

## 2 市の業務に不備がなかった事例

### (1) 職員のサービスに関する主管課の対応（要約）

#### 苦情申立ての趣旨

職員の窓口対応に関する問題で、職員のサービスに関する主管課（以下「主管課」という。）に電話をした際、折り返しの電話をするということだったが、電話があったのは2時間半後だった。職員Aからは、「電話するのを忘れていた。」と謝罪されたが、2時間半も待たされたことに対して納得ができない。

また、その後、主管課長（以下「課長」という。）に電話をしたが不在だったため、職員Bと電話で話をした。その際に、「課長が不在なら、次長と話がしたい。」と伝えた。しかし、職員Bは「次長に取り次ぐ必要はない。」と言いその理由を説明したが、その内容は説明義務を果たしているとは言えなかった。また、電話の途中であったにもかかわらず、「電話を切ります。」と言って一方的に電話を切られてしまった。職員Bの説明不足や、電話を一方的に切られたことに対しても納得ができない。

また、電話で次長に取り次いでもらえなかった時に、次長から私に電話をいただきたいと伝言をお願いした。しかし、数日経っても次長からの連絡がなかったことからすれば、私の伝言がちゃんと伝達されていないのか、伝達されたが無視されたのか、そのいずれかである。次長から連絡がなかったことに対しても納得ができない。

#### 市からの回答

まず、折り返しの電話が遅れた件については、申立人が主張する内容と本市が認識している内容が多少異なります。

すなわち、本事案においては、当初申立人は、職員の窓口対応に関する苦情として主管課に電話され、職員Cを指名されましたが、職員Aが「職員Cは現在電話に出られないので、後ほど電話をさせます。」と言って電話を切ったところであり、直ちに電話をさせるという約束ではなく、また、それほど急を要する内容ではなかったと認識しています。

結果的に、職員Cはその後離席していたことから電話をかけさせることができず、職員Aが苦情申立人に対し2時間半後に電話し、お叱りを受けたという次第ですが、その際に「電話するのを忘れていた。」と回答した事実はありません。

なお、翌日申立人が直接主管課に来庁され、課長と直接お話をされており、その際、申立人の期待に沿った対応ができなかったことについては課長からお詫びしたところ です。

次に、職員Bの電話対応については、当時、職員Bから申立人に対して、主管課職員の不手際であるため、課長が対応すべきものであり、次長が対応すべき案件ではないとご説明したところですが、申立人のご理解を得られなかったようです。

その後、申立人と職員Bとの間で何度かやり取りがあり、職員Bからも申立人に対して同様の内容について電話したところですが、申立人の納得が得られず、幾分感情的になられた点、及び通話時間が1時間以上に及んだ点を考慮し、これ以上の電話でのやり取りを行っても双方の協議の進展がないことをお伝えし、また、長時間に及ぶ電話にて市業務に支障が生じている点をお伝えし、電話を切ることをお伝えしたうえで、電話を切らせていただいています。

翌日、申立人が課長と直接お話をされた際に、職員Bの電話での対応についても苦情を申し立てられたため、その場でお詫びするとともに、職員Bからもその日のうちに前日の電話対応についてお詫びを申し上げ、申立人にはご納得いただいたと理解しているところです。

最後に、次長から連絡がなかった件についてですが、上司に「取り次いでほしい。」という要望については、市に対する苦情対応の中でよくある事例ですが、この場合については、当該苦情主に対する損害の程度や市としての過失の程度等を総合的に勘案しその都度判断しているところですが、今回の事案においては一般的には所属長が対応すべき案件と判断するところです。

### オンブズマンの判断

申立人に対しては、課長、職員A、職員Bからお詫びしておりますが、申立人は、次長からの話がないことにつき苦情を述べております。動いてほしいと期待していたのに、思い通りに事が運ばなければ、その通りに動いてくれないことに憤慨するのは普通のことです。

しかしながら、申立人の思う通りに市が動かなかったとしても、それは市が組織体として行動していることから各部署に即して役割があり、その役割認識に基づいてきめ細かな対応を果たすようになっていることによります。

したがって、この役割分担を全く考慮の外に置いて要求を打ち立てると現実的な行動ではなくなってしまう、バランスを失って、他の部署の人たちの業務を無視したり、干渉したりすることになりがちで、あまり有益な結果をもたらさないことも起こってきます。

職員Bは、主管課職員の電話対応の不手際であるため課長が対応すべきものであり、次長が対応すべき案件ではないと説明しておりますが、主管課職員の電話対応に対する苦情という案件からすれば了解可能な合理性は保たれており、特段の事情のない限り、次長の管轄ではなくて課長が措置すべきものですので、それで事は足りると思われれます。

上司に謝罪を求める要求は、市に対する苦情の中でよくある事例と聞きますが、当該苦情に係る被害の範囲、その内容、損害の程度や過失の存否、責任の所在、双方の行為の結果惹起の原因寄与度等を総合的に勘案して対応しているものであって、すべてを担当部署の長から更にその上の長に順次に持ち込まなければならないものではないのですから、本案件において、特段に事を構えなければならない事情もうかがえないので、課長で対応済みとすることは、それはそれで相当な対処の仕方だと思います。

## (2) 自治基本条例の見直し（要約）

## 苦情申立ての趣旨

自治基本条例（以下「基本条例」という。）第39条第2項の条例の見直しについては、市はリレーシンポジウムや2000人委員会研修アンケート等を行うことが市民参画の手続きであると説明しているが、これは、基本条例第2条第1項第4号の「参画」の規定に反していると考ええる。

基本条例の見直しに当たっては、基本条例第2条第1項第4号の規定の実現を保障する名称と組織形態、構成運営でなければならず、「市民が主体的に参画する自治基本条例見直しの検討会議」（仮称）の設置でなければならない。市は、市民に条例見直しの機会をあたえる検討会議の設置の方針を明らかにしてほしい。

## 市からの回答

基本条例第39条第2項の条例の見直しに係る市民参画の手続きについて、当初の予定としましては、平成24年度に実施した自治推進委員会での協議やリレーシンポジウム・2000人委員会研修でのアンケートによる市民意見を踏まえて、条例改正について検討を行い、条例の改正を行う場合には、平成25年度において、オープンハウスや地域説明会等を実施し、改正条文案について多様な意見をいただくとともに、最終的にはパブリックコメントを実施して市民意見を反映した条例案を策定する予定でした。

申立人は「リレーシンポジウム、2000人委員会研修アンケート等」を行政が説明した「条例の見直しに当たっての市民参画の手続き」と主張されていますが、上記のように、基本条例第2条第1項第4号の「参画」の定義のとおり、施策の立案から実施及び評価の各過程において、多くの市民の方々が主体的に参加できるように、複数の参画の手法を効果的に組み合わせた市民参画の手続きの実施を予定していたところであり、市民参画の手続きが「リレーシンポジウム、2000人委員会研修アンケート等」にとどまるものではありません。

以上のことから、本市の基本条例の見直しに係る市民参画の手続きの考え方や進め方について、基本条例の「参画」の定義に逸脱しているとは考えていません。

ただし、以前のオンブズマンの判断にありましたように、条例見直しに係る市民参画の手続きはこれから始まるとのことから、今後の具体的な市民参画の手続きの一つとして、条例見直しに係る審議会の設置について準備を進めています。併せて、その他の参画の手法による市民参画の手続きについても検討いたします。

## 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、市は基本条例第39条第2項の「市長は、この

条例の見直しに当たっては、市民参画の手続を実施します。」の市民参画については、同条例第2条第1項第4号の「参画」の定義のとおり、施策の立案から実施及び評価の各過程において多くの市民の方々が主体的に参加できるように複数の参画の手法を効果的に組み合わせた市民参画の手続の実施を予定しているところであり、市民参画の手続がリレーシンポジウム、2000人委員会研修アンケート等にとどまるものではないとしております。

そして、基本条例第39条第1項の「市長は、この条例の施行後、4年を超えない期間ごとにこの条例を見直し、適切な措置を講じます。」との規定に基づくこの条例の見直しについては、今後の具体的な市民参画の手続の一つとして「(仮称) 条例見直しにかかる委員会(附属機関)」の設置について準備を進めております。

以上の次第ですので、市は、基本条例に基づいて基本条例第39条の「条例の見直し」を行っているものと判断できます。

○自治基本条例(抄)

第2条 この条例において使用する用語の意義は、次のとおりとします。

(4) 参画 施策の立案から実施及び評価までの過程に主体的に参加することをいいます。

第39条 市長は、この条例の施行後、4年を超えない期間ごとにこの条例を見直し、適切な措置を講じます。

2 市長は、この条例の見直しに当たっては、市民参画の手続を実施します。

## (3) 交通指導員の活動 (要約)

## 苦情申立ての趣旨

市の交通指導員として、これまで数十年間、年間180日～220日、朝6時から夕方4時過ぎまで、街頭指導や樹木の伐採、標識直し、カーブミラーの設置・清掃などの活動を行ってきた。それにもかかわらず市からは年間2万円ほどの報酬が支給されるのみだったので、これまでの活動に対して、もっと金銭的な配慮をしてほしい。

## 市からの回答

市交通指導員制度は、交通の安全、事故の防止及び交通道德の高揚を図り、併せて市内の交通秩序を確保することを目的としています。各交通指導員は、熊本市交通指導員設置規則等に基づいて、市長より委嘱を受け、活動していただいています。

勤務日数は地域によって若干のバラつきがありますが、街頭指導が交通安全運動期間を含めて年間約50回で、その他の派遣を含めると年間約60回程度になると思います。申立人の主張されている年間180日～220日とは大幅に異なることから、おそらく申立人は、交通安全協会A支部の活動を含めて主張されているのだろうと思います。樹木の伐採、標識直し、カーブミラーの設置・清掃についても、市から依頼したものではなく、交通安全協会A支部の活動を主張されているのだろうと思います。

次に、活動報酬ですが、交通指導員は市非常勤特別職であり、熊本市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例施行規則で年額22,000円と定められています。貸与している制服等のクリーニング代など最低必要経費的なものとして、報酬として支払っており、活動そのものは、ボランティア的な意味合いが強いところです。したがって、申立人に対して、さかのぼって報酬を支払う予定はありません。

## オンブズマンの判断

申立人は、市交通指導員と同時に交通安全協会A支部の交通指導員としても活動されていました。同じ交通指導員の名称で呼ばれていることなどから、申立人はどちらの仕事か区別せずに活動されていたものと推察します。

樹木の伐採、標識直し、カーブミラーの設置・清掃は、市交通指導員としての仕事ではなく、交通安全協会A支部の依頼による仕事ではないかと思います。

また、市交通指導員の街頭指導は、年間約50回で、時間は原則としては午前7時30分から午前8時30分までの1時間です。申立人が主張されている勤務日と時間は、交通安全協会A支部の仕事との合計ではないかと思います。

次に、報酬については市の回答のとおりであり、その金額が妥当かどうかについては議論がありますが、交通指導員は基本的にはボランティアの性格を有するもので、報酬は活動の対価というより実費の支払等に相当すると考えられますから、不当とまでは言えないように思います。

#### (4) 固定資産税の税額（要約）

##### 苦情申立ての趣旨

私の親のマンションは、築25年経っているが、固定資産税が1万円弱しか安くなっていないことに気がついた。マンションの評価額は築25年も経つと下がるのが当然であり、築25年経過したマンションの固定資産税がほとんど安くなっていないことに納得ができない。

##### 市からの回答

固定資産税（都市計画税含む）の税額は、総務大臣が定めた固定資産評価基準に基づき市町村長が固定資産を評価し、その価格を決定し、その価格を基に課税標準額を算定し、それに税率の1.6%を乗じて算出します。

新築当時の非木造家屋で1棟の延べ床面積が100㎡を超えるものの評価については、昭和51年12月18日付けで、県と市の間で取り決められている「建築家屋の評価分担に関する了解事項」に基づき、県が調査をしております。また、3年おきの評価替えにより、評価の見直しを行っておりますが、評価替え時には、建設物価の変動による補正率（平成12年度までは市で決めていましたが、平成15年度からは国が示す率と経過年数に応じた補正率）を乗じていきます。

本件マンションの固定資産税については、本件マンションが鉄筋コンクリート造となっており、経過年数に応じた補正率が下限の2割に到達するまでには60年という長い期間が国の方で設定されています。一般的な仕様の木造住宅ではその期間が約25年であるため（地方税法第388条第1項、固定資産評価基準第2章第2節五、同別表第9）、木造住宅と比べると鉄筋コンクリート造は評価見直しの際の下がり幅が小さく、評価額は徐々にしか下がっていかないとになります。数年単位で見ますと、減額は微々たるものかもしれませんが、当初からの価格の推移についても適正に算出されているものと考えます。1万円弱しか安くなっていないというのは、ここ5年程度のことについての話と思われるのですが、家屋の税額だけの推移を試算してみても、当初の税額から現在の税額との差は約6万円となります。

##### オンブズマンの判断

固定資産税は、毎年1月1日を賦課期日として、固定資産（土地、家屋、償却資産）を所有している人に対して、その価格を課税標準として算定された税額を、その固定資産が所在する市町村に納める税金です。

その税額の算定方法は、市の回答のとおりであり、総務大臣が定めた固定資産評価基準に基づいて、市町村長が固定資産を評価して価格を決定し（価格は3年ごとに見

直し)、その価格を基に課税標準額を算定し、それに税率を乗じたものが税額となります。

総務大臣は、固定資産の評価について全国的な統一を図り、市町村間の均衡を維持するため、固定資産の評価の基準ならびに評価の実施の方法及び手続きを定めています。これを「固定資産評価基準」と言い、市町村長は固定資産の価格を決定する場合には、「固定資産評価基準」によって行わなければなりません。

家屋については、それを建築するとした場合に必要とされる再建築費評点数を求め、これに建築後の年数の経過によって生じる損耗の状況による減点補正率（経年減点補正率）を乗じて評価額を計算する「再建築評価法」が採用されています。3年後の評価替えでは、再建築費評点数は前年度の再建築費評点数に、3年間の建築物価の変動を補正した率（再建築費評点補正率）を乗じて計算します。すなわち、新築家屋の場合の評価額は（再建築費評点数）×（経年減点補正率）であり、新築でない家屋の評価額は、（基準年度の前年度の再建築費評点数）×（再建築費評点補正率）×（経年減点補正率）ということになります。

本件マンションの評価については、まず新築の場合、固定資産評価基準に則って、県の調査に基づき評価額を算定します。3年ごとの評価替えの際に使用する再建築費評点補正率は、平成12年度までは市が決めていましたが、平成15年度からは国が示すことになりました。経年減点補正率は国が決めます。マンションの場合は、最低の経年減点補正率（2割）に至るまで60年かかることになっています。こうしてマンションの評価額を決定し、それに税率（固定資産税1.4%プラス都市計画税0.2%）を乗じて税額を算出します。

オンブズマンにおいても法令の根拠に従い検証し、数値を確認しました。マンションの価格は60年間という長期間をかけて減額していくため、税金が安くなるには年数がかかりますので、申立人が、税額の減り方が少ないと思われるのも無理からぬことです。

法律の規定がそのような結果になっており、やむを得ないものですので、ご理解をお願いします。

## (5) 固定資産税の賦課 (要約)

## 苦情申立ての趣旨

自宅前の墓地（以下「本件土地」と言う。）は、墓石は倒壊しかかり、ゴミ置き場ようになっていた。本件土地の所有者を探したところ、県外在住であることが分かり、連絡したところ、お墓の存在すら知らなかった。お墓は私がみるしかないと思い、所有者から本件土地の贈与を受け、移転登記を完了した。なお、本件土地の地目は墳墓地である。

その後、改葬を行い供養塔を建て、その中に遺骨を集め納めた。こうしてようやく、墓石の倒壊やお墓がゴミ置き場になるといった問題が解決した。その結果、墓を供養塔に移したため本件土地に空きスペースができたので、そこに自家用車を置いていた。

すると突然、市から「本件土地は墓地とは認められないので税金を賦課する。」と言われた。これまでのいきさつを無視した、一方的で、あまりにも冷たい対応で税金を賦課してくる市の態度に納得ができない。課税するのであれば、ちゃんと私の話を聞いたうえで課税すべきである。

## 市からの回答

申立人に対しては、初めて電話でのお問い合わせを受けた後、電話と面談合わせて10回以上の説明を行っており、申立人の言うような話を聞かず一方的に賦課しようとした事はありません。

また、これまでのいきさつを無視したともありますが、申立人が本件土地を所有するまでの経緯は固定資産税の評価において考慮することはできません。

固定資産税は賦課期日の1月1日に固定資産を所有する方にその年の課税を行うものであり、土地の地目については、国が定めた評価基準に基づき、現況主義（土地の利用状況）で認定するものであります。

本件土地は登記上墳墓地（現在でいう墓地）となっていますが、非課税の対象となる墓地とは市で認可を受けているもので、市で認可していないものはみなし墓地として課税の対象となります。

ただし、市の場合みなし墓地でも墓地としての利用が確認できるのであれば非課税扱いとしています。

本件土地は、みなし墓地として扱われる土地であり、その一部は駐車場として利用されている状況にあります。このため、墓地として利用されていない駐車場部分は課税の対象となります。

## オンブズマンの判断

本件土地は、古い墳墓地で墓石の倒壊の危険があり、管理がなされていなかったた

め、申立人の負担で所有者を探し出したものの、所有者には管理を期待できないことから、申立人が贈与を受け、墓石倒壊の危険を防止するため改葬し、墓石の遺骨を骨壺に入れ、供養塔を建てて納め、その費用を申立人が負担したという経緯が認められます。これらのことは、すべて申立人の善意と親切による行動であったと考えられます。その結果、空きスペースができたため、申立人はそこを駐車場に利用することとしたものです。

申立人は、危険防止のために良かれと思って、無縁墳墓の改葬を行ったが、その結果できた空地进行を駐車場として利用したために、思いがけず固定資産税を課されることになったもので、その経緯や理由を考えると納得がいかないと思われるのは理解できないわけではありません。

しかしながら、租税関係の法律の執行においては、租税公平主義または租税平等主義という大原則があり、課税要件が充足されている限り、市においては、租税を減免する自由はありませんし、租税を徴収しない自由もありません。法律で定められた通りに徴収しなければならないのです。そうしないと、租税法の執行に当たって不正が介在する恐れがあり、納税者の個別事情によって取り扱いがまちまちになると、税負担の公平さが保てなくなるからです。そこで、市が課税することは誠にやむを得ないことと思います。オンブズマンとしてもこの原則に反する意見を述べることはできません。

本件の課税においては、次のことが考慮されるものと思います。まず面積ですが、課税されるのは駐車場として利用している部分だけです。残りの面積は墓地として利用されていますので非課税のままだと思います。次に、当該部分は駐車場としての利用であり、建物の敷地などには該当しませんので宅地ではなく、地目は雑種地として評価されることとなります。また、申立人の自宅についてもそうですが、本件土地は無道路地のいわゆる袋地となっていますので、無道路補正で減額評価がなされるはず

です。申立人には、ご不満があるかも知れませんが、課税は、租税法の原則と法律の規定によって行われるもので、市の担当者がこれに反する取り扱いをすることはできませんので、ご理解をお願いします。

## (6) 税金の還付 (要約)

## 苦情申立ての趣旨

当社は、昭和59年に分譲の開発を完了した。その時に、当社の所有地（以下「本件土地」という。）は、市に公園用土地に指定され、公園として使用すべく販売等は一切禁止された。

当社としては、このような土地には当然固定資産税はかからないものと理解していたが、昭和59年当初から宅地の評価で課税され続けていたことが判明した。

そこで、市に対して税金の還付請求を行ったところ、「課税地目を宅地から雑種地へ見直すものとし、5年度分（平成21年度～25年度分）の課税について更正するので、5年度分の払い過ぎた税金についてのみ還付する。」との回答がきた。

しかし、そもそも市のミスで課税し続けたのだから、昭和59年度分まで遡って還付すべきである。

## 市からの回答

本件土地の開発行為は、昭和59年に完了しています。

都市計画法第39条では、開発行為に伴い設置された公共施設の管理については、原則として工事完了公告の日の翌日に、公共施設の存する市町村に属するものとされていますが、本件土地に係る開発行為では、当該公園は本市に帰属させる条件に当てはまらないため（開発道路の接道部分が河川道路であるためと推察されます。）、同条ただし書の規定に基づき、申請者で管理するとの条件にて開発行為が許可され、同法第40条第2項の規定に基づき当該公園の用に供する本件土地の所有権も申請者に帰属されたものと推察されます。その後、同年に現所有者である申立人へ所有権が移転されています。

なお、当時の開発許可権者は、県であり、その後市に事務移管されています。また、本件も含めた開発許可にかかる同意協議書等は、保存期間が10年とされていることから、文書等の確認はできませんでした。

以上の調査内容に照らして、固定資産税評価基準、固定資産税逐条解説、固定資産税実務提要及び判例等に基づく本市固定資産税の課税状況の検討を加え、以下7項目の事実を確認しました。

①開発の条件として、本件土地を公園（緑地）とし、また、申請者で管理することで開発許可が下りたと推察。②本件土地の登記には、宅地として抵当権設定有。③公園として個人が使用管理していた土地について判例等を調査した結果、5年遡及の裁判例を確認。④本件土地は、形式的には売買には何ら制限はないものの、開発許可の際、公園として設置することが条件であり、建築不可の制限もあり、現在の状況では宅地として利用不可。⑤個人所有の遊具等を備えている公園として使用しても非課税

の規定には非該当。⑥毎年の納税通知書には、地番、地目、地積、評価額、相当税額等の課税内容が確認できる課税明細を添付。⑦現地調査の結果、現地は雑木や雑草が生えた空き地の状態であり、外観からも公園としての使用は認められず、登記地目も宅地のため、開発当時他の宅地と区別して宅地以外の課税地目とするのは、困難だったと推察。

以上のことから、本件土地が宅地として使用されておらず、その利用も制限されていることから、課税地目を宅地から雑種地へ変更することとし、地方税法第417条第1項及び第17条の5第5項に基づき、5年度間（平成21年度～25年度）遡及して賦課決定することとしました。

また、本件土地は、個人所有の宅地として登記されており、当時も外観からは隣接宅地と何ら区別できない更地であったと考えられ、たとえ個人所有の公園として登記されたとしても、地目が公園という理由では非課税とはならないこと等を考慮すれば、本市固定資産税に係る返還金の取扱要綱における瑕疵ある課税処分には当たらないと判断します。

したがって、地方税法に規定する5年遡及しての賦課決定が妥当と判断するものです。

### オンブズマンの判断

本件土地は、登記地目が隣接の区画と同じように宅地であっただけではなく、外観から見ても、現在と同じように、危険防止用の金網のフェンスが崖の手前に張られ、公園とわかるような遊具等の整備や標識もない更地であったと推測され、宅地としての課税はやむを得なかったと思います。またその後、土地の現況に変化があったようには見えず、登記からも宅地であることを見直すべき兆候は見られず、また、申立人は、毎年度、納税通知書で地番、地目、地積、評価額、固定資産税相当税額等の課税内容を確認・点検することができ、その内容に不服があった場合に申し出ることが可能な不服申立てを平成25年5月になるまで行っておられないので、市が宅地として課税し続けてきたことには理由があったと思います。

また、申立人は、昭和59年度分まで遡及し返還すべきと主張しておられますが、市の要綱では、瑕疵ある課税処分と認められる場合、税法上5年分還付金として返還できない金額も、過去20年まで遡及できる還付不能金（地方税法の規定によって還付することのできない過納金に相当する額）とそれに伴う利息相当額（年5%）として返還することができるとなっていますが、先程述べた本件土地の状況を考えて、市の責めに帰すべき課税誤りがあったとは言えないと思います。

また、市は申立人から指摘を受けて、本件土地を調査するとともに、現況を確認し、現況地目を宅地から雑種地へと変更し、税法上還付できる5年分の固定資産税額の差額分を還付すると決定したことは妥当であると思います。

## (7) 高齢者の措置入院（要約）

## 苦情申立ての趣旨

介護サービスを受けながら自宅で妻を介護していたが、ある時、訪問看護師が、私が妻を虐待しているとの虚偽の情報を市に流したらしく、市の職員が妻を病院に連れて行き入院させてしまった。

市は、入院させた理由として私が高齢であることと、妻を虐待したことを説明したが、私は虐待をしたことはない。このような虚偽の理由で妻を入院させたことに納得ができない。

ヘルパーなどの助けを受ければ、まだ一緒に暮らせるので、はやく妻を自宅に戻してほしい。

## 市からの回答

市では、数年前から申立人の妻（以下「妻」という。）が十分な介護サービスを受けにくい状況にあることを把握していましたが、そのような中、妻の病気の症状が悪化し、入院されました。

その後、申立人が妻の退院を強く希望されたため、市では入院での治療の必要性があったと把握しておりましたが、退院後の介護サービスについて関係機関と協議・調整し、申立人が妻に対して適切な介護サービスを導入することを条件とし、妻はご自宅へ戻られました。

その後、条件が守られなかったため市の職員が申立人の自宅を訪問し、介護サービス利用の必要性や病状安定までの過ごし方等について話をしました。

しかしながら、申立人にご理解いただくことが難しいために、妻が病状面での心配があるにも関わらず適切な介護サービスを受けることができない状態が続く一方で、申立人の介護力では妻が自宅で生活することが困難と判断し、妻の意思を確認したうえで、老人福祉法第10条の4第1項第3号の措置を行いました。

申立人が苦情を申し立てた当時は、妻の意思を尊重し入院を継続しており、入院先に申立人が通って妻と面会する状況が続いていました。その後、妻から自宅に戻って生活したいという意思確認が数回にわたりでき、また、介護サービスが手厚く利用できれば在宅生活は可能であるという医師の判断がでましたので、申立人には、サービスの継続利用やお二人での在宅生活が難しいと判断した場合は市が介入する可能性があることを了解いただいたうえで、過日、妻の在宅生活が再スタートしたところです。

### オンブズマンの判断

市の回答によれば、妻の病状が悪化したため、入院により治療されていたところ、まだ入院治療を継続する必要がある段階で申立人の強い希望により、妻は自宅に戻られたということです。そのときの条件は、適切な介護サービスを導入するということでした。しかし介護サービスが提供途中で終了されたこと等の発言があったことから、市の担当職員が複数で申立人の自宅に行き、申立人の理解が得られないまま、妻の意思を確認し、老人福祉法第10条の4第1項第3号の措置を行ったうえで、妻を入院させたのでした。適切な介護サービスを受けることができない状況にあって申立人の介護力では妻の在宅生活は困難であると判断した結果だということがわかります。

介護サービスが中断された事情、申立人の対応の仕方、妻の病状の悪化などを考慮すれば、この措置に続く入院・加療には、相応の理由があったように思われます。

幸いにも、入院・加療によって妻の病状が安定したことから、市は、申立人がオンブズマンに苦情申立てをされた後も引き続き、申立人とも病院や地域包括支援センター等とも話し合いを重ねて、申立人が望んでおられた妻との在宅生活を可能にする条件を整える努力をしています。

その結果、苦情申立ての時期とは事情が変わって、自宅で生活を続けたいという妻の意思と、介護サービスが十分に利用できれば在宅生活は可能であるという医師の判断とを踏まえて、市は、申立人と妻が再び在宅生活を始めることを認めるに至っています。

この在宅生活の再開に際しては、介護サービスを継続利用していただくことも、妻の在宅生活が難しいと判断された場合には行政が介入する可能性があることも申立人に了解していただいているということですが、介護サービスを利用することによって、家族でなければできない親密な相互援助が可能になる在宅生活が長続きすることになるのは疑いありません。

申立人と妻の在宅生活を支援する関係各位のご尽力に敬意を表するとともに、市や介護サービスの支援によって申立人と妻の穏やかな在宅生活が少しでも長く続くことを願っています。

## (8) プライバシー情報の管理 (要約)

## 苦情申立ての趣旨

現在、私は母と別居しており、母は市を介して、地域包括支援センター（以下「センター」という。）を利用している。

ある日、母から父の入院先に面会の問い合わせがあった。母は父の入院先を知らないはずなので、不思議に思い市に問い合わせしてみたところ、センターの職員からは、「母自身が父の入院先を特定したと聞いている。」とのことだった。母は高齢であり、短期記憶障害といった認知症の中核症状が認められることからすると、母自身が、父の入院先を調べて特定したとは考えられない。誰かが父の入院先を調べて、母に対して当該情報を漏らしたはずである。父の入院先には、個人情報への取扱いは注意していただくようお願いしていたので、父の入院先から当該情報が漏れたとは考えにくい。となると、市の担当職員が、センターから得た当該情報を母に漏らしたと考えるのが合理的である。母自身が父の入院先を特定した、という市の回答には納得がいかない。

## 市からの回答

市では、申立人の母からの相談に対応し、必要な支援を行っていますが、相談対応の際に知り得た情報以外の個人情報や親族にまつわる情報等について、独自の情報収集は行っていません。また、申立人の主張にある「申立人の父の入院先情報」については、申立人の母との面談時における母からの発言によって知り得たものであります。

## 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、お父様の入院先の病院名を市職員がお母様に話したのではないかと疑っておられますが、お母様ご本人は、平成25年7月、ご主人の容態が悪いことを知ったことから、ご自分でご主人の入院先を親交のある者から聞きだして病院名を知ったものです。

ご本人は、まったくの引きこもりで社会と没交渉というものではありません。親族、友人、知人など仲の良い人との交渉は保たれておりますので、ご本人に会いに来られる方もおられます。したがって、面談、電話や手紙などにより必要な情報を集めることをなさっております。

ご本人に対する主治医意見書や認定調査表の概況主訴によりますと、やや能力に疑いが生じないわけではありませんが、ご本人は、平成25年4月、区役所において、申立人、市職員らなどと話し合いをなし、それに基づいて合意書を作成するなどされておりますので、ある程度の交渉能力を有しており、自ら親族、友人、知人に依頼して、ご本人の知りたいことの情報を得ることは可能な状況です。また、親族、友人、知人においても、ご本人の依頼に応じたり、ご本人の希望を察知して、あれこれ支援してくれております。

そして、ご本人は、その後の平成25年7月、ご主人に会いたいのだがどうすればよいかと市職員ほか2名と相談した際、その病院名を挙げて話をされたことから、市職員ほか2名も病院名を知り得たものです。

したがって、市職員がお父様の入院先の病院名を調査し、それをお母様にお話したということではありません。

## (9) 騒音被害 (要約)

## 苦情申立ての趣旨

家の向かいに、廃棄物収集運搬事業所（以下「事業所」という。）がある。

事業所は、新聞、雑誌、ダンボール、ペットボトル、アルミ缶、スチール缶及び金属類等のゴミを回収するコンテナを設置し、365日24時間いつでも、ゴミを持ち込むことができるようになっている。そのため、昼夜を問わず、作業をする音、ゴミを持ち込む車のエンジン音、車がバックする際の警告音、車のドアを閉める音、人の話し声などがうるさく、家での病気療養もままならない。

市は事業所に対し、コンテナによる夜間のゴミの回収（受入れ）をやめるように指導したようだが、今でも夜間にゴミの持ち込みがなされ、このままでは、ストレスからノイローゼになってしまいそうである。また、市がいくらそのような指導をしたところで、根本的な解決には至らない。

この問題を解決するには、現在の場所から事業所を移転させるしかなく、廃棄物収集運搬業の許可権者である市は、事業所を現在の場所から撤退させるべきである。

## 市からの回答

本市が一般廃棄物収集運搬業の新規許可及び更新許可を付与する際は、書類審査の他に、事務所の立入検査を実施し、事務所、車庫及び車両について現地確認することとしています。当該事業者についても、平成25年1月下旬、職員2名で立ち入りし、事務所等を確認いたしました。この立入検査及び書類審査の結果、当該事業者については、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（以下「法」という。）及び熊本市一般廃棄物（ごみ）収集運搬許可事務要綱（以下「許可事務要綱」という。）で規定されている所定の要件を満たしていることから、平成25年4月1日付けで一般廃棄物収集運搬業の新規許可（保管行為は除く。）を付与いたしました。しかしながら、この当該事業所への立入検査の際、今回の苦情申立ての原因となっている倉庫前のコンテナを用いた無料回収については確認できず、この時点でこのような事態を想定することはできませんでした。

この回収行為について、当該事業者の認識では、売却できるものを無料で回収していたことから、一般廃棄物収集運搬業の保管行為には当たらないとのことでした。しかし、本市としては、売却できる物を無料で回収するとしても、持ち込む利用客が廃棄物として持ち込み、反復継続して回収する以上、当該行為は一般廃棄物収集運搬業の保管行為にあたりと判断しました。

本件については、申立人から相談を受け、これまで当該事業者に対し、苦情申立てを基にした行政指導を実施しました。その結果、当該事業者からは、無料でのコンテナ回収は止めて、今後は、有価（買い取り）でのコンテナ回収を続けるとの回答がありました。有価での回収行為は、一般廃棄物収集運搬業の保管行為にはあらず、法

の範疇ではないことから指導は困難な状況となりました。しかし、騒音の申立てがある現状を踏まえ、その原因である倉庫前のコンテナを用いた回収行為については、夜間（午後6時頃～翌朝8時30分頃）においては、ロープを張り、受け入れを止めて、その旨張り紙により掲示するよう指導しています。

市が強制的に当該事業所を移転させるような権限はありませんが、今後は、騒音の担当部署とともに連携しながら、必要に応じ、引き続き指導・監督することとしていますのでご理解いただきますようお願いいたします。

### 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、騒音被害について、市は、申立人からの相談を受け、平成25年9月下旬、事業所への立入調査を実施し、「午後6時頃～翌朝8時30分頃）は無料回収を止め、昼間についても自粛・規模縮小すること。24時間回収可能な看板は撤去すること。騒音で近隣に迷惑にならないよう配慮すること。」と指導し、事業者は、市の指導に応え、午後6時頃～翌朝8時30分頃は、利用客が車を乗り入れにより資源物を持ち込むことができないようロープを張っています。

事業者は、午後6時頃～翌朝8時30分頃は無料回収を止めるとのことですので、その間の騒音はいずれ軽減されていくものと期待されます。他方、事業者は買い取りによる回収を継続するため、昼間の騒音をいかに軽減するかという問題が残ります。この問題についても事業者は、市の指導を受けて、事業者のホームページ上に赤色で「当社近隣には住宅も隣接しております。物音等ご配慮くださいますようお願いいたします！」等注意を喚起しておりますので、少しずつ利用客のマナー向上も期待されるのではないかと予想されます。

また、事業所の移転については、法及び同法施行令には定めがありませんが、許可に付した条件に反したときは、一定の期間を定めてその事業の全部または一部の停止を命ずることができるという規定がありますので、許可事務要綱に定めのある「早朝・夜間の収集時は、騒音に注意すること」という許可条件に反することになれば、事業停止もあり得ることになります。さらにもっと厳しい場合には、市長はその許可を取り消さなければならないこととなります。ただし、今回の事業所のケースについて現時点で判断する限り、市は事業者を指導していること、事業者は市の指導に沿って騒音軽減の努力をしていることが認められると思います。騒音軽減の努力の効果も確認されつつあります。申立人からすれば、騒音軽減の指導効果が十分なものとは言えないとしても、現時点では、市がこの事業者に対して事業の停止を命ずることは無理であると言わざるを得ません。

今後、市の指導と事業者の努力が効果を発揮し、申立人の求める静穏な生活環境ができるだけ早く確保されるよう期待したいと思います。

## (10) 消費者相談における対応（要約）

## 苦情申立ての趣旨

A店を利用した際に、不安に思うことがあったので、Bセンターに相談したが、やりとりの中で相談員が本当のことを話しているのかどうか不審に思った。また、相談員は名前を聞いてもその日には教えてくれなかったし、相談の際にメモを録るような素振りもなかったため、相談員は本当に市の職員なのかどうか、相談した内容は、きちんと記録されているのかどうか不安である。

## 市からの回答

今回の相談について、相談員の相談内容に対する処理は、適切であったものと考えています。相談内容は、申立人がA店を利用された際に、クレジットカードの申込みを勧められ、申込み自体断ったが、店を出た後に、申込用紙が悪用され、クレジットカードが作られているのではないかと不安になり、翌日、相談員からA店に確認してもらったがそれでも不安である、というものでした。申込用紙には何も記入していないということでしたので、店側で勝手に申込みがされているとは、考えにくいと思いましたが、申立人が大変心配されている様子でしたので、A店に問い合わせ、「申立人は何も記入していないから大丈夫であること、そもそもA店ではクレジットカードの申込みは取り扱っていないこと」を確認し、以上の内容を申立人に伝えました。

また、相談員は、消費生活アドバイザーといった資格を有する市の職員であり、相談員は日ごろから来所相談の際には、相談前に名前を名乗っており、当日もそのような対応をしました。相談記録についても作成しており、申請があれば閲覧することも可能です。

しかしながら、Bセンターにおける相談業務においては、相談の解決はもちろん、相談者の不安感の解消を図ることも大事なことです。Bセンターに来られた相談者が不安感を解消し、気持ちよく帰っていただけるよう、今後も職場内研修等を通じて接遇向上に努めていきます。

## オンブズマンの判断

申立てを調査しましたが、あなたのクレジットカードがA店で作られたことのないことは確認しておりますので、クレジットカードの件は何の心配もありません。また、あなたがBセンターで相談した担当者は市の職員でないのではないかと心配だとの点ですが、この人は消費生活専門相談員と消費生活アドバイザーとしての資格を有する市の職員です。この担当者が作成したメモを見ますと、相談概要として「デジカメのプリントをした際にポイントカードの入会を勧められた。その場では断ったが、勝手にクレジットカードを作られるのではと心配になり、翌日、また店に行き確認したら「記入していないので大丈夫」という。しかし、絶対に悪用しているはずだ。警察にも何度か相談した。クレジットカードが作られるに違いないと思う。」と記載されておりますから、今回、あなたが問題とされている内容と一致しますので、あなたが相談された担当者に間違いありません。それに加えて、あなたの持参されたA店の領収書2枚及びプリント割引券1枚のコピーも存在しております。したがって、あなたの相談内容が誰か他人によって悪用されるような心配もありません。

## (11) 土地と市道の境界 (要約)

## 苦情申立ての趣旨

自宅を建築する際、北側の市道の幅員が4 m未満であったため、市道の中心から2 m後退する必要があったが、家の外塀の築造にあたり、立ち会った市職員が境界の位置を指示し、それを基準に外塀を築造することになった。しかしながら、外塀の工事を施工した業者によると、通常は、市の職員が立ち会って、境界を指示するようなことはないとのことであった。

その後、最近になって、斜め向かいの土地の造成工事が始まり、その造成地の中心後退線と向かいの土地の中心後退線がずれていること、また、下水道工事の際に本件道路のアスファルトがはがされ、隠れていた市道中心を示す標及び境界標があらわれたことにより、市の職員が指示した境界の位置が誤っていたことが判明した。

市の職員が指示した境界は、真実の境界からさらに40cm程後退した位置であり、私は、市道幅員の中心から2 m後退すればよかったところ、2 m40cm程後退させられ、その位置に外塀を造らされたことになる。

隣人の話によると、この不当な後退は、農区長が自己の農作業用トラックが本件道路を通行できるように道路幅員を拡張させるため、市の職員と企んで、境界標等を埋め直し、アスファルトで覆い隠してしまったとのことである。

市は自らの過ちを認めたとうえで、不正に埋設された境界標等の位置を正しい位置に移転させ、外塀から40cmの部分についても舗装すべきであり、今後正しい境界を基準に外塀を再築造する際には、その費用を市が負担すべきである。

また、市の職員の指示によって、不当に後退させられ、嫌な思いをしてきたわけであるから、その精神的な損害についても金銭的に償ってほしい。

## 市からの回答

建築基準法（以下「基準法」という。）では、都市計画区域に指定された時点で建築物が立ち並んでいる幅員4 m未満の道は、基準法第42条第2項に規定される道路となり、その道路幅員が4 m未満の部分については、道路幅の中心から2 m後退した線を道路境界線とみなし（以下「道路後退線」という。）、その道路後退線を越えて建築物（門塀等も含む）を建築することはできません。これを一般的に中心後退と呼んでおります。

本件市道は、本件土地周辺が昭和46年に都市計画区域に指定された際に建築物が立ち並んでいた幅員4 m未満の道であったため、基準法第42条第2項に規定される道路に該当し、中心後退をする必要がありました。

本件土地において平成8年に住宅を新築される際に、申立人のご家族より市に建築確認申請がなされ、その申請では、昭和63年の立会いにより決まっていた本件市道幅員の中心から2 m後退した線を道路後退線とされています。この申請時の建築計画概要書には、外塀の計画についての記載はありませんでした。

また、外塀を築造する際に、市の職員が立会い、境界の位置を指示したとのことですが、当時の状況についてはわかりませんが、原則、現地で道路境界の位置を指示することはありません。

次に、申立人は、向かいの土地の道路後退線と斜め向かいの造成地前の道路を拡幅した線がずれていると主張されていますが、この造成地は、開発会社による開発行為の開発区域となっており、開発行為を行うにあたって、開発許可基準により敷地周囲は幅員5mを確保する必要がありました。これは、基準法に規定する中心後退とは異なります。つまり、道路の中心から2m後退することを求められたのではなく、開発許可基準の5m幅員を確保するために、造成地对向側の市道境界から北へ5mを道路として築造したものです。そのため、対向地の中心後退による道路後退線と、開発行為によって5mに拡幅した線に段差が生じています。

このような段差が生じたことが、申立人が不当に後退を強いられたと感じられた一因だと考えられます。

次に、下水道工事については、平成25年3月に下水道管埋設に伴い本件市道の舗装復旧作業を行い、既存の道路台帳に基づき基準点・境界点の事前測量・事後測量（復旧）を行ったものです。

下水道工事の際に市道中心を示す標及び境界標があらわれたということですが、その位置から考えますと、既に埋設されていた境界標であると推測されます。

また、本件土地の道路部分は下水道工事着工前未舗装でしたが、申立人が宅地造成工事業者に舗装を要望され、境界ブロックの設置及び舗装が実施されています。

なお、基準法上の道路後退線は官民境界である市道界とは異なり、その境界をあらわす境界標等を市が設置することはありませんし、道路幅の中心にその中心をあらわす標等を市が設置することはありません。

以上から、申立人に対して市が不当な後退を強いたものではないと考えています。

### 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、道路中心線にズレが生じたことについては、平成23年の開発許可申請に際して、開発会社が自社所有の宅地側に約1.8mないし2m後退させて道路を拡幅し、公衆用道路として市に寄付した結果、道路の中心線が北側に1m移動したためです。それ以前においては、資料を確認したところ、ズレは認められませんでした。

外塀築造に際して市職員が立会い、誤った指示をしたことについては、市の回答によると、原則市職員が立会って指示することはないということですので、事実関係は明らかではありません。しかしながら、資料や境界標の位置、現況から判断すると、外塀の位置が本来の道路後退線より約40cm宅地側に入り込んでいるとは言えないと思います。

市職員が境界標をアスファルトで覆い隠したとのことですが、本件土地と市道との境界は、それぞれの時期に当時の所有者立会いのうえで確認されていますし、平成16年10月の地籍調査においては、申立人の家族が立会って確認されています。

下水道工事の際に、市道の舗装アスファルトの下から隠されていたマーカールがでてきたとのことですが、市によりますとこれは前述の境界立会の際に確認していた境界標であると推測されるとのことです。ただし、隠れていても境界が変わることはありません。

以上のとおり、申立人が主張するように、市の職員に不正又は不当な行為があったと認めるには至りませんでした。

## (12) 市道の管理と上下水道の移設（要約）

## 苦情申立ての趣旨

私の家の横にある市道（以下「本件道路」という。）に上下水道を移設しようとしたところ、A局によると、「本件道路は土地の所有権について争いがあり、そのような係争地には上下水道の布設はできない。」ということだった。

そこで、道路を管理しているBセンターに確認したところ、本件道路は市道であると認識しているので、最終的には市道として決着をつけるとのことであった。

しかし、今の上下水道は他人の土地を通っており、他人から上下水道を撤去するように要求されている現状では、どこにも上下水道を布設できなくなってしまうかねない。

そこで、市には急いで本件道路を市道として決着をつけてもらい、早く上下水道を移設できるようにしてほしい。

## 市からの回答

本件道路は、昭和36年に市道認定されていますが、実際はそれ以前から市道として管理されており、所有権は熊本市にありますので、市道としての管理に不備が生じないように努めていく方針です。

確かに本件道路と隣接する土地の地権者（以下「C氏」という。）は、道路は自己所有であると主張していますが、道路は元々白地道路（国有財産）であり、旧字図及び検図（明治時代の地租改正の際の資料）にも白地道路として記載され、その当時から公道として扱われております。

また、昭和25年にC氏が国に対し、本件道路を含めた土地の譲与申請を行った文書を閲覧しました。それによると、C氏の申請に対し国は本件道路を除外した土地をC氏所有とする許可を出しています。これは本件道路が当時から白地道路であり、公道として存在しているため、C氏の所有にすることはできないとの判断によるものだと思います。今後も、C氏に対し市道であることの説明を続けていく方針です。

次に上下水道についてですが、上水道は、配水管（道路等の公共用地に布設。当局にて設置及び管理）からお客様が自己負担で給水管を分岐し、その供給を受けることになり（上水道の使用）、下水道は、公共下水道（道路等の公共用地に布設）から分岐した宅地内の公共柵（以上、当局にて設置及び管理）にお客様が自己負担で排水設備を接続し、そこに家庭内の汚水を流すこととなります（下水道の使用）。

いずれも公道から宅地内にかけての接続工事ですが、この場合、お客様はそれぞれ指定工事店に依頼され、当局に工事申請書を提出しなければなりません。当局ではその申請を審査確認し、その後に工事を行っていただくこととなります。

本件の場合、現在第三者の土地から市道への移設となりますが、その道路に所有権

問題が在しておりますので、工事への反対者がでてきたりする等により、当該工事が停止することがあります。

そこで、この所有権問題の解決が喫緊の課題ではありますが、まずは、現在の既設の給水管及び排水設備の設置期間の延長を所有者の方に相談され、当面の対策として講じられた方がよいと存じます。

### 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、本件道路については、C氏が所有権を主張しておりますが、市としては、昭和36年に市道認定されている道路であって、所有権は市にあり、今後も、C氏に対し、市道であることの説明を続けていくとのことでした。

しかし、C氏と市との間で、本件道路の所有権の取得について争いがあり、C氏は、本件道路は江戸時代から自分の所有地であり、また現在、駐車場としても利用して利用実績もある。市は、市道として取得したと言うものの、C氏から譲り受けたわけでもないので所有権の取得原因にならないし、また、これまで市が本件道路を市道として管理していた事実はなく、すべてC氏が管理していたからC氏の所有地であって、それを取り上げるのは不当であるなどと主張していると思われまます。

所有権の取得について争いがある場合、正当な所有権者から譲り受けたとする承継取得なり、時効により取得したとする原始取得なり、昔に遡ってその取得原因を証明しないとはいけませんが、現在、話し合い中で、C氏保管の譲与申請書及び添付実測図並びに譲与許可書、あるいは検図など双方で検討されているようですが、所有権の取得は、それらの資料だけで決め手になるものでもありませんから、双方譲らず、決着が付かない場合、裁判所における所有権確認訴訟による決着となると思われまます。訴訟提起をするかどうかは当事者の判断に任さざるを得ません。したがって、申立人としては、早期解決をご希望され、そのご事情も理解できますが、市とC氏との本件道路の所有権争いの決着を待つほかないこととなります。

本件道路の争いが解決しない限り、上下水道を本件道路に布設する工事を行うことは困難です。

## (13) 換地処分された土地の段差 (要約)

## 苦情申立ての趣旨

土地区画整理組合（以下「組合」という。）が施行している土地区画整理事業（以下「事業」という。）において、私に換地処分された土地（以下「本件土地」という。）は、数メートルの段差があり、周りの土地よりも低く、とても家を建てるような状態ではなかった。

そこで、周りの土地を掘り下げよう要望したところ、職員（旧町職員）は段差を解消するとの約束してくれたが、実現されなかった。

その後、紆余曲折を経て、最終的には組合から提案された、本件土地を40cm嵩上げするという案を、職員と現場確認の上渋々了承し、その旨を組合に伝えてもらうよう職員と約束していた。

しかしながら、その妥協案も守られず、今も土地の段差はそのままである。約束を守ってくれないことに対して納得ができない。

## 市からの回答

本事業の施行者は組合であり、その実施については、組合の総会や理事会において議決、承認されたうえで執行されるものです。そこで本市（旧町）は、土地区画整理法第75条の規定に基づく技術的援助の申請を受け、事業に伴う全般的な支援を行ってきたところです。

申立人が主張されている段差解消について、当時の職員に確認したところ、申立人の換地も含めた関係地権者の同意及び組合理事会の承認等が必要となるため、その関係地権者等に説明を行うことを約束したとの認識でした。関係する土地は相続人が複数人おり、これまで交渉の窓口となっていた人に土地を掘り下げることについて了解を取ってもらえないかとお願いしましたが回答は無く、一方、組合にはその財源も無かったため未対応となっていました。

次に妥協案についてですが、対応した職員に確認したところ、現場でのやり取りをそのまま組合に伝えたことは確認できました。しかし、組合が、妥協案の条件としていた工事の影響を受ける他の地権者からの了解が得られなかったために、嵩上げ工事はできませんでした。

## オンブズマンの判断

組合は、土地区画整理法第75条により、市町村長に対して「土地区画整理事業の施行の準備又は施行のために、それぞれ土地区画整理事業に関し専門的知識を有する職員の技術的援助を求めることができる。」ことになっています。つまり、職員は、組

合事務所に出向しているのではなく、職員としての地位を保持したまま、組合事業を支援していることとなります。しかも、職員に求められる支援は専門的知識を活用した技術的援助に限られます。

なお、オンブズマンの調査対象は市政を担っている職員の行為に限られますので、組合事業そのものは調査対象外となります。したがって、今回の申立てに関しても、オンブズマンが検討対象とすることができるのは、組合から市への要請を受けて、組合事業を技術的に援助している職員の行為に限られます。

申立人は、「職員から段差を解消するとの説明を受けた。」と主張しておられますが、市の回答によれば、「その職員は申立人の要望を隣接地権者等に説明することを約束したという認識だった。」ということですから、申立人と職員の間には、大きな認識のずれがあったこととなります。

おそらく、職員は、申立人の要望を隣接地権者と組合理事会に説明したら、自分の役割は果たしたと考えていたものと推測されます。職員は組合事業を技術的に支援するという限られた範囲内で行動せざるを得ないからです。しかし、申立人は職員がもっと多くの役割を果たしてくれるものと期待しておられたように思います。隣接地権者の了解待ちの状況だったことを考えると、未対応だったのもやむを得なかったとも言えますが、自分の要望の検討経過を知らせてくれるものと職員に期待していたとすれば、何の連絡もないことは申立人には不本意なことだったことは理解できます。

次に妥協案についてですが、職員は、「申立人との現場でのやり取りをそのまま組合に伝えたが、段差解消工事の影響を受ける地権者の同意が得られなかったために、嵩上げ工事はできなかった。」というのが市の回答です。

妥協案でさえも実施してくれない組合理事会に対する不満が、妥協案を組合に伝えると約束した職員への不満となって現れていることが推測されます。しかし、職員の役割は申立人の要望の技術的可能性を説明して、隣接地権者の了解と組合理事会の審議決定に委ねることですから、職員が申立人に約束したことは、妥協案を実現することではなく、妥協案をめぐる申立人とのやりとりを組合理事会に伝えること以上のものでなかったと言わざるを得ません。

## (14) 市営団地の駐車場管理（要約）

## 苦情申立ての趣旨

市営A団地の団地駐車場管理組合員をしているが、A団地の駐車場のB区画には、ナンバープレートのついていないトラックが駐車され、これは本来の駐車場の使用目的から外れるものである。また、その使用者は、A団地の居住者ではないのに不正に使用している。

一方、C区画にも物置として使用されているトラックが5～6年間停めっぱなしであり、これも本来の駐車場の使用目的から外れている。また、その使用者として、届け出がなされている名義はD氏となっているが、実際にC区画を利用しているのはE氏であり、届出内容と実態が異なっている。さらに、E氏は、来客用の駐車区画を自己の所有する車の駐車区画として勝手に使用している。

このような状態を是正してもらうために、これまで、市営住宅を管理する〇〇センター（以下「センター」という。）に対して何度かお願いをしてきたが何の連絡もなく、状況は変わらなかったため、市にも要望書を提出したが、今日に至るまで改善はみられていない。

市は、速やかにトラックを撤去する等の是正措置をとるよう指導してほしい。

## 市からの回答

市営住宅の駐車場の管理について、市は、センターにその管理業務を委託しています。また、センターは、団地駐車場管理組合（以下「組合」という。）にその管理業務の一部を委託しています。駐車場区画決定、来客用駐車場の管理、駐車場使用者への指導等、現地での対応（1次的な対応）を組合が行い、センターにおいては、組合から相談があった場合の指導等、2次的な対応を行っています。場合によっては、センターからの報告を受け、市からセンターに指示を行っています。

B区画についてですが、使用不能な自動車が、駐車場区画内に長期間放置されている状態は、使用料の支払いの如何を問わず駐車場の用途以外での使用を禁止している熊本市営住宅条例（以下「条例」という。）第28条及び第56条の8に違反していると思われます。申立人から苦情を受けた当初から、センターにて、注意文を投函する等是正指導を行ってきました。

C区画についてですが、駐車場の使用の許可を受けた者は、使用者、車種等が変更となる際は、届け出なければならないところ（条例第56条の5、熊本市営住宅条例施行規則第28条の4）、当該者は変更の届出を行っていません。そのため、訪問により、入居者家族に対し是正指導を行い、使用者本人に対しても、電話にて直接指導を行い、今後改善するとの約束を取り交わしました。また、来客用駐車場は、団地内のルールに従い使用されなければなりません。当該者は、団地内のルールを守っているとは

いえません。しかしながら、来客用駐車場の運用については、組合に一任していますので、組合に対応をお願いしているところです。

以上のとおり、市としては、駐車場管理業務は適切に行われているものと考えますが、結果として申立人に不信感を抱かせたことについては反省し、センターとの連携を強化していきたいと考えています。

### オンブズマンの判断

市は、申立人からの苦情を受けて調査し、B区画のトラックは使用不能な自動車であって、それが駐車場区画内に長期間放置されている状態は、使用料の支払い如何を問わず駐車場の用途以外での使用を禁止している条例第28条及び第56条の8に違反していると思われることから、市とセンターは、平成25年7月以降、自宅訪問や文書送付などを行い、トラックは廃車手続済みとの事だったので使用者本人に対し処分を勧めるなどしております。

また、C区画のトラックについては、以前、平成24年8月ころ、放置トラックがある旨の情報が寄せられたことから現地確認を行い、平成24年9月ころ、センターから文書を送付し、電話で善処を依頼していたものですが、平成25年6月以降、市においてもセンターに対し対応を指示し、その後、訪問により家族に対し移動もしくは処分するよう勧め、来客用駐車場に自己車両を駐車している件を含め、使用者本人に対して電話にて是正指導を行っております。

したがって、市としては、苦情があったことから、それなりの対応をしており、相手方の対応が遅れている状況ですが、前に進んでいると判断しております。

ところで、市は、市営団地の駐車場の管理については、センターにその管理業務を委託しており、センターは、組合にその管理業務の一部を委託しております。そして、組合は、駐車場の区画決定、来客用駐車場の管理、駐車場使用者への指導等の現地での一次的な対応を行い、また、センターは、組合から相談があった場合の指導等の二次的な対応を行っております。そして、その対応に問題が生じたような場合には、センターからの報告を受けて、市からセンターに指示を行っております。なお、来客用駐車場については、市により設置運営されているものではなく、空区画があった場合、その団地内のルールに基づいて空区画を来客用駐車場として使用することは妨げておりませんが、その設置、管理などは組合に一任しております。

上記のような構造になっており、センターとしても、市としても、これからは連絡を密にし、協働して駐車場をより良い環境にしていきたいとしております。

## (15) 自宅前の河川等の改修（要約）

## 苦情申立ての趣旨

私が住んでいる地域は、以前から水害に悩まされ、毎年梅雨の時期には、田んぼや道路は冠水する。

家の前は川が流れており、この川は上流の流量に対して下流の流量が極端に少なく、流れが悪い。特に家の前付近では、川底に大量のヘドロが堆積し、加えて堤防が崩壊しつつあり危険である。

市は、上流の川幅を広げ、水の流れを良くしようと計画しているが、それでは上流の流量に耐え切れず、下流の被害は拡大する一方である。河川改修は、下流から行うことが原則であり、上流からではなく下流の危険区域を優先させ、家の前の堤防をコンクリートで改修してほしい。

## 市からの回答

市では、平成24年2月に当該河川を準用河川に指定し、A病院横の県道橋付近から、市道橋までの約2km区間において、国より準用河川改修事業の採択を受け、平成24年から10年間で河川改修事業を行うこととしました。

当該河川は洪水時に自然流下が見込めないため、現在の河川の流れについて調査した結果、A病院から下流では、計画に見合う流下能力（20.3m/秒）を確保できる川幅を有していますが、中流域では、川幅が狭く、橋や堰で流れが阻害され、下流の1/4程度の流量しかないことが判明しました。このため、上流域の沿川で浸水被害が発生しました。

今回の事業では流れが悪い中流域約2kmの区間において、川幅を広げる工事や橋や堰の改修工事を進め、下流と同等の流量が流れるようにする計画です。また、事業区間の下流では、計画流量に対する川幅が十分にあるものの、護岸の崩れや護岸に生える葦や土砂、ヘドロの堆積により流れが悪い部分があり、これらの箇所護岸の整備、土砂の浚渫を上流の工事に先立って実施していく予定です。

申立人宅は事業区間の下流に位置していますので、拡幅工事は行わないものの流下能力を確保するために堆積土砂の浚渫や護岸が崩れている箇所を整備する予定です。

護岸整備や浚渫の時期については、現段階では決まっていますが、上流の工事に先立って行う予定です。

## 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、申立人の住居地付近の河川の上下流は高低差がほとんどなく流れが極めて緩やかで、川底には大量の土砂、ヘドロが堆積し、葦や

雑草・雑木等が茂っています。

このような河川であるため、市は平成24年2月準用河川に指定し、その後10年で、申立人宅付近の橋から下流約3km区間の護岸の改修、土砂の浚渫を行い、その後、同橋上流約2km区間の川幅を広げる工事や橋・堰の改修、同橋下流で行う河川改修事業を計画しています。

河川は流域全体で機能しており、一部だけの改修工事では管理がうまく機能せず、上下流のバランスを見据えた段階的な改修・整備が必要です。また、財政的な理由のほか、流域の地形や自然条件、技術的理由その他の事情が総合的に考慮され、予算を含めた様々な制約があることは理解できます。

しかしながら、河川は改修の必要性が認められ、改修事業が予定されているのですから、市は申立人に対し、丁寧かつ具体的にその計画を説明する必要があると考えます。例えば、工事の進め方について、申立人は、「市の計画では上流の川幅を広げ水の流れを良くする方が先である。しかし、それでは上流の流量は耐え切れず、下流の被害は拡大する一方である。」旨述べており、市の計画では、「下流の護岸整備、土砂の浚渫を上流の工事に先立って実施していく予定である。」とのことですから、双方の理解に違いがあり、十分な意思疎通がなされていない可能性があります。

流域に住んでいる申立人にとっては、堤防決壊の可能性についての心配・不安は、現実の問題であると意識されていますから、河川改修計画に関する正確な情報をできる限り提供し、安全性についても十分に説明すべきだと思います。

### 市の改善等の状況

河川改修にあたり、上中流域の拡幅工事の前に、下流域の浚渫などの維持補修を行い、流下能力の確保を図るという市の考え方に加え、具体的な作業内容や時期についての説明に努めています。

今後、維持管理計画ができ次第、工事箇所やその内容について連絡を行う予定です。

## (16) 公募委員の選考方法 (要約)

## 苦情申立ての趣旨

市の景観審議会の公募委員に応募したが、第一次選考の小論文審査で不採用となった。選考基準を市に尋ねたところ、「関心度」「公平性」「表現力」の各審査項目を5段階評価とする漠然とした評価基準はあるものの、模範解答的基準や、選考委員の基本的配点基準はないとのことだった。これでは、私の小論文がどのような基準により評価され、配点が行われたのか不明であり、まったく心外である。公平公正な審査審議であれば理路整然とした根拠を示すべきである。

また、今回の選考手法は、応募原稿による第一次選考評価と、面談による第二次選考評価とが行われたが、市の他の部署によっては、第一次と第二次の総合点で公募委員の選考を行うところもある。公平公正な選考であれば、応募原稿だけで評価するのではなく面接も含め評価すべきである。

また、審議会公募委員選考全員の応募原稿を開示請求したが、不開示であった。何故不開示なのか納得できない。

## 市からの回答

まず、評価基準が明確でないということですが、景観審議会の公募委員の選考に関する要綱（以下「要綱」という。）内に熊本市景観審議会公募委員選考基準（以下「選考基準」という。）を設けています。第一次選考にあたっては、第一次選考評価表に基づき、「関心度」「公平性」「表現力」の各項目を設け、評価の指針として、着眼点も設けています。関心度は「熊本市の景観特性や現状認識を踏まえた具体的な意見を備えているか」、公平性は「考え方や意見に偏りがいないか」、表現力は「論理が整然としており、表現が明確か」ということであり、これらを5段階（5点・非常に優れている、4点・優れている、3点・普通、2点・劣っている、1点・非常に劣っている）で評価することとなります。この第一次選考評価表に基づき、景観行政に携わっている3名の選考委員がそれぞれの判断に基づき採点し、その採点結果を集計し、平均点を割り出し、その点数を比較し、上位の方から選定をしたものであり、公平公正性は担保されているものと考えています。

次に、模範解答的基準につきましては、今回の小論文は、応募者それぞれの「熊本らしい景観」というものを論述していただき、その中で、景観への関心度、景観への視点、文章表現力、論理の構成力、考え方の公平性、個人の景観への考え方などを評価、採点するものです。模範解答を予定するようなものではない以上、模範解答的基準はございません。

また、面接も受けられなかったということですが、要綱及び選考基準に基づき第一次選考で候補者を絞り込む予定でしたので、応募者全員が二次選考を受けられるわけ

ではありませんでした。しかしながら、応募要領には、小論文による第一次選考で人数を絞り込むことは明記しておりませんでした。申立人は、応募者全員が論文及び面接を受けるものと理解されていたため、第一次選考での不採用に感情を害されたものと推察いたします。応募要領の不備につきましては深くお詫びいたします。今後、このようなことがないように応募要領を修正いたします。

さらに、開示請求については、平成25年8月中旬に申立人から全員の応募原稿の情報公開請求がなされ、不開示の回答を行いました。これに対し、翌月上旬、申立人から不服申立てがなされ、現在審議中です。

なお、論文審査は、選考委員の裁量によるものですので、個別の評価・評点は申し上げることができませんが、申立人の論文は応募条件である800字以内という字数制限を超えていること、申立人が論文中に引用している熊本市都市景観条例は平成22年に全面改正されて熊本市景観条例となっていること、申立人の論文には一般的ではない独自の文章・用語等の使用が散見されること等が評価にあたって考慮されています。

### オンブズマンの判断

模範的解答と具体的配点基準がないことから、公平・公正な選考が行われたとは言えないということですが、本件選考は、知識や学力等の達成度を審査するものではなく、市民の幅広い層から必要な人材を公募委員として選定することを目的とし、応募小論文の出題は「熊本らしい景観について」でありますから、その解答は一つではなく、むしろ応募者の数だけ存在すると考えられます。

選考委員会において一定の模範解答的なものを作成して、それに基づき配点基準を決めて評価をするのであれば、一定の型にはまった小論文が高い評価を受け、市民の幅広い層からの自由な発想と識見に基づくすぐれた小論文が評価されない可能性があり、それでは公募委員を選定する目的に沿わないこととなります。

本件において、模範的解答とそれに基づく配点基準が存在しないことには、その選考審査の性格上やむを得ないところであり、不当とは言えないと思います。

また、公募委員については、選考委員会が公募方法に関することや選考方法及び審査項目に関することを所管し、選考委員は、景観行政の専門家である職員が務めることから、その経験と見識において、要綱に示された選考基準に基づき、審査項目、着眼点、5段階評価について各自が一貫性をもって評価・配点をすることで公平な評価・評点は可能です。選考委員の個性によって配点に差異が出て、それを合計して平均化すれば公正な選考結果になると言えます。法令上も選考審査の性格上も、評価・配点は選考委員の幅広い裁量にゆだねられていると解されます。

次に、第一次選考のみで不採用となったことについてですが、景観審議会の市民委員応募要領には、任期、対象、定員等についての記載はありますが、「書類・面接によ

る選考」とあって、小論文審査で人数を絞り込み、選考された者に対してだけ面接を行う旨の記載はありませんので、応募者が、書類、面接の両方で選考されると受け取っても無理はないと思います。この点は応募要領の記載に不備があったと認められ、市も申立人に対して謝罪したところです。市に対しては、応募要領には正確な情報を記載するように注意を喚起しておきます。

ところで、選考委員会の所管事務には、公募方法に関することや選考方法及び審査項目に関することがあり、要綱の選考基準によると、第一次選考として小論文審査により人数を絞り込み、二次選考は、第一次選考により選定した者に対して面接を行う旨が記載されています。法令上、選考方法に関することは選考委員会の権限とされていますので、選考委員会が、一次選考を小論文で選定し、選定した者に対して二次選考の面接を行うという選択をしても不当とは言えません。

さらに、申立人は、平成25年8月中旬、応募した全員の小論文の開示を求めたところ、同月下旬に不開示となりました。これに対し、申立人は、同年9月上旬に、不服申立てをされ、現在係争中です。

熊本市オンブズマン条例第6条によると、「裁決等を求め現に係争中の事項」については、オンブズマンには管轄がありません。したがって、本件不開示に関する苦情申立てについては、オンブズマンは判断することができません。

## (17) 生活保護費の年齢改定（要約）

## 苦情申立ての趣旨

満70歳となった11月の翌月から年齢改定に伴い、生活保護費の基準生活費が減額となったが、生活保護手帳には、「満年齢の切換えは、毎年1回4月1日に行うことができる。4月1日に行う切換えは、3月31日までに基準生活費の変更を必要とする満年齢に達した者について行うこと。」と記載があり、12月～3月までの4ヶ月分について不当に減額された。

このことを担当者に問い合わせたが、明確な回答はなく、後日文書にて回答するという約束であったものの回答はなく、再度尋ねたが明確な回答はなかった。

基準生活費が生活保護手帳に則ることなく、変更されたことについて納得できず、またそのような取り扱いとなった理由について、速やかに書面をもって回答してほしい。

## 市からの回答

生活保護手帳には、「(1) 保護を継続して受ける者について、基準生活費の算定にかかる満年齢の切換えは、毎年1回4月1日に行うことができること。(2) 4月1日に行う切換えは、3月31日までに基準生活費の変更を必要とする満年齢に達した者について行うこと。」との記載があるものの、これは、必ず毎年4月1日付けをもって年齢改定を行わなければならないとする義務を定めたものではなく、実施機関に裁量を認めたものです。市では、実態に即した生活の需要を適正に反映させるという観点から、所定の年齢に達した月の翌月から扶助費の変更を行っており、生活保護法（以下「法」という。）第8条や第9条の規定に沿うものです。また、申立人のケースは、年齢改定により減額となりますが、増額のケースにおいても同様、所定年齢到達時の翌月から扶助費の変更を行うことになり、公平さは確保され、減額される被保護者間、あるいは増額される被保護者間を想定した場合、翌月変更の方が4月1日の一斉変更より、さらに公平性が確保されると考えます。

以上から、所定年齢に到達した月の翌月から扶助費の変更を行っている現行の取扱いは、実施機関に認められた裁量の範囲内で適正に行われているものと考えます。

もっとも、所定の年齢に到達したことにより減額変更となる場合については、減額に備えて生活の工夫をするための期間があった方がよいと考えられますので、本取扱いにつき予めお知らせすることを検討したいと思えます。

また、文書による回答を約束したので、書面をもって回答してほしいとのことですが、市として文書による回答を約束した事実はなく、後日整理したうえで回答します、と答えたものでした。

市としては、このような行き違いが生じないためにも、今後いっそう丁寧な接遇を心がけてまいります。

### オンブズマンの判断

生活保護手帳には、年齢改定の時期については、国の通知としては、毎年1回4月1日に行うことができること、4月1日生れの者は、前日である3月31日に満年齢に達した者として取り扱うことと説明されているだけです。法にも年齢改定の時期を直接示した規定は見当たりませんが、職権による保護の開始と変更について規定した法第25条第2項には、「保護の実施機関は、常に、被保護者の生活状態を調査し、保護の変更を必要とすると認めるときは、すみやかに、職権をもってその決定を行い、書面をもって、これを被保護者に通知しなければならない。」とあります。年齢改定による基準生活費の変更も職権によって決定されますので、その決定の必要が生じた場合には、保護の実施機関はすみやかに決定して、保護決定通知書を被保護者に通知しなければならないことになっています。

市は、法第25条第2項に基づいて、年齢改定による基準生活費の変更をすみやかに決定して被保護者に通知するために、変更すべき年齢に達した誕生月の翌月から変更することを決定して、誕生月の月末までに被保護者に保護決定通知書を送付してきたものと推測されます。その意味では、市の対応は法第25条第2項の趣旨に適っていることがわかります。そうであれば、年齢改定に係る国の通知の趣旨は、生活保護の実施機関の事情により、生活保護受給者の誕生日を考慮してすみやかに変更することができない場合には、毎年1回4月1日に一括して変更することも許容されるということになります。

年齢改定による変更を毎年1回4月1日にしか行わないのであれば、何月に誕生日を迎えるのかによって生活保護受給者間に不公平が生まれます。生活保護受給者間の公平性を重視するのであれば、誕生月の翌月から変更するという運用の仕方がより公正なものであることを申立人にご理解いただきたいと思います。

思うに、生活保護受給者の立場からすれば、年齢改定によって基準額が増額される人は、できるだけ早く増額してほしいと思いますし、基準額が減額される人は、できるだけ減額を遅らせてほしいと思うのが常です。特に、年齢改定による基準生活費の減額については、翌月から基準生活費が減額されるという保護決定通知書がいきなり送られてくれば戸惑いを覚える受給者がほとんどではないかと推測されますので、何らかの方法でもっと早い時期に、年齢改定による変更が誕生月の翌月から行われることを広報しておくことが望まれます。

なお、担当職員が年齢改定についての自分の質問に対して文書による回答を約束しながら、回答がないことについては、申立人と担当者間でどのような経緯で行き違いが生じたのか確認することはできませんでした。

### 市の改善等の状況

新年度当初、全世帯を家庭訪問し、保護のしおり（簡易版）を配布しますが、そのなかに年齢改定の説明文を挿入し、より丁寧な説明に努めることとしました。

## (18) 地域コミュニティセンターの管理（要約）

## 苦情申立ての趣旨

近所のA地域コミュニティセンター（以下「Aコミセン」という。）で、数名の仲間とサークル活動をしていたところ、管理事務員のB氏がその様子を見学しており、疲れた表情だったので、「肩でも揉みましようか。」と言ったところ、「言葉だけでもセクハラですよ。」と言われた。B氏を気遣った発言だったのに、逆にサークルの仲間の前で侮辱され、大変傷ついた。後日、B氏に電話して抗議したが、「謝罪するつもりはない。」と言われた。

このことは、B氏の業務時間内にAコミセンのサークル活動の場で起こった出来事であり、市に対して、B氏の指導をお願いしたい。また、B氏には発言を撤回し、文書による謝罪や仲間の前で謝罪してほしい。

## 市からの回答

地域コミュニティセンター（以下「コミセン」という。）は、まちづくりや地域保健福祉、ボランティア活動、健康増進、生涯学習など市民主体の地域づくり活動を支援するための拠点施設として、市内59箇所に設置されています（平成25年4月1日現在）。

Aコミセンについては、市が指定した指定管理者に管理運営を委託しています。市に対してコミセン利用者から苦情相談があった場合には、苦情内容をできるだけ正確に把握するよう傾聴したうえで、指定管理者から事実確認を行います。両者の認識が一致し、指定管理者が、熊本市地域コミュニティセンター条例、Aコミセンの管理運営に関する協定書等に反するような管理運営を行っていた場合には、適宜指導をするようにしています。

本件については、申立人から苦情相談を受けましたので、B氏に対してその内容を伝えるとともに、事実確認を行いました。その結果、B氏は、自身の言動については申立人の説明のとおりであるが、申立人に対して注意を促す趣旨であった自身の言動が間違っただけのものとは考えておらず、謝罪するつもりはないことを確認しました。

市としては、指定管理者に対して、施設の管理運営について指導することはできませんが、B氏はAコミセンの事務管理員ではあるものの、本件はコミセンの管理運営業務上のトラブルではなく、セクハラの有無に係る個人間のトラブルであると思われます。このような場合、市はB氏に対して申立人に謝るよう指導できる立場になく、また両者の話し合いの仲裁に入ることも適当ではないと考えます。

### オンブズマンの判断

コミセンは市の条例に基づいて設置された公の施設であり、市は、指定管理者に管理運営を委託しています。指定管理者の行う業務は、おもに、利用の許可及びその取消しに関する業務、コミセンの施設等の維持管理に関する業務ということになります。

市民から苦情相談を受けた場合には、市の回答では、調査したうえで管理運営業務上のルール違反等を確認した場合には、指定管理者に対して指導をするということです。これは、逆に言えば、管理運営業務に関わる苦情相談でなければ、市は、施設の管理運営の責任者に対して指導することは予定されていないこととなります。

申立人からAコミセンの事務管理員であるB氏に対する苦情相談の電話を受けた際、市は、B氏に対してその苦情内容を伝えて事実確認を行った結果に基づいて、回答をしていることがわかります。

今回のケースをみると、申立人の施設利用に問題があったわけではありませんから、B氏は申立人に対して、業務上の指導や注意をする立場にありません。それに、B氏のほうから、施設利用上問題のない申立人に対して、Aコミセンの施設利用や自主活動を妨げるような不適切な対応をされているわけでもありません。

したがって、今回の申立人とB氏のトラブルは、B氏の勤務時間に、Aコミセンの施設内で起きたとはいえ、Aコミセンの施設利用や管理運営に関わるものではないのですから、申立人とB氏は、施設の管理運営をめぐってAコミセン利用者と事務管理員として対立しておられるわけではありません。お二人は、「肩もみ発言」と「セクハラ発言」をめぐる個人的な考え方のうえで対立しておられるというほかないと思います。それゆえに、申立人とのトラブルについてB氏に指導することはできないという市の回答は妥当であると言わざるを得ません。

申立人はB氏に会員の面前で謝罪してほしいと求めておられます。B氏は謝罪するつもりはないと思っておられます。もしもB氏が申立人に対する謝罪をお考えになるとすれば、B氏が、ご自分の発言によって申立人を深く傷つけたことを理解される場合に限られるだろうと思います。申立人の心の傷をB氏に理解してもらうためには、申立人とB氏の直接の対話が必要であることは疑いありません。

対話を成り立たせるためには、申立人がB氏に、直接対話を申し込む方法、第三者に介入を求める方法、民事調停を利用する方法などがあると思いますが、どのような方法を用いるかは、申立人ご自身がお決めになることです。何らかの方法によって二人の対話が成立して、二人の相互理解が深まり、何らかの合意によってトラブルが解決されることを願っています。

## (19) 児童手当の受給証明書の発行 (要約)

## 苦情申立ての趣旨

夫は、児童手当の受給証明書（以下「証明書」という。）を発行してもらうために、市の担当窓口申請書を提出し、受領書を受け取った。受領書には、代理で受け取る場合には、印鑑・免許証等の提示、委任状を要するとの内容の記載があったが、窓口担当者によれば、本件のような本人申請の場合、受領書を渡せば、代理で受け取るときでも委任状は必要ないとのことであった。そのため、後日、妻である私が、証明書を受け取りに行き、窓口で印鑑・免許証を提示したところ、委任状がないと証明書は渡せないと言われた。仕方なく仕事上の夫に市まで駆けつけてもらい、証明書を受け取った。職員からは、お詫びの言葉一つもなく、心配りに欠ける対応だと感じた。今一度、市職員がどうあるべきかを考え直し、誠意ある対応を心がけてほしい。

## 市からの回答

申請受付時の担当職員は、受領時に受領書を持参するよう説明を行いました。代理人による受領かどうかは不明であったこと、受領書には受け取りの際の注意事項が記載されていることから、その他の説明は特に行いませんでした。申立てによると、「本件のような本人申請の場合、受領書を渡せば代理で受け取るときでも委任状は必要ない。」とありますが、そのような説明は行っていません。このことは、担当職員のみならず、その場に居合わせた職員にも確認をとっています。

もっとも、申請時の説明が誤解された内容で受け取られたのであれば、結果として市の説明が不十分であったものと考えます。今後は、これまで以上に丁寧でわかりやすい説明を心がけてまいります。

## オンブズマンの判断

申立人の主張と市の回答は大きく食い違っていることがわかります。

そして、行き違いの原因をあえて問えば、二つの可能性のいずれかではないかと推測されます。ひとつは、申請者が、証明書を代理で受け取る場合のことを聞いたのに、窓口担当者が、申請者本人が受け取ると誤解して、委任状は必要ないと回答していた可能性です。もうひとつは、窓口担当者が受領書の記載に従って、申請者本人が受領書を渡せば委任状は必要ないと説明したのに、申請者は受領書があれば代理で受け取る場合も委任状は必要ないと誤解された可能性です。

いずれの可能性も推測にすぎませんし、行き違いの原因をこれ以上確認することはできませんでした。

両者間に行き違いがあり、しかもその原因が確認できない以上、過去の原因を探るよりも、このような行き違いが再発しないように職員の今後の丁寧な対応を期待するのが望ましいと思います。

さらに、もう一步進めて、申立人の今回の申立ての趣旨を生かすためには、証明書の申請手続きに改善の余地がないかどうかを検討してみる必要があると思います。

二つの点で、証明書の申請手続きを簡略化する余地はないのかが問題になります。

ひとつは、即日交付の可能性はないのかどうか、です。今回のように、証明書の申請者に対して受領書が渡される必要があるのは、この証明書を申請された当日に交付することができないからです。証明書の作成にある程度時間がかかるとしても、即日交付されるならば、申請者は証明書を受け取るために後日再び窓口に来る必要はありませんし、受領書を交付する必要もなければ、代理人に証明書の受け取りを委任する必要もなくなります。待ち時間がある程度長くならざるを得ないのであれば、申請者に、待ち時間があってもよいから即日交付を求めるか、それとも後日受領するために出直すかを選択してもらうことも考えられます。

もうひとつは、即日交付できないとしても、後日、代理人が証明書を受け取る場合であっても、受領書があれば委任状はなくてもよいのではないか、ということです。

確かに、現行の手続きでは受領書に記載されているように、申請者以外の者が代理で証明書を受け取る場合には、受領書と印鑑と免許証等のほかに、申請者本人からの委任状が必要とされています。しかし、受領書を持参した場合にも、代理人には委任状が必要であるとされている理由は明確ではないように思います。代理人が受領書を持参した場合には、証明書が申請者とその代理人以外の者によって利用されることは考えられません。しかも、この証明書は申請書に添付される書類で内容が特定されていますから、悪用されることはまず考えられないと思います。

以上のような申請手続きを簡略化する二つの可能性については、検討の余地があるように思います。今回の申立てがこのような手続改善の検討を促すきっかけになれば、申立人によって申し立てられた趣旨が将来に向けて生かされることになると思います。

### 市の改善等の状況

委任状については、全区において、平成25年12月から同一世帯の家族の方が受領書を持参される場合に限り、委任状がなくても証明書を交付することにいたしました。

即日交付については、その実施のためには、一部手作業となっている個人データ取出処理等を全面電算化するためのシステム改良を要する等の課題がありますが、今後、全区での実施に向け、取り組んでいきたいと考えております。

## (20) 電車内での事故とその後の対応 (要約)

## 苦情申立ての趣旨

路面電車（以下「電車」という。）が混み合っている中、私は後方車両に乗車したが、車内が混み合い手すりやつり革がないため、前方車両へ移動しようとしたところ、電車は急停車し、転倒してしまった。その後、何とか起き上がり、近くにあったつり革につかまったが、その瞬間、また急ブレーキがかかり、つり革につかまっていた右腕は引き伸ばされ、右肩から指先にかけて激痛が走った。翌日、市からの電話で、治療費は保険から出ることを伝えられたので、整骨院に通うことにした。

ところが、市から「整骨院は保険から出せないなので病院へ行ってください。」と言われ、仕方なく、整形外科に通うこととなった。整形外科での治療は、回復するどころか、むしろ、状態は悪くなっていく感じであった。また、通院には、タクシーを使用する必要があったが、一ヶ月以上も経ったころ、タクシー代は保険から出ないことを伝えられた。このままでは、一向に良くなりません病院を変えることにした。その際、市から委任を受けた弁護士に整形外科からの紹介状を求められたため、その必要性を尋ねたところ積極的な説明はなく、さらに理由を尋ねたところ、ようやく理由を教えてもらった。また、その弁護士から治療情報に関する同意書2通の提出を求められたため、その必要性を尋ねたところ同様に積極的な説明はなく、さらに理由を尋ねたところ、10日後に手紙による回答があった。

現在、身体の状態は、ちょっとした動きでも激痛が走り、仕事や日常生活で支障をきたしている。

市とは、弁護士を通じて話を進めているものの、2ヶ月以上経った今でも、解決の目処が立っていない。

今のような対応では、安心して治療に専念できず、市には、私が安心して治療に専念できるよう、誠意ある対応を行ってほしい。

## 市からの回答

事故の状況については、平成25年6月下旬、電車が、電停で新たに乗車した3名のお客様を含む、乗客約60名を収容し、新水前寺駅前電停へ向け出発しました。出発後、進行方向前方の交差点の信号が黄色に変わり、このままでは停止線までに止まれないと判断した運転士は、急ブレーキをかけました。ブレーキをかけた際に1回目の衝動があり、ブレーキを解除した際に2回目の衝動がありました。その結果、電車は交差点の停止線より約1m手前で停止しました。

事故当日や翌月の実況見分で申立人から、「電車を減速する際の1回目の衝動では、車内を移動中で手すり等を握れずよろめいたものの、他のお客様に支えられ転倒には至らなかった。」とのことでした。その後、電車が停止する直前の2回目の衝動では、「手すりを握っていた右腕・右肩が引っ張られ怪我を負った。」と聞いております。

次に整骨院での治療及び通院にかかるタクシー代の補償については、まず、同年7

月上旬、申立人の夫から整骨院の治療及び通院にかかるタクシー代は補償してくれるのかのお尋ねがあり、当局が加入する「公営交通事業者等団体鉄道賠償責任保険」の引受保険会社及び同保険会社の顧問弁護士と相談し、翌日、治療については医師の医学的な検査、診断に基づき治療していただきたい旨や通院にかかる交通費については申立人のお怪我の状態等により判断されるので受診しておられる病院の医師からのお話をお聞きした後に回答したい旨をそれぞれ電話で申立人へ連絡しました。

平成25年7月中旬、情報取得等に関する医療機関の同意書が申立人から保険会社に届いたため、その後、各病院の医師に対し、怪我の状況等に関する話を伺ったと保険会社から報告を受けています。

その結果、保険会社及びその顧問弁護士と相談の上、翌月、申立人の怪我が上肢の怪我である事から通院にかかる交通費をタクシー代で補償することはできない旨を電話で連絡しました。

次に転院に伴う紹介状については、転院後における継続的な治療のためをお願いしているものであり、治療情報に関する2通の同意書については、病院への転院に伴い1通を必要とし、残りの1通は予備としてお願いしたものであると委任した弁護士から報告を受けています。

最後に、この度の車内事故につきまして、あらためて深くお詫び申し上げるとともに、一日も早い申立人のご回復を心よりお祈り申し上げます。

### オンブズマンの判断

市において、事故が起こった際の一般的な対応の仕方は、まず、事故の態様を被害者、運転担当職員など関係当事者双方から聴き取り、人身事故が疑われるときは、過失傷害罪該当の可能性もあるため、警察に連絡し実況見分を受けることとなります。その後、保険会社に連絡し、事故状況、治療状況、これまでの交渉経緯等から、市で対処する事案なのか、保険会社で対処する事案なのかを検討します。今回のように保険会社で対処する事案となりますと、市から弁護士に委任の上、その弁護士と保険会社が協同して、被害者との交渉を行うこととなります。本件も、この一般的な対応によっているものです。

市は保険会社と保険契約を結んでおり、保険会社も納得する正当な賠償額の範囲でしか保険金の支払いができないため、弁護士と保険会社が協同で、申立人と交渉する方法が適当だと思われまます。

交通費一つをとっても傷害の部位・程度、通院の必要性などが問題となり、そのための検討資料の要求など必要書類が要求されます。その他休業損害、慰謝料などありますが、その賠償額算定のため、保険会社の賠償基準などに合わせつつ、代理人である弁護士が被害者と交渉することになり、手間と時間がかかり、被害者のご納得が得られない状況になっているものと思います。

これは保険制度を利用することによる結果と思われまますが、市も独自で損害賠償に対処することができかねるために取らざるを得ない方法ですので、ご理解いただきたいと思われまます。

## (2) インターネット掲示板への書き込み（要約）

## 苦情申立ての趣旨

私と市のやり取りに関することが、市の職員と思われる人物によってインターネットの掲示板に書き込まれた。私を「どのようにやりこめるか。」をサイトの管理者に相談する内容であった。「熊本市」「〇〇小学校」など特定の地名・人名・学校名は一切書かれていないが、内容と日付から判断して、私のことが書かれていることは明らかである。書き込んだのが市の職員だったとしたら、とても不快である。

## 市からの回答

今回の申立てを受けて、インターネットの掲示板への書き込みについて、所属長より関係した可能性のある全職員に対し、掲示板に掲載された文章を示して聞き取り調査を実施しました。しかしながら、書き込みを行った職員はおりませんでした。

## オンブズマンの判断

本件のインターネットの掲示板への書き込みの内容や年月日からすると、申立人の言動を知った者によって書き込まれたものと推測され、市の関係者又はそこから情報を得た第三者の誰かが関与した疑いがあるところですが、市からの回答によると、関係した可能性のある者全員を対象に調査を行い確認したものの、インターネットに書き込んだ該当者は存在しなかったということであり、オンブズマンにおいてこれ以上の調査を行うことは困難であることから、本件は行為者が不明であるとして取り扱うほかないものと考えます。