

3 市の業務に不備がなかった事例

(1) 固定資産税に係る名寄せ等（要約）

※ 本事例では、市の一連の業務の中に不備があったと判断していますが、苦情申立ての趣旨の範囲内においては、市の業務に不備は認められませんしたので、本事例は「不備がなかった事例」に分類しています。

苦情申立ての趣旨

私と親族 A が共有する土地と家屋についての固定資産税の納税通知書が届いたので第 1 期分を納めた。昨年までの納税通知書は土地と家屋についてそれぞれ 1 通ずつ届いていたが、本年度は土地と家屋がまとめられ 1 通のものが送られてきた。

固定資産税額（以下「税額」という。）の算定の際には、100円未満の端数があれば切り捨てられるが、1 通にされたため、それぞれに切り捨てられていた昨年度と比べ、100円高くなっていた。

このことについて、市に対し納得がいかない旨の電話をしたところ、1 通にまとめたことについては、市は親族 A に電話で了承を得たとのことだったが、親族 A にその覚えはない。

このような市の仕事に納得いかない。

市からの回答

納税義務者が複数の固定資産を有している場合は、まず、所有者ごとに当該固定資産をまとめ（以下「名寄せ」という。）、1 人の者が一の区域内に所有するそれぞれの資産の課税標準となる額の合計額を算出します。次に、算出した課税標準となる額の合計額と、課税しないこととなる額（土地は30万円、家屋は20万円、償却資産は150万円。）（以下「免税点」という。）を比較し、課税するかどうかを判定します。つまり、名寄せを行った後に免税点の判定を行うことになっており、これらは地方税法に規定されています。このようなことから、納税通知書は1通となります。

市の確認不足によって名寄せが行われていないことが判明した場合は、その時点で随時ご説明し了承をいただいたうえで1通にまとめております。了承をいただくことにしているのは、そのような場合には、納税者に対して説明を尽くし納得していただいたうえで納税していただきたいからです。

本件については、本来であれば既に納税通知書を統合して1通にまとめておく必要がありましたが、市の確認不足のため土地と家屋に分けて2通の納税通知書を送付していました。このため、申立人宅に電話し、親族 A に対して、申立人と親族 A の共有名義で2通送付していた納税通知書については、1通の納税通知書に統合する必要

がある旨説明したところ、親族 A から納税通知書を 1 通にまとめることについての了承を得ました。親族 A へは申立人にその旨伝えていただくよう依頼しました。

市は申立人も了承いただけていると判断し、2 通送付していた納税通知書を 1 通にまとめて送付しました。市の確認不足によって 2 通の納税通知書を送付していたため、事前に親族 A の了承を得たところです。

端数処理については、地方税法において「地方税の課税標準額を計算する場合において、その額に千円未満の端数があるとき、又はその全額が千円未満であるときは、その端数金額又はその全額を切り捨てる。」「地方税の確定金額に百円未満の端数があるとき、又はその全額が百円未満であるときは、その端数金額又はその全額を切り捨てる。」と規定されています。

これらの規定により、土地、家屋、償却資産の課税標準額を合計し、その額の 1,000 円未満の端数を切り捨てます。その額に税率（固定資産税 1.4%、都市計画税 0.2%）を乗じ 100 円未満を切り捨てて税額を求めます。このため納税通知書をまとめる際、土地、家屋等を合算しますと課税標準額の切捨て額が減少すること等により税額が上がる可能性があります。

税額のお知らせは納税通知書で行っており、端数処理、その他に起因する税額の変動については、個別の問合せに対してより分かりやすく丁寧に説明することにより、理解を求めてまいります。また、早期に確認対応することにより、課税の信頼性、公平性を保つよう努めてまいります。

オンブズマンの判断

租税法の全体を支配する基本原則として、法律の根拠に基づくことなしには、国家は租税を賦課・徴収することはできず、国民は租税の納付を要求されることはないという租税法律主義（憲法第 84 条）と、税負担は国民の間に担税力（租税を負担する能力のこと）に即して公平に配分されなければならないという租税公平主義（憲法第 14 条第 1 項）があります。固定資産税は地方税ですが、憲法第 84 条は地方税にも適用される旨判示されています。

租税法は多数の納税義務者にかかわりをもつことから、相手方の意思いかんにかかわらず、画一的に取り扱うのでなければ、その適用がまちまちになり、納税者相互間の公平を維持することが困難になります。このことから、租税法は、原則として、強行法の性質（当事者の意思いかんにかかわらず適用されるという性質）をもつという特色があるといえます。したがって、法律上の根拠なしに、納税義務の全部または一部を免除し、あるいは納税義務の範囲や履行方法について話し合いで決めるということは、認められないということになります。

申立人は、何ら事前説明もなく 1 通にまとめられたことに納得できない旨主張されていますが、固定資産税の根拠となる地方税法は、前述のとおり、租税の基本原則が

適用され、当事者の意思いかんにかかわらず一方的に税額を確定する賦課課税方式がとられているため、市が、名寄せについて、直接、申立人に説明をせず、了承が得られなかったとしても、市に問題があったということとはできないと考えます。また、税額が昨年より100円上がってしまったとのことですが、これは、市が法令に従い適正に処理した結果であることから、市の業務に不備は認められません。

しかし、市は申立人からの電話を受け、過去において納税通知書を2通に分けて送付していたことや申立人は親族Aから納税通知書について何も聞いていないという申出があったこと等を考慮し、昨年同様の形に更正することを決定しました。そして、端数処理の関係で昨年の税額より上がった100円についても、還付等の処理が行われています。このことは、法令に従って適正に算出された税額を元の状態に戻したものであり、租税法の基本原則をないがしろにするものです。本来あるべき正しい賦課がなされたにもかかわらず、それを納税義務者である申立人の了承が得られなかったという理由で昨年と同様の形に戻すのは適切なものとはいえません。

したがって、この点について市に不備が認められます。

租税に関する法令は、租税法律主義と租税公平主義が徹底されてこそ、実際に納税へつながり、納税者の理解を得るものです。市としては申立人の了承という部分を重視しているようですが、租税に関してはその部分は説明を尽くすことに徹すべきです。今後は、市及び市民の双方が租税に関する法令について意識を変えていく必要があるものと思います。

市の改善等の状況

固定資産税の賦課においては、租税法の基本原則に基づき、特に納税者の皆様に対して平等に取り扱わないといけないことは、精通しているところです。

一方で、個々の納税者の方が十分に理解、納得した上で相応の負担をお願いしたいとの考えから今回の対応に至ったものです。

申立人に対しましては、再度、説明をした上で、適正な名寄せを行い、令和3年度（2021年度）課税より納税通知書を1通にまとめる等、適切な対応を取ってまいります。

今後は、説明を尽くすことに重きをおき、法令を順守することで、納税者の皆様の理解と信頼を得られるよう努めてまいります。

(2) 固定資産税のクレジットカード納付（要約）

苦情申立ての趣旨

固定資産税の納付書が届いたので、その納付書を利用して第1期分をクレジットカードで納付した。納付書は年4回に分けてあり、1期分につき1枚の納付書が作成されている。クレジットカード納付の場合、納付書ごとに決済を行うようになっており、4期分をまとめて一度に決済することができない。つまり、クレジットカードを利用して4期分の全額を納付しようとする、決済を計4回行う必要があり、それに伴い4回分の手数料が発生する。

ところが、納付金額に応じた手数料が掲載された料金表によると、4期分の全額を一度に決済できれば、決済を4回行う場合より手数料は安くなる。

このことを市に問い合わせたが、「システムがそうなっている」「手数料の返還はしない」「早急なシステム改修は約束できない」とのことだった。

クレジットカードで納付したばかりに支払わなくていい手数料を取られることについて納得がいかない。

市からの回答

固定資産税の納付方法は、市の納付窓口、金融機関（郵便局を含む）窓口、口座振替、コンビニエンスストア、クレジットカードがあります。

納税通知書は各納税者に郵送しますが、納付方法が口座振替である方を除き、納期（納期は、例年5月、7月、9月及び12月）ごとの納付書を添付しています。

クレジットカード納付は、複数のクレジットカード会社の代理店（以下「代理店」という。）が、納税者から納付の申出を受けて、立替払いにより市に納付する仕組みとなっています。このため、代理店が市へ納付した後、納税者から代金が支払われるまでの間、一定のタイムラグが生じることとなり、代理店は貸し倒れのリスクを負う一方、納税者は代金の支払いを先延ばしできる利益を得ることとなります。このように代理店のリスクや納税者の代金支払いを先延ばしできる利益が発生していること、また、クレジットカードの利用によりカード会社からポイント付与の特典があることも考慮し、手数料は納税者が納付税額に応じて代理店へ負担するのが適切だと考えています。国及び熊本県においても、手数料は利用者負担としています。

クレジットカード納付のシステムでは、1枚の納付書につき1回の操作が必要であることから、4期分の固定資産税を一度で支払おうとしても、この操作を4回行い、手数料は各操作で必要となります。このことは、市ホームページの納付サイトに記載してお知らせしております。

クレジットカード納付の方式はいくつかありますが、市では、納付書に表示されているバーコードを読み取ってインターネット上のシステムに反映させるバーコード読

み取り方式を採用しています。この方式を採用した理由は、クレジットカード納付システムを導入している企業（以下「システム導入企業」という。）へ納税者情報を事前に提供をする必要がなく、納税者情報の漏洩を防ぐためには大変有効だと考えているからです。市はバーコード読み取り方式を運用しているシステム導入企業とクレジットカード納付に関する契約を締結しています。

申立人が要望しているように、複数枚の納付書を一括処理できるようにする場合、多額の経費と相当な作業時間を要すると考えられるため、早急にシステム改修等を完了することは非常に困難です。

市税の納付方法には、先に示したように、クレジットカード以外の方法もあります。現金払いでは複数の納付書分をまとめて納めることが可能であり納税者に手数料は発生しません。

以上のように、納税者のご理解を得たうえで納付方法のひとつとしてクレジットカード納付を選択いただけるよう設定していることについては、納税者の利便性を考慮した適切なものであると考えております。

オンブズマンの判断

市は、固定資産税のクレジットカード納付に関して、納税者情報の漏洩の危険性を減らすことができ、また、納税者にとって利便性が高いという理由から、バーコード読み取り方式を利用しているシステム導入企業と契約しています。

バーコード読み取り方式以外の方式では、その多くが納税者の情報をシステム導入企業へ事前提供しておく必要があるとのことですが、バーコード読み取り方式では、納税者の情報をシステム導入企業へ事前に提供する必要はないとのこと。バーコード読み取り方式は、納税者情報をシステム導入企業へ事前提供する際の外部への情報漏洩のおそれがなく、また、クレジットカード納付の利用者以外の納税者情報を市以外のものが保有することがないため、バーコード読み取り方式以外の方式と比較して、情報漏洩の危険性を減らすことができると考えられます。

また、実際に納付する際の手続きについても、バーコードを読み取るだけで氏名等の情報や納付税額等が正しくインターネット上のシステムに反映できることから、納税者による情報の入力や誤入力による修正処理などの必要がなく、利便性の高いシステムであるといえます。

市ホームページには、市納付窓口、金融機関（郵便局を含む）窓口、口座振替、コンビニエンスストア、クレジットカードなど、複数の納付方法が掲載されています。また、手数料に関する事項が掲載されており、納付書1件あたりに手数料がかかること、及びいかなる理由があっても手数料は返還できないことが記載されています。

利用者は、それら記載事項について確認し、確認したことを意味するチェックボックスにチェックを入れ、さらに同意した方だけが「同意して次へ進む」というボタンを最終的にクリックすることによって、クレジットカード納付利用の申込み手続きが

完了することになっています。

納付サイトに説明不足などの点がないか確認するためオンブズマンも納付サイトを閲覧しましたが、文字の大きさも十分な大きさで見やすく、複雑難解な文言等は見当たらず、クレジットカード納付における手数料の説明も分かりやすく読み手に誤解を与えるものではないことが認められました。

申立人は、固定資産税を一度に納付できた場合と1期分ずつ納付した場合の手数料を比較して差が生じる現行の納付システムに納得いかない旨主張されています。しかしながら、納税者は、手数料が高くなってクレジットカード納付に利点を感じないと判断したときには、それ以外の納付方法（金融機関窓口やコンビニエンスストアでの納付など）を選択すればよいことになります。

したがって、手数料に差額が生じることになるシステムを導入しているとしても、その適正性や利便性は確保されているため、市に不備があるとはいえないと考えます。

今後、市は効果的かつ効率的な市税収納率の向上と納税者の利便性の向上を図るため、それぞれもたらされる利益を比較し、優先されるべき事項は何かをしっかりと検討していただきたいと思います。

(3) ごみ集積所に関する固定資産税の減免（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、数年前から所有地（以下「本件土地」という。）を地区のごみ集積所として無償提供している。そこで、市に対して本件土地にかかる固定資産税は減免の対象となるのではないかと問い合わせたところ、ごみ集積所は減免の対象とはならないとのことだった。

私は、市に対して、ごみ集積所は熊本市税条例（以下「市税条例」という。）に定めがある「公益のために」という要件に該当するのになぜ減免にならないのかと文書で照会した。

これに対し、市からは、ごみ集積所の利用者は地元の住民に限られており、当該土地は「公益のために直接専用する固定資産」とは認められないため、減免の対象にならない旨の回答があった。

ごみ集積所として利用されている本件土地は公益性があると考えられるのに、固定資産税を減免しないことに納得がいかない。

市からの回答

市税条例に定められている「公益のために」及び「公益のために直接専用する固定資産」については、裁判例において「「公益のために直接専用する固定資産」とは、不特定多数の者の利益のため、不特定多数の者の直接の使用又は利用に専ら供され、その利益を増進する固定資産を指し、特定の者によってのみ使用され、あるいは広く住民の利用に供されることが予定されていないものはこれには含まないと解するのが相当である。」と示されており、市も同様に解釈し、運用を行っています。

本件土地は、その一部にごみステーションが設置され、当該一部が地元の住民の方のごみの収集場所として供されているものの、その利用者は地元の住民の方に限られています。

また、ごみ集積所は、原則として利用する戸数に応じて設置が認められるものであり、利用する者が管理しなければならないとされていることから、特定の者に限って利用されるものであると言えます。

したがって、本件土地に係る固定資産税の減免等については、市税条例に定められている「公益のために直接専用する固定資産」に該当しないことから、本件土地に係る固定資産税を減免することはできません。

なお、本件土地の固定資産税額の算定については、ごみの収集場所として利用されている部分とそれ以外の部分とに分けて評価を行い、税額を計算することは可能です。その場合、ごみステーション部分の周囲に構造物を設けるなどいくつかの要件を満たす必要があり、場合によっては別途費用負担等が生じることもあります。申立人にお

かれましては、お住まいの自治会等とご相談のうえ、ご検討いただければと思います。

オンブズマンの判断

租税法の基本原則として、法律の根拠に基づくことなしには、国家は租税を賦課・徴収することはできず、国民は租税の納付を要求されることはないという租税法律主義と、税負担は国民の担税力（租税を負担する能力のこと）に即して公平に配分されなければならない、各種の租税法律関係において国民は平等に取り扱わなければならないという租税公平主義があります。固定資産税は地方税ですが、地方税にも適用される旨判示されています。

固定資産税の減免について、地方税法では、「市町村長は、天災その他特別の事情がある場合において固定資産税の減免を必要とすると認める者、貧困に因り生活のため公私の扶助を受ける者その他特別の事情がある者に限り、当該市町村の条例の定めるところにより、固定資産税を減免することができる。」と規定されています。そして、固定資産税務研究会編『平成25年度版要説固定資産税』（ぎょうせい、2013年）によると、「減免」は「徴収猶予、納期限の延長等によっても到底納税が困難であると認められるような担税力の薄弱な者等に対する救済措置」として設けられているとされています。減免することのできる者の範囲は、①「天災その他特別の事情がある場合において減免を必要と認める者」、②「貧困により生活のため公私の扶助を受ける者」、③「その他特別の事情がある者」とされています。①「天災その他特別の事情がある場合」とは、「震災、風水害、火災その他これらに類する災害があり、これらの災害によって納税者がその財産について甚大な損失を被った場合等」をいい、②「貧困により生活のため公私の扶助を受ける者」とは、「生活保護法の規定による保護等の公的扶助を受けている者、公的扶助に準じて考えられるような扶助、例えば、社会事業団体による扶助を受けている者等」をいいます。③「その他特別の事情がある者」とは、上記①②以外の事由で「客観的にみて担税力を喪失した者等」をいい、「公益上の必要があると認められる者」もこれに含まれます。公益上の必要があるかどうかは、「当該市町村において自主的に判断すべきものであり、市町村長が特別の事情に該当する者について固定資産税を減免するためには、それを可能にする条例上の根拠が必要である」とされており、固定資産税の減免に関しては、そのような判例、法令及び解釈等に基づいて適用されるべきものと考えます。

市税条例は「この条例の施行その他市税の賦課徴収について必要な事項は、この条例に定めるものの外、規則で定める。」と規定しており、条例施行の細目を熊本市税条例施行規則（以下「市税規則」という。）で定めることとしています。「市からの回答」全般から伺われるように、市は、市税条例及び市税規則を厳格に定めております。このことは租税法の基本原則である租税法律主義及び租税公平主義を反映しているものと考えられます。

減免事由については、市税条例には4つの抽象的な減免事由が列挙されており、そ

れらは市税規則で具体的に明記されています。例えば「生活保護法（昭和25年法律第144号）の規定による生活扶助を受けている者が所有し、かつ、使用する固定資産10分の7」というように、具体的な減免事由が明記されたうえで、減免の額が定められています。つまり、市税規則は、市税条例にある抽象的な減免事由について減免の額だけを定めているものでなく、併せて減免事由をより具体的に定め、列挙したものとなっています。

ごみ集積所は、市税規則には明記されていません。つまり、ごみ集積所に供されている土地は、公益のために直接専用する固定資産として市税規則に定められた減免事由に該当しません。したがって、市税条例及び市税規則は、ごみ集積所に供する土地について固定資産税減免の対象とはしておらず、本件土地にかかる固定資産税が減免されることはありません。

よって、市が本件土地について固定資産税を減免しないことに不備は認められません。

現在の市税条例及び市税規則では、市が租税に関する法令等を都合のいいように解釈したり、また、納税義務者に対し恣意的な課税処分等を行ったりすることはできません。ただし、ごみ集積所の減免について市民からその旨の要望がある程度まとまった形で挙がるならば、市がその必要性和妥当性を検討したうえで市税規則に盛り込む余地があるかもしれません。

申立人におかれましては、租税法の基本原則に基づく法令等の解釈や運用を、個人的な事情を斟酌して柔軟に行うことはできないということについて、ご理解いただきたいと思えます。

(4) 民生委員の年齢要件（要約）

苦情申立ての趣旨

令和元年（2019年）秋頃、A校区B町内の民生委員に関し、これまで2期6年にわたりその職にあったCさんの再任を推薦した。Cさんは75歳になられていたが、A校区内でもよく知られた人望の厚い人物であり、民生委員就任への地域の要望は強かった。ところが、Cさんは、市が設けた「75歳未満」という年齢要件に抵触するということで、民生委員候補者に選任されなかった。民生委員のなり手不足問題を抱える地域の実情を考慮すれば、年齢要件の特例を柔軟に認めるべきではないか。

市からの回答

民生委員・児童委員（以下「民生委員」という。）は、「社会奉仕の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ、及び必要な援助を行い、もって社会福祉の増進に努めるものとする。」とされている非常勤の地方公務員です。

民生委員の年齢要件については、平成22年2月23日付厚生労働省通知「民生委員・児童委員の選任について」別紙「民生委員・児童委員選任要領」（以下「国要領」という。）により、「将来にわたって積極的な活動を行えるよう75歳未満の者を選任するよう努めること。」とされています。市はこれに基づき、「熊本市民生委員・児童委員候補者選任要領」（以下「市要領」という。）において、民生委員の選出基準を「委嘱日において75歳未満のもの」と規定しています。

国要領には、年齢要件について「地域の実情を踏まえた弾力的な運用が可能なものであること留意すること。」（以下「国要領なお書き」という。）とされていますが、これは、高齢化が進み、年齢要件を緩和しなければ該当する者がいない場合などを念頭に置いたものと考えられます。市の現状は、このような場合には該当しないと思われるため、市要領にはその規定を設けておらず、年齢要件の特例を認めておりません。

その理由としては、年齢要件の緩和は、一時的な欠員解消にはなるものの長期的な視点からは安易に考えるべきではなく、多岐にわたる民生委員活動を行ううえで、体力的にも75歳未満という要件は妥当と考えられるからです。また、特例を設けることで辞めるタイミングが不明確になり定年崩壊につながる懸念や、新たな担い手確保の門戸を狭めてしまう弊害も考えられ、民生委員選任には地域の人材を幅広く発掘する必要があることから、現時点で特例を認めることは困難であると判断しました。

また、平成30年（2018年）11月に、民生委員の年齢要件について他都市の状況を調査したところ、75歳以上の特例を認めている指定都市は20市のうち10市でした。このうち、当該都市の民生委員充足率が令和元年度（2019年度）の全国充足率を上回っているのは4市であることから、年齢要件における特例の有無と充足率との間に、明ら

かな相関関係があるとはいえないと評価しました。もっとも、令和2年（2020年）8月に再度行った他都市の状況の調査結果より、例外規定を設けることによって地域の実情に応じた対応が取れるなど、有効な結果につながる可能性もあることは理解しています。

今年度実施予定である市内全民生委員に対するアンケート調査（実施時期は令和3年（2021年）1～2月頃を予定。）に年齢要件に関する項目を設け、実際の民生委員の声を聞き、その結果を踏まえたうえで熊本市民生委員児童委員協議会とも協議しながら、できるだけ早期に本市の方針を決定したいと考えています。

市としましては、民生委員は住民の身近な相談者であることから、欠員状態は望ましいことではなく、民生委員が欠けた状態にある校区にとっては切実な問題であると認識しております。現在、担い手確保のための働きかけに力を入れており、また、民生委員の負担軽減対策を検討しているところです。

オンブズマンの判断

民生委員は、「社会奉仕の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ、及び必要な援助を行い、もって社会福祉の増進に努めるもの」であり、また、児童委員を兼ねることとされ、妊産婦や児童に関する相談・支援を行います。このように、民生委員は、介護や育児の悩みを抱える方、障がいのある方、高齢者など、適切な支援を必要としている住民の身近な相談相手となり、地域住民と行政・専門機関等をつなぐ橋渡し役という大変重要な役割を担っています。

しかしながら、急速な少子高齢化・核家族化の進展や地域社会の変化による人間関係の希薄化等に伴って、民生委員のなり手不足という問題がクローズアップされるようになりました。個人のライフスタイルや働き方の変化、国際化の進行などによって、住民一人ひとりの抱える生活課題は多様化・複雑化しており、そのため、住民の身近な相談相手・支援者となるべき民生委員の負担増大が懸念されています。このような懸念も、民生委員のなり手不足問題の一因となっているものと思われます。

「市からの回答」にあるとおり、国要領は、「将来にわたって積極的な活動を行えるよう75歳未満の者を選任するよう努めること。」と規定していますが、その趣旨は、民生委員の多様かつ広範な職務の遂行に、比較的長期にわたり耐えうることを適格要件とするものと考えられます。もっとも、国要領なお書きは、「年齢要件については、地域の実情を踏まえた弾力的な運用が可能なものであるので留意すること。」と規定しており、上記で述べたような民生委員を取り巻く現状を踏まえ、年齢要件については柔軟に運用すべきとする趣旨と考えられます。

以上のような国要領の規定を受けて、市は、民生委員の選出基準を「委嘱日において75歳未満のもの」と定め、年齢要件の特例に関する規定は置いていません。よって、市の対応は市要領におけるこれらの規定に沿ったものであり、不備があったとは認められません。

「市からの回答」によると、市は年齢要件の例外を設けることに慎重な姿勢を示していますが、オンブズマンとしては検討の余地があると考えます。

まず、市は、「他自治体の状況の調査から、年齢要件における特例の有無と充足率との間に明らかな相関関係があるとはいえない」と評価しています。しかし、指定都市を対象とした調査である以上、サンプル数が限られてしまっていること、また、全国充足率との比較についてもその差はわずかであり、有意な差があるとまではいえないと考えられることから、上記のように評価するのは妥当ではないと考えます。

次に、市は、「国要領なお書きは、高齢化が進み、年齢要件を緩和しなければ該当する者がいない場合などを念頭に置いたものであり、市の現状はこのような場合には該当しない」としています。しかし、国要領なお書きは、民生委員を取り巻く現状を踏まえ年齢要件については柔軟に運用すべきとする趣旨であり、上記のような場合に限定して解する必要はないと考えます。

また、市は、「年齢要件は、高齢の民生委員が職を辞する際のひとつの目安となっており特例を設けることで定年制の崩壊につながるおそれがある」、「新たな担い手確保の門戸を狭めてしまうおそれがある」、「体力的にも75歳未満という要件は妥当と考えられる」など、例外規定を設けることにより生じうる弊害を挙げています。しかし、そのようなリスクを低減したうえで例外規定を設けることは可能であると考えます。

具体的には、本人の意思確認を厳格に行い、75歳以上の方の再任については例えば「1期3年間」といった期間制限を定めることにより、定年制の崩壊は防ぐことができると考えます。75歳以上の方の再任はあくまで例外的な場合に限定し、「手を尽くしても後任が見つからない」、「本人の同意や意欲があり、体力に不安がない」、「地域の積極的な推薦がある」、「これまでに、民生委員としての活動実績が認められる」といった内容の理由書添付を求める規定を置くことが考えられます。このように75歳以上の方の再任はあくまで例外的な場合に限定し厳格な運用とすることで、上記のような弊害は防止できると考えます。近年の超高齢社会の中で健康寿命は伸展しており、高齢者の方の活躍は地域を支える大きな力として期待も高まっているところです。

本件は、急速な少子高齢化、ライフスタイルの多様化など、民生委員制度を取り巻く昨今の情勢を踏まえ、本市の民生委員の選任制度の重要部分について検討しました。民生委員の年齢要件に関する問題は、結局、「民生委員のなり手不足」をいかにして解消するかという点に帰着するものと思われれます。「例外規定を設けることは一時的な欠員解消に過ぎず、あくまで一時しのぎ」との意見もあるかと思いますが、民生委員のなり手不足が深刻化する現在、「一時しのぎ」ができること自体に、大きな意味があるのではないのでしょうか。そのうえで、「一時しのぎ」ではない、「民生委員のなり手不足」問題の根本的な解決方法（サポーター制度といった民生委員の負担軽減策など）を模索していくべきだと考えます。

(5) 災害援護資金の償還（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、平成28年熊本地震により、市から災害援護資金を借り受け、現在、返済中である。しかし、被災後、生活の状況が変わったこともあり、市に対して災害援護資金の貸付利率を無利子にしてほしいと相談した。ところが、市は、法律で決まっているので無利子にはできないとの説明を繰り返すばかりで、相談に応じてもらえなかった。私は、無利子にできないのならば、市は国に対して無利子になるよう要望すべきではないかと求めたが、市が国に当該要望を行っている様子はない。このような市の仕事に納得がいかない。

市からの回答

災害援護資金の貸付制度は熊本市災害弔慰金の支給等に関する条例（以下「条例」という。）で定めており、災害弔慰金の支給等に関する法律（以下「法律」という。）に基づき、災害救助法の適用を受けた災害により被害を受けた一定所得以下の世帯に対し、生活再建のため、市町村が最大で350万円の貸付けを実施する制度です。

償還期間は10年、無利子での据置期間は3年となっています。貸付原資の負担は、国が3分の2、都道府県・政令指定都市が3分の1です。

貸付利率については、従来の法律では3%に固定されていましたが、法律改正によって、平成31年（2019年）4月1日から市町村が条例で貸付利率を設定できるようになりました。施行後は、市町村の政策判断に基づき低い利率での貸付けが可能となったため、今まで以上に被災者の償還の負担を軽減し、被災者支援の充実強化を図ることが可能となりました。ただし、現行の法律は平成31年（2019年）4月1日以後に生じた災害からの適用とされているため、条例も同様の扱いとなります。つまり、改正された法律の適用は平成31年（2019年）4月1日以降の災害に対してであり、平成28年の熊本地震については適用されず従来のおり貸付利率は3%のままとなっています。

国への要望については、熊本地震以降、熊本県と合同で、もしくは本市と近隣市町村で構成する熊本連携中枢都市圏の構成市として、または本市独自で幾度も行っていました。当時、要望は認められませんでした。が、要望活動の積み重ねが法律改正につながっていると認識しております。なお、要望活動の方法は、主に書面要望ですが、熊本地震直後は市長が上京して直接要望したこともあります。

オンブズマンの判断

申立人が受けた貸付けの根拠法令は、法律の基準に従って制定された条例です。

貸付けを受けた当時、法律では貸付利率は年3%と規定され、条例でも同様に年3%と規定されていました。申立人はこの条例によって貸付けを受けているため、当然、申立人の貸付利率は年3%となります。

その後、改正後の法律では貸付利率年3%以内で条例で定める率へと変更されました。ただし、その適用は平成31年（2019年）4月1日以後に生じた災害とされ、それ以前に生じた災害については従前の利率（年3%）によることとされました。よって、平成28年に発生した熊本地震には適用されません。

市が行った国に対する要望活動については、オンブズマンが調べたところ、熊本地震以降13回行われていました。熊本地震の直後には市長自ら上京し、要望活動を行っています。熊本県や全国市議会議長会なども熊本地震について貸付利率を下げるため、要望活動を行っていました。残念ながら熊本地震へ適用されることはありませんでしたが、オンブズマンとしては、市としてできる限りの要望活動や国への働きかけを行っていたと考えます。

東日本大震災の話になりますが、内閣府の2019年末に公開した全国統計では、災害援護資金を借りている被災者の約32%が償還されていないとありました。オンブズマンは、熊本地震の被災者も東日本大震災の被災者と同様に未だに苦しい生活を送っている現状を肌で感じています。オンブズマンも申立人と同じく熊本地震の被災者であり、申立人と同様に熊本地震の被災者の生活が少しでも楽になるような法律や制度を望んでいます。

(6) 新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、新型コロナウイルス感染症患者と同じ宿泊施設（以下「本件施設」という。）を利用していたため、濃厚接触者として隔離されることになった。その際、①隔離生活が約6週間にも及んだこと、②隔離されている間、市職員から横柄な態度をとられたこと、③隔離場所となったアパートが遠方でとても不便な場所にあったこと等に苦情を申し立てる。

市からの回答

「新型コロナウイルス感染症患者に対する積極的疫学調査実施要領」（令和2年（2020年）3月12日暫定版）（国立感染症研究所感染症疫学センター）（以下「要領」という。）によれば、濃厚接触者とは、「手で触れること又は対面で会話することが可能な距離（目安として2メートル）で、必要な感染予防策なしで、「患者（確定例）」と接触があった者（患者の症状などから患者の感染性を総合的に判断する）」等とされています。申立人は、発症している患者を自家用車でマスクなしで送迎し、約1時間接触していたこと、本件施設内で当該患者と行動を共にしていることが多かったことから、濃厚接触者と判断しました。

無症状の濃厚接触者については、最終接触日の翌日から14日間の健康観察期間が置かれ、その間、要領等の規定に従い自宅待機などの周囲への感染伝播のリスクを低減させる対策をとったうえで、健康観察を行います。

「苦情申立ての趣旨」には、①「隔離生活が約6週間にも及んだ」とありますが、隔離について法律上の規定はなく、患者との最終接触日の翌日から14日間の健康観察期間が置かれました。具体的には、本件施設に2日間、市有施設に2日間、市が受入先として確保・調整したアパート（以下「本件アパート」という。）に10日間の合計14日間でした。なお、申立人はその後の定住先がなかったことから、市が事前に不動産会社と調整を行い、本件アパートにさらに8日間滞在した後、新たな定住先に転居となりました。

濃厚接触者の健康観察期間には、基本的にできるだけ接触を控え、接する際には一定の感染拡大防止策（マスク着用、一定以上の距離をあける（厚労省推奨では2メートル以上）、手で触れる共用部分の消毒など）が必要でした。

申立人は、②「市職員から横柄な態度をとられた」と主張されていますが、本件施設及び市有施設での健康観察期間において、市職員は要領等の規定に従い上記のような感染拡大防止策をとったうえで丁寧な対応を心がけました。また、本件アパート滞在中も、丁寧に細やかな対応を心がけ、電話及び訪問により申立人の要望対応や退去後の転居先の調整等を行いました。

健康観察期間中である無症状の濃厚接触者は、感染伝播のリスクを低減させるために通常は自宅待機をお願いしていますが、申立人は本件施設等に宿泊していました。そのため、申立人の滞在先を早急に確保する必要がありましたが、濃厚接触者の受入先確保が困難な中、市有施設を滞在先として調整し、生活に必要なものを手配しました。

申立人は、③「アパートが遠方でとても不便な場所にあった」と主張されていますが、住環境の改善を図るために、保証人不要で一時的に早急に入居可能な物件を探したところ、見つかったのが本件アパートでした。

オンブズマンの判断

「市からの回答」にあるように、濃厚接触者の要領の定義に基づき、市が、申立人について、自家用車の車内という限られた空間の中で約1時間という長時間にわたり患者と接触していたこと、本件施設でも当該患者と行動を共にしていたことから濃厚接触者に該当すると判断したことは、妥当なものだったと認められます。

このように、申立人は濃厚接触者に該当すると判断されたことから、要領の規定に従い、患者との最終接触日の翌日から14日間の健康観察期間が置かれることとなりました。健康観察期間においては、本件施設の一室や他の滞在場所に留まらなければならず、申立人が「隔離」されたと感じたのは無理もないことと思いますが、濃厚接触者に該当すると判断された申立人に部屋から出ないよう依頼することは、新型コロナウイルス感染症対策を担う市の対応としてやむを得なかったものと考えます。一般的な状況における感染経路は飛沫感染、接触感染であり、患者・感染者との接触機会を減らすことが重要と考えられるからです。また、本件施設、市有施設及び本件アパートでの健康観察期間は14日間であり、その後の8日間は新たな定住先に転居するまでの一時的な滞在期間ということが出来ます。よって、申立人に係る健康観察期間は、要領等に定められているとおり、最終接触日の翌日から14日間であったと認められ、①について、市の対応に問題はなかったと考えます。

要領等の定めによると、濃厚接触者への対応にあたっては、可能な限り接触を避け、同じ部屋にいる場合は少なくとも2メートル以上の距離を保つことが必要とされています。このような対応は、申立人にとって、自分が避けられているように感じられ、不快の念を覚えたのはごく自然なことと思いますが、新型コロナウイルス感染症には未だ有効性の確認された抗ウイルス薬やワクチン等もなく、対症療法で対処するしかないため、何よりもまず感染を広げないことが重要となります。この点を考慮すると、距離を保ったり、物品の直接的な受渡しを避けたりする職員の対応は、やむを得なかったものと考えられます。市は、申立人に対し、複数の課が連携し多数の職員を動員してきめ細かに対応しており、②のような対応があったとはいえないと考えます。

そして、濃厚接触者に該当すると判断された申立人については、周囲への感染伝播

のリスクを可能な限り低減させるため、本件施設に代わる滞在場所を早急に確保する必要がありました。しかしながら、未知の感染症である新型コロナウイルス感染症が流行の兆しを見せ始めていた当時において、濃厚接触者に該当すると判断された申立人の受入れ先の確保は大変困難な状況であったことが推測されます。そのような状況の中、市有施設を滞在場所として確保し、さらに、住環境の改善のため本件アパートを受入れ先として確保した市の対応に、問題があったとは認められません。本件アパートは、③のように、申立人が以前滞在していた場所から遠方であったかもしれませんが、申立人が濃厚接触者であったこと、入居にあたり保証人の確保が困難であったこと、申立人は健康観察期間中で早急に定まった滞在先を確保する必要があったことを考慮すると、市は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、また、濃厚接触者に該当すると判断された申立人個人に対する対応として、可能な限りの対応をしたものと認められます。

申立人は、濃厚接触者に該当すると判断され、14日間の健康観察期間に置かれることとなりました。この間、申立人は、事実上、行動の自由を制限されたことにより多大なご不便を感じられ、また、接触の機会を減らすためとはいえ、周囲より避けられているような状況に置かれ、大変ご不快の念を抱かれたことと思いますが、未知の感染症である新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、市としても要領等の規定に沿って精一杯の対応に努めたことが本件調査を通じてうかがえました。

申立人におかれましては、この点につきまして、何卒ご理解いただければと思います。

(7) 熊本健康アプリのポイントのリセット（要約）

苦情申立ての趣旨

健康づくり活動を行うことでポイントが付与され、ポイントが貯まると協力店等で特典を受けることができる「熊本健康アプリ」のことを知ったため、アプリをダウンロードして使い始めた。

そのポイントが1300ポイントほど貯まったので、令和2年（2020年）6月下旬「熊本市健康ポイント事業」運営事務局（以下「事務局」という。）へ、ポイントを使える協力店のことについて尋ねたところ、「熊本健康アプリ」は、同年7月1日から本格運用が始まる予定で、それまで貯めたポイントは、同年6月末日をもって削除されるとのことだった。

自分の健康のために行っていたこととはいえ、今までせっかく行ってきたことが、まるで何ごともなかったかのような扱いを受けることに憤りを感じる。

「熊本健康アプリ」の本格運用前に、それまで貯めていたポイントがなくなることに對して、苦情を申し立てる。

市からの回答

熊本健康アプリ「もっと健康！げんき！アップくまもと」は、「歩く」など日々の健康づくり活動を行うことでポイントが付与され、ポイントが貯まると協力店等で特典を受けることができるアプリです。気軽に楽しみながら生活習慣の改善につなげ、熊本市のみなさまの健康増進や健康寿命の延伸を図ることを目的としています。

実施スケジュールとして、令和2年（2020年）1月14日から同年3月6日に試行運用を行い、同年3月7日から同年6月30日に本格運用に向けた準備期間を設け、この間に、賞品の抽選、本格運用に向けたシステム改修等を行い、同年7月1日より本格運用を行っております。

令和2年（2020年）1月14日から同年3月6日までは、試行運用期間ではありますが、歩数や健診受診等でポイントが加算されます。試行運用期間中に貯まったポイントについては、同年3月6日までの期間であれば、ポイント数に応じて、協力店でサービスを受けたり、賞品の抽選に応募したりすることができます。ただし、試行運用期間中に貯めていただいたポイントは同年6月30日でリセットされ、改めて特典内容をリニューアルし、同年7月1日から令和3年2月末までの期間、ゼロからポイントを貯める仕組みとしています。同年3月1日から同月31日までの1か月は、次年度（令和3年度）の準備期間となります。

以上のとおり、ポイントにつきましては、試行運用と本格運用の間、及び毎年度ごとにリセットされます。これは、ポイント獲得による特典が年度ごとに変わるため、利用者の公平性や、モチベーション維持のため、リセットを行うこととしたものです。

今後も、年度ごとに新たな特典内容を設定し、ポイントのリセットを行い、ポイントを新たに貯めていただくこととしています。

健康ポイントに関するお問い合わせやご意見等については、基本的に市から業務の委託を受けた事務局でお伺いしているところですが、今回の申立て内容を踏まえ、事務局に寄せられたご意見の中で、市が説明した方が良いようなご意見につきましては、直接市が説明を行うなど、事務局と市とで連携し、きめ細やかな対応を行うとともに、実施スケジュールやアプリ活用の仕方等の仕組みについて、分かりやすい周知に努めてまいります。

オンブズマンの判断

「熊本健康アプリ」のポイントの利用方法は、一定ポイント以上貯まることにより、「熊本健康アプリ」の企画協力企業で特典が受けられること、そして、賞品が当たる抽選に応募できることの二点です。「熊本健康ポイント事業」は、利用者が行った日々の健康づくり活動をポイント化し、これらの特典を受けると、あるいはポイントを貯めながら健康づくりを楽しんでもらうことなどにより、市民の健康増進や健康寿命の延伸を図ることを目的としている事業であると解されます。また、この事業の目的は、日々の健康づくり活動が継続的になされることで果たされるものと考えます。

ポイントのリセットは、これから先も、年度がかわるごとに行われ、その趣旨は、利用者の公平性や、健康増進に努める利用者のモチベーション維持のためとのことです。つまり、年度切り替えにより、前年度からの利用者だけでなく新規の利用者も含めてすべての利用者のポイントが0からスタートすることで公平性が保たれ、それにより健康づくり活動に対する意欲の増進や、動機付けになることが期待できるという趣旨であると解されます。健康増進に努めるモチベーションを継続的に維持してもらうため、ポイントのリセットは、事業の趣旨目的にも合致しており、妥当な取り扱いであると考えます。

本件の場合、年度がかわることによるリセットではなく、試行運用及び準備期間と本格運用の間のリセットになります。試行運用はあくまでも本格運用前の期間に試験的に実施されるものであり、試行期間中に生じた問題点を抽出するなどして、あらためて特典内容等を含めた制度全般の調整、検討が行われるものと考えます。また、リセットを行わないと試行期間からの利用者と本格運用から新規に利用を始めた方とでは最初からポイントに差が生じてしまうことにもなります。よって、制度の本格運用を開始するにあたり、試行運用と本格運用とを切り離して、ポイントをリセットさせることについては、制度の適正な運用の観点及び利用者の公平性の観点からも必要性が認められます。また、このポイントは1ポイントにつき1円といった金銭的な価値が付与されるようなものではありませんので、ポイントがリセットされたからといって、利用者に経済的な不利益が生じるものでもありません。また、市は、本格運用の前に獲得したポイントはリセットされることについて、アプリ内や専用

ホームページにより、複数回告知しており、周知が不十分であったとはいえませんと思います。

以上より、「熊本健康アプリ」のポイントがリセットされることについては合理的な理由があり、また、特段、利用者に経済的な不利益が及ぶようなこともないため、問題はないと考えます。

申立人におかれましては、事業の趣旨をご理解の上、これからも継続的に健康づくりのお供として「熊本健康アプリ」をお使いいただき、健康増進につなげていただけたらと思います。

(8) 社会福祉法人への指導監査の申入れ（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、社会福祉法人 A（以下「本件法人」という。）に非正規職員として勤務していたが、正規職員には支給される通勤手当が不支給であったため、通勤手当の支給を求めて本件法人に対し訴訟を提起し、結果、勝訴した。ところが、本件法人は、上記判決確定後も非正規職員への通勤手当を「なし」とする求人広告を出していた。

そこで、市に対し、本件法人への指導監査を実施するよう申入れを行ったが（以下「本件申入れ」という。）、担当課からの回答は、①「指導監査の実施の有無等については、指導監査という事務事業の性質上、事前に第三者への情報提供はいたしかねます。」、②「指導監査の過程において、本市が処分権限を有さない他法令・通知違反の疑いが認められる場合は、法人に対して当該法令等を所管する機関への確認を促す等の指導を行います。」などというものであった。

本件申入れにこのような回答しかせず、本件法人への指導監査を実施しない市の対応に納得がいかない。

市からの回答

指導監査の実施にあたっては、厚生労働省発出の通知「社会福祉法人指導監査実施要綱の制定について」に定める「社会福祉法人指導監査実施要綱」及び「指導監査ガイドライン」（以下、それぞれ「国要綱」及び「ガイドライン」という。）、並びに「熊本市社会福祉法人及び社会福祉施設指導監査要綱」に基づき遂行しております。

申立人は本件申入れの中で、どのような方式で指導監査を行うのかを質問されましたが、市として、事前に第三者に対し、監査業務の内容等について情報提供を行うことは、指導監査という事務事業の性質上、その適正な遂行に支障が生じるおそれがあるため回答できない旨お答えしております。

また、社会福祉法人における職員処遇の運営を監査するにあたっては、労働関係法規、法人の就業規則、給与規程等に沿い運営が行われているかについて監査しております。しかし、通勤手当については、労働契約に基づくものであり、労働契約関係は熊本労働局の所管であることから、担当課が行う監査における文書指摘、口頭指摘にはあたらない項目です。したがって、担当課が直接的に処分できるものではありません。市といたしましては、国要綱の規定に沿って、市が処分権限を有さない法令又は通知に関する違反の疑いのあるものを発見した場合は、施設監査の所管課と十分に連携を図りながら、法人に対して管轄機関への確認を促す等の指導を行い、その際、法人と指導内容の認識を共有できるよう配慮するとともに、必要に応じて、処分権限を

有する関係機関へ通報する等の措置をとることにより、適切に対応してまいります。

オンブズマンの判断

国要綱の「1 指導監査の目的」によると、「社会福祉法人……に対する指導監査は、社会福祉法……第56条第1項の規定に基づき、法人の自主性及び自律性を尊重し、法令又は通知等に定められた法人として遵守すべき事項について運営実態の確認を行うことによって、適正な法人運営と社会福祉事業の健全な経営の確保を図るものである。」とされています。

法令等に定められた遵守すべき事項に関する運営実態の確認を適切に行うためには、指導監査の実施の有無や方式選択等について機密性が保たれている必要があります。これらの事項に関する情報が事前に明らかになってしまった場合、指導監査において実際の状況が反映されない等のおそれが生じるためです。

よって、①のような回答内容は妥当なものであり、問題はないと考えます。

ガイドラインは、所轄庁が国要綱に基づいて行う指導監査について、その監査の対象とする事項（監査事項）、当該事項の法令及び通知上の根拠、法令又は通知等の違反がある場合に文書指摘を行うこととする基準（指摘基準）等を定めています。ガイドラインには、「I 法人運営」「II 事業」「III 管理」等の項目が規定され、労働法規違反事項のような、社会福祉法（福祉関係）以外の法令・通知違反の疑いがある事項は監査の対象外のように思われます。しかし、社会福祉法第56条第4項には、「法令……に違反し、……と認めるときは、当該社会福祉法人に対し……その改善のために必要な措置……をとるべき旨を勧告することができる。」と定められており、また、国要綱の「1 指導監査の目的」には、「法令……に定められた法人として遵守すべき事項について運営実態の確認を行う」と規定されています。これらの定めからすると、労働関係法令のような社会福祉法（福祉関係）以外の法規についても「法令」にあたり、監査の対象になると考えます。

国要綱の「5 指導監査の結果及び改善状況の報告」には、「法令又は通知等の違反が認められる場合」、「文書指摘」と「口頭指摘」をすることができる旨定められています。さらに、ガイドラインの運用に係る国の通知等によると、ガイドラインに定める監査事項に関して指摘基準に該当する場合には、文書指摘又は口頭指摘がなされますが、社会福祉法（福祉関係）以外の法令・通知に違反する疑いがある事項については、指摘基準に該当しないとされています。つまり、上記のとおり、社会福祉法（福祉関係）以外の法令・通知違反の疑いがある事項も監査の対象とはなりますが、指摘基準には該当せず、また、所轄庁が処分権限を有する事項でもありません。所轄庁が処分権限を有さない他法令・通知違反の疑いが認められる場合は、国要綱等の規定に沿って、社会福祉法人に対して当該法令等を所管する機関への確認を促す等の指導を行い、必要に応じて、処分権限を有する関係機関へ通報する等の措置をとることにより、適切に対応することになります。

申立人が問題とされている通勤手当の支給は、労働契約に基づくものであり、労働契約関係は熊本労働局の所管です。よって、通勤手当については、社会福祉法（福祉関係）以外の法令に係る事項であるため指導監査の指摘基準には該当せず、担当課が直接的に処分できるものではないこととなります。このように担当課が処分権限を有さない事項については、上記のとおり国要綱やガイドライン等に基づき文書指摘等を前提とせず適宜対応するものであり、担当課が主体的に指導監査を行うべき義務までではないといえます。

したがって、通勤手当の不支給を問題とする本件申入れに対して担当課が②のように回答したことは、国要綱やガイドライン等の規定に沿ったものであり、問題はないと考えます。

もっとも、指導監査における監査事項や指摘基準は多岐に渡り、どのような項目がそれらに該当するかを判断するのは大変難しいことです。したがって、通勤手当の支給が社会福祉法（福祉関係）以外の法令に係る事項であること、また、当該事項が指導監査の指摘基準に該当せず、担当課が直接的に処分できるものではないこと明確に示した方が、より丁寧な回答となっていたかもしれません。担当課においては、今後、より丁寧で分かりやすい回答を心がけるよう期待します。

(9) 公園敷地内での地域猫活動（要約）

苦情申立ての趣旨

立田山にある公園の駐車場に野良猫がたくさんいて、仔猫も次々と生まれている。また、そこにはたくさんの餌やりの容器が放置されたままである。

このような現状を改善するため、現地で市と話し合いを行い、地域猫活動を行うことができないかと相談したが、結果として、認めてもらえなかった。

私はその後も、餌容器のゴミを拾うことを続けていたが、市は、餌やり禁止の立て看板を増設したり、「餌やりを見つけたら警察に通報する」と看板に書き加えたり、更に監視カメラの設置や、猫除けの薬剤散布等を行うなど、市民の気分を非常に害するような対応が行われている。

立田山の公園内の駐車場における地域猫活動を認めず、市民の感情を害するような市の対応について苦情を申し立てる。

市からの回答

立田山は昭和49年度に「みどりを守ろう」という声に応じて、公有化して保全することを決定し、その一部を立田山憩の森（以下「憩の森」という。）として整備いたしました。平成7年度に整備完了した後は、県が施設の使用許可などを行い、市が日常の維持管理を行っております。

近年は、豊かな自然、生態系を保全することや急増するイノシシの対策が課題となっております。立田山におけるイノシシの捕獲数については、令和元年度は9月末の時点で62頭となっており、ここ2年間で立田山におけるイノシシの捕獲数が激増しております。また、多くの利用者が訪れる広場付近でイノシシが目撃されています。

一方、申立人からご相談があった地域猫活動は飼い主のいない野良猫対策として、環境省が「住宅密集地における犬猫の適正飼養ガイドライン」を示しており、「人と動物が幸せに暮らす社会の実現プロジェクト」でも、自治体の地域猫活動事例が報告されております。市でも、協力団体である動物愛護推進協議会と協働で、活動者への助言や避妊去勢手術の一部を助成するなど、現在9か所の地域猫活動について支援を行っているところですが、その前提として、地域の方々が主体となって活動を行うことから、周辺住民の理解、協力を得ることが必須であると認識しております。

申立人より、憩の森内の駐車場において地域猫活動を行いたい旨のご相談がありました。地域猫活動は、人と動物が共生していくために大変意義のある活動であると認識しておりますが、憩の森内の駐車場において地域猫活動を行うためには、憩の森の所有者であり、許可権者である県の使用許可が必要です。

市としては、無責任な餌やりとの差別化を図るため、一見して識別できる腕章等を着用して活動いただけないかという方向での検討も行いましたが、立田山におけるイ

ノシシの急増による安全確保が難しいことや、使用許可権者である県は、利用者の安全確保等を理由として許可は困難と判断しているため、地域猫活動を行うために憩の森の使用を許可することはできません。

申立人は、市は、市民の気分を害する対応を行っている旨主張されていますが、餌やり禁止の立て看板の増設と防犯カメラの設置は、無責任な餌やりをやめていただくために設置したものです。

「餌やりを見つけたら警察に通報する」との立て看板について、猫への無責任な餌やりをされている方に行った注意に対し、威嚇するような行動があったため、警察の助言に基づき、このような文言を加えております。

猫除けの薬剤散布等については、市の担当職員にも確認しましたが、市ではそのような行為を行っておりません。また、薬剤散布がなされたという事実及びそのような行為を誰が行ったのかということについては、目視による巡回を行いました確認できませんでした。

最近では、憩の森における猫の餌やりを発端とした暴力行為等、警察沙汰になるトラブルも発生しております。憩の森の利用者の安全性の確保と適正な維持管理のため、今後も引き続き、パトロールによる注意、指導等により憩の森での無責任な餌やりを防ぐよう努めてまいります。そして、猫が生息しやすい環境に移動することを願っております。

オンブズマンの判断

地域猫活動とは、「住宅密集地における犬猫の適正飼養ガイドライン」に沿った、地域における野良猫トラブルを解決するための仕組みづくりのことをいいます。その地域にあった方法で、地域のルールに基づいて猫を適切に飼育管理し、避妊去勢手術を徹底することで、猫をこれ以上増やさず、一代限りの生を全うさせることを目指す活動です。地域には、猫を飼っている人、猫に無関心な人、猫が嫌いな人など、様々な人が暮らしていますので、地域猫活動に取り組むためには、地域住民の理解が必要となり、その合意形成が重要とされています。

憩の森は、市が森林法等に基づいて日常の維持管理を行っていますが、本件駐車場で地域猫活動を実施しようとする場合には、所有者である県の使用許可が必要となります。市は、申立人からのご相談を受け、県に対し、地域猫活動を行うために本件駐車場を利用することについての影響や問題点として、次の二点を挙げ県に説明を行っています。

一点目は、不特定多数の方が訪れる公共の施設での餌やり行為は、他の利用者の方に餌やりを行ってもいいとの誤解をあたえる可能性があり、利用者間のトラブルを引き起こすおそれがあること（以下「問題点①」という。）です。

二点目は、憩の森を含む立田山は、ここ1、2年でイノシシの捕獲数が激増しており、猫の餌やりの際に利用者がイノシシに襲われる危険性があること（以下「問題点②」

という。)です。

問題点①については、不特定多数の方が訪れる公共の場所で地域猫活動を行う場合には、不特定多数の方を念頭においた餌やりやトイレの躰け、糞尿の片づけ等のルール化を検討することが非常に重要になりますが、そのルール化は地域住民等の私有地で行われる通常の場合とは異なり、極めて困難であると考えます。また、ルールを無視した他の利用者による餌やりが行われれば、利用者間のトラブルを引き起こす可能性も否定できません。したがって、市が、利用者間のトラブルの可能性があることを県に説明したことについては、本件駐車場の適切な維持管理を行うために必要なことであり、問題はなかったと考えます。

問題点②については、「市からの回答」にあるとおり、立田山におけるイノシシの捕獲数は、年々増加しているとのことです。特に近年ではイノシシによる人間への被害も増加傾向にあります。最近では「市民の皆様の声」に、立田山のお祭り広場の下の道路で約1m程度のイノシシがいたのを目撃し恐怖を覚えたとの投稿も寄せられています。市が、本件駐車場の適切な維持管理業務を担っている以上、利用者の安全確保を第一に考え、地域猫活動に伴うイノシシによる人的被害の可能性を県に説明しておくことは当然の責務であると考えます。

市は上記二つの問題点を説明した上で県の意向を確認しましたが、県は利用者の安全性確保が最優先であるとして、使用許可を出すのは困難である旨回答したとのことです。

使用許可を求めるに際し、市が、憩の森の維持管理を適切に行うため、また、利用者の安全・安心を確保するために、地域猫活動により引き起こされるおそれのある問題点を県に説明することは、業務上当然要求されている行為と考えます。そして、県は、市から説明された上記問題点を十分検討したうえで、利用者の安全性確保の観点から地域猫活動を行うための本件駐車場の使用許可は困難との結論に至ったものと考えられます。

したがって、本件駐車場の使用許可を県に求めるに際し、上記問題点①及び②を挙げて説明した市の対応には何ら不備は認められません。

申立人は、餌やり禁止の立て看板の増設、監視カメラの設置、猫除けの薬剤散布等についても苦情を申し立てておられますが、「市からの回答」にある様な状況だとすれば、市の対応に問題が見られるようなものはないと判断します。

申立人が行おうとしている地域猫活動は、人間と動物の共生を考えるうえでも大変意義のある活動です。市は、地域猫活動自体を否定しているわけではなく、あくまで上記のような問題点があるため本件駐車場における地域猫活動が許可されるのは難しいとしています。市としては、立田山の管理区域外での地域猫活動をすることができないか、話し合う意向はあるとのことです。申立人におかれましては、市との話し合いの場を設けるなど、検討されてはいかがでしょうか。

(10) 事業所の排水（要約）

苦情申立ての趣旨

数年前から、私が住んでいる地域にある既存の建物に事業所（以下「本件事業所」という。）が入っている。

本件事業所は、事業の性質上、洗浄作業を行い、その洗浄水は本件事業所の裏を流れる水路（以下「本件水路」という。）に流されている。そして、本件事業所から本件水路に排水された水（以下「本件排水」という。）が流れているところは泡立っている。

私は、本件水路に生息する生き物への影響など、環境上問題ではないかと疑問に思い、市へ上記の内容について連絡した。その後、市の職員から「本件事業所に対して、本件排水を下水道につなぐように指導する」との報告があったが、状況が変わったようには見えない。

市からは、本件事業所にどういった指導を行えるのかの説明もなく、また、実際に指導しているのかの報告もない。このような市の対応に納得いかない。

市からの回答

事業所が排水を水路へ排出する場合、①水質汚濁防止法及び県生活環境の保全等に関する条例、②県地下水保全条例、③市公害防止条例が適用されます。

①については、当該法令で規定される施設（特定施設または排水施設）を有する場合には、排水量等に応じた排水の水質基準の順守義務が生じますが、本件事業所については該当する施設はありません。

②については、法令で規定される対象化学物質を使用する場合には、排水量によらず排水の水質基準の順守義務が生じますが、本件事業所については、法令に該当する化学物質の使用はありません。

③については、工場等を設置している場合には、廃油の規制基準の順守義務が生じます。廃油の規制基準（基準：汚水又は廃液の汚染状態が排出口においてしばらく静置した場合、油分が見えない程度のもとする。）を超過した場合には、行政指導等を行いますが、本件事業所においては、泡立った排水の水路への排出は確認されているものの、油分については確認されていません。

ただし、上記の各法令の適用がない場合でも、下水道法及び市下水道条例は適用されます。下水道法及び市下水道条例では、下水道処理区域内に所在する事業所等からの排水については、建物所有者が下水道へ接続しなければならない旨規定されています。本件事業所は、下水道処理区域内に所在する事業所にあたるため、同法及び同条例の適用があり、本件事業所が入居する建物の所有者が下水道接続義務を負います。

本件における排水設備の設置義務者は建物の所有者であるA会社です。ただし、本件においてはA会社と本件事業所の契約関係等も不明であり、建物の使用方法や費用負担など、双方で協議が必要なところもあるかもしれないことを考慮し、現段階ではA会社には直接に行政指導は行っていません。しかし、今後も本件事業所に対し、適宜行政指導を行い、下水道への接続義務の履行を促してまいります。

また、上記のことについては、市は担当部署間で連携して対応しており、申立人からのご連絡に対しても、電話での回答や、現地での情報交換などを行っていることを認識しております。

本件事業所の本件排水については、今後も河川等の水質汚濁の防止の観点から、引き続き適切に対応してまいります。

オンブズマンの判断

工場や事業場から河川や湖沼、水路等（公共用水域）に流出する排水や地下に浸透する水については、水質汚濁防止法、県生活環境の保全等に関する条例、県地下水保全条例、市公害防止条例などの法令が定められており、法令で定められた要件を備える施設を設置するものに対しては、種々の排水規制や排水基準等の遵守義務が課されることになっています。

本件排水は、「市からの回答」にあるとおり、水質汚濁防止法、県生活環境の保全等に関する条例、県地下水保全条例及び市公害防止条例のそれぞれが対象とする施設を有していないことが確認できました。また、本件排水に含まれる物質についても化学物質及び廃油の規制基準に該当しないことを確認しました。よって、本件排水についてはこれらの法令が適用されることはありません。

しかしながら、本件排水は、下水道法及び市下水道条例に定められた下水（生活若しくは事業に起因し、若しくは不随する廃水（汚水）又は雨水）に該当することから、同法及び同条例の適用を受け、適正に処理しなければならないこととなります。

下水の処理については、下水道法で「…公共下水道の排水区域内の土地の所有者、使用者又は占有者は、遅滞なく、…その土地の下水を公共下水道に流入させるために必要な排水管、…その他の排水施設（以下「排水設備」という。）を設置しなければならない。」と規定されており、建築物の敷地である土地にあっては、当該建築物の所有者が排水設備の設置義務を負うこととされています。ところが、下水道法及び下水道条例には排水設備の設置を強制する（相手方を処分したり罰則を科したりする）規定はありません。強制ができない以上、下水道法の根拠規定に基づき排水設備の設置を促すためには、行政指導によることとなります。

本件において、排水設備の設置義務を負うのは建物の所有者であるA会社であるところ、市は行政指導を本件事業所に対して行っています。このこと自体は、直ちに市に不備があるとはいえません。市は本件事業所に行政指導を行うことによって、A会社と本件事業所の協議がなされ、ひいては排水設備が設置されるのではないかと期

待しているようです。ただし、本件では最初の行政指導から1年以上が経過し、その間も数回にわたり行政指導を行っているにも関わらず、排水設備が設置されていません。本件事業所に対し行政指導を行っても、義務の履行が期待できないのならば、近いうちに排水設備の設置義務者であるA会社に対して直接的に行政指導を行う方がより効果的ではないかと考えます。

また、上記のような本件事業所への指導などの説明や報告がなかったという主張については、市が作成し保管する記録を確認しましたが、適宜情報交換を行っていることが確認できました。よって申立人への対応についての不備は認められません。

申立人は、水路に白鷺、鴨、カワセミが生息しているため、本件排水が生態系へ与える影響を大変危惧されています。確かに、水路に泡立つ洗浄水が流れ込んでいる状況を目視すれば、生態系へ与える影響を危惧することは当然のことだと思います。

オンブズマンが現地調査に行った際、水辺から鮮やかな水色のカワセミが飛び立っていきました。本件排水が水質汚濁防止法等の適用を受けないとしても、生態系へ全く影響を与えないという確信がない以上、早く排水設備が設置されることを望みます。

(1) 開発許可の事前説明（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、A町内自治会長（以下「自治会長」という。）を務めているが、A町内の隣に位置するB町内の土地に分譲地が形成される計画があることを突然知った。

市の手続きによると、市は、開発許可を出す前に、申請者に対しその区域に隣接する住民や自治会長などに事業計画の説明を行うよう指導することになっているが、それまで申請者からの説明がA町内の住民や自治会長である私に対して一切なされていなかった。

そこで、市の職員の立会いのもと、申請者から説明を受けたが、事前に説明がなかったことについて納得できる回答は得られなかった。その後も市に対して、このような対応がなされていることについて説明を求めたが、何ら連絡がない。

市は、申請者に対して利害関係人であるA町内の住民や自治会長である私に事前の説明をするように指導しなかったこと、及び事前の説明がなされていないにもかかわらず開発許可を出したことに納得できない。

市からの回答

まず、開発許可に伴う申請者による周辺関係者への事前説明については、熊本市開発指導要綱（以下「要綱」という。）に基づき指導しています。申請者等が事前説明を実施しなければならないとされている周辺関係者（事前説明の対象者）は、当該開発区域に隣接している土地所有者等のほか、開発区域の面積が0.5ヘクタール以上の場合においては、当該開発区域が存する地区の自治会長、農区長等が該当しますが、当該開発区域の面積は0.2ヘクタールであるため、当該自治会長及び農区長等は事前説明の対象者とはなりません。さらに、A町内の自治会は、本開発行為に関して、都市計画法（以下「法」という。）に規定する利害関係人（開発行為の施行等の妨げとなる権利を有する者）にもあたらないと判断しております。

したがって、A町内の自治会長（申立人）は、要綱で義務付けられた事前説明の対象者のいずれにも該当せず、また法で定める利害関係人にも該当しないことから、開発許可申請者へA町内の自治会長（申立人）に事前説明をするよう指導は行っておりません。

次に、開発許可証の交付については、たとえ周辺関係者への事前説明がなかったとしても、法に定められている開発技術基準に適合し、かつ、その申請の手続きが当該法律に違反していないと認めるときは、開発許可をしなければならないとされています。本件開発行為についても、これに従い、開発許可証を交付しています。

申立人からは、市への要望書の提出等が行われていますが、質問の内容に応じていずれも適切に回答し、対応しているものと認識しております。今後も、申立人をはじめ市民の方からのお問い合わせに関しては、行政の説明責任を果たすとともに、法令及び要綱等に則った適正な事務処理を行っていることについて丁寧に説明してまいります。

オンブズマンの判断

開発許可制度による規制は、憲法で保障される基本的人権である居住・移転の自由や財産権を制限することになりますので、その規制は憲法に違反しない範囲で行う必要があります。したがって、開発許可の申請のあった開発行為は、法に定める技術基準に適合する限り、原則として許可しなければなりません。また一方で、大規模な開発を行う場合等、周辺住民への影響を考慮し、市は、要綱を定め、周辺住民との調整を図っています。要綱は、開発区域の面積が0.5ヘクタール以上の場合、事業者に対してその開発区域が存する地区の自治会長及び農区長等に事前説明を求める行政指導を行うこととしています。しかしながら、行政指導は、あくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されるものであり、行政目的を果たすために必要以上に指導を行うことはできません。

申立人は、自治会長である自身への事前説明がなされていないことはおかしい旨主張されていますが、本件開発区域の面積は0.2ヘクタールであり、要綱で定める開発区域が存する地区の自治会長及び農区長等への事前説明を指導する場合の開発区域の面積である0.5ヘクタールに達していません。よって、開発許可をするにあたり、申請者に自治会長等への事前説明を指導すべき開発行為に該当しないということになります。それに加えて、そもそも、申立人は当該開発区域が存する地区の隣の地区の自治会長であり、要綱で定める「当該開発区域が存する地区の自治会長」にも該当しません。

なお、要綱は、当該開発区域に隣接している住民に対しても事前説明を行うよう規定されていますが、該当するA町内にお住まいの方に対しては、事前説明が行われていることが確認できました。

さらに、申立人は、自身及びA町内の住民が本件開発許可の第一の利害関係人にあたり本件開発許可に関する事前説明がなされていないのはおかしい旨主張されています。ここで、利害関係人について、法の規定を確認しますと、開発許可基準に「開発行為の施行又は当該開発行為に関する工事の実施の妨げとなる権利を有する者の相当数の同意」が必要とされています。そして「開発行為の施行又は当該開発行為に関する工事の実施の妨げとなる権利を有する者」とは、「開発許可制度運用指針」によると「開発行為をしようとする土地又は当該開発行為に関する工事をしようとする土地の区域内にある土地等について所有権、地上権、抵当権等当該開発行為の施行の妨げとなる権利を有する者」とされています。このような権利を有する者の同意がないままに許可を行えば、混乱を招くおそれがあることから、上記規定はこの点を考慮した規

定と考えられます。「利害関係人に対する事前説明が必要」とする申立人の主張は、開発に伴う係争の未然防止という観点から定められた上記規定と趣旨を同じくすると考えられます。

本件の場合、申立人を含むA町内の住民は、当該開発行為をしようとする土地又は当該開発行為に関する工事をしようとする土地の区域内にある土地等について所有権、地上権、抵当権等、当該開発行為の施行の妨げとなる権利を有しているという事実はありません。そうすると、申立人を含むA町内の住民は、開発に伴い、その施行の妨げとなる権利に基づく係争の当事者とはなりません。したがって、申立人を含むA町内の住民は利害関係人には該当しないと認められます。

以上のことから、要綱に基づく事前説明の対象者でも、法に定める利害関係人でもないこととなり、当該開発区域の隣の地区の自治会長である申立人へ事前説明がなされていないことについて市が事業者を指導しなかったとしても、市の対応に不備はありません。

開発許可証の交付については、法では、開発許可を出す要件として事前説明は規定されていません。本件開発許可証の交付は、法の規定に則った手続により行われていることが認められます。以上より、A町内の自治会に対しての事前説明なしに、本件開発許可を出した市の業務に不備は認められません。

本件開発許可及び事前説明につきましては、市は法令等に従い、業務を実施していることが認められます。市としては、法令に定められた要件に該当する以上、開発許可を出さないわけにはいきません。また、周辺住民等との調整に関しては要綱で一定の基準を定めて、それを公表し、公平性、透明性を確保した指導を行っていることも市には認められます。その点、申立人におかれましては、ご理解いただければと思います。

(12) みなし仮設住宅からの退去（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、平成28年熊本地震で被災し、みなし仮設住宅（以下「みなし仮設」という。）に入居している。入居に際して、再建住戸の完成後は速やかにみなし仮設物件を明け渡すこと、再建住戸においては家族と同居することの二点に係る誓約書（以下「誓約書」という。）を市に提出していたところ、市から誓約事項の順守に疑義があることを理由として、みなし仮設からの退去を求められた。その後、私がみなし仮設に不正入居をしているという内容の匿名の告発状（以下「本件告発状」という。）が市に届いたとの連絡があった。市は、本件告発状の内容を鵜呑みにし、私に退去を求めているのだと思った。

本件告発状に関し、詳細な調査が実施されていないにもかかわらず、不正をしたかのように扱われ、みなし仮設からの退去を求められたことに納得がいかない。

市からの回答

みなし仮設供与期間の延長制度は、災害救助法等に基づく制度です。本制度による延長は、「現在の住まいとは別の恒久的な住まいへの転居を予定しているが、やむを得ず間に合わない場合」を対象としています。

このような制度趣旨から、みなし仮設供与期間の延長申請においては、恒久的住まいの再建方法（自宅の再建（新築・購入・修繕））が確定している必要があり、再建方法の確定を確認できる資料（工事請負契約書や資金計画書等）の提出が求められます。一般的には工事請負契約の契約者とみなし仮設入居者は同一となりますが、中には工事請負契約の契約者とみなし仮設入居者が異なる場合があります。そのような入居者の恒久的住まいの再建方法の確認と、恒久的住まいの再建後にみなし仮設からの速やかな退去を促すため、誓約書の提出を求めています。これらの書類の提出は延長申請の際に必要となり、その誓約事項の順守は供与期間延長の要件となります。

本件では、工事請負契約の契約者が申立人の家族であったことから、契約者と入居者が異なる場合にあたり、申立人には「当該家族と同居する」「工事完了後は速やかに明け渡す」旨の内容の誓約書を提出していただきました。ところが、延長申請から数か月後の時点で既に再建住戸が完成していたこと、及び同居予定者である家族のみが当該住戸に居住していたことから、誓約書の内容との間に齟齬が生じ、供与期間延長の要件を満たさなくなっていました。

そのような折、市に対し、申立人について、自宅があるのにいつまでもみなし仮設を不正に利用しているという内容の告発状が届きました。通常、市の業務に係る内容の告発状が届いた場合、告発状の内容を確認し調査対象の現状・状況・状態等の確認

や各関係者等へ聞き取り等による調査・事実確認を行い、告発状に対してその結果に基づき適正な対応を行います。本件においては、まず、現地確認と仮設住宅法律支援相談員として委嘱している弁護士等への相談を行い、工事請負業者である施工業者へ業務完了時期に関する調査を実施して再建工事の完了を確認しました。

本件告発状に関する調査を通じて、申立人の不正行為は確認されませんでした。誓約事項については、上記で述べたとおり疑義が生じていたため、申立人に対し、みなし仮設からの速やかな退去を促したものです。

オンブズマンの判断

熊本地震に伴うみなし仮設の供与は、災害救助法が規定する「避難所及び応急仮設住宅の供与」として行われるものです。同法は、「応急的に、必要な救助を行い、被災者の保護と社会の秩序の保全を図ること」を目的としており、発災後の応急期における応急救助に対応する主要な法律ということが出来ます。したがって、同法に基づく仮設住宅（みなし仮設を含む）の供与は、恒久的な住まい（再建住戸）が完成するまでの、発災後の応急期における仮の住まいを提供する制度ということになります。

熊本地震に伴うみなし仮設供与期間の延長制度において、震災から3年が経過する世帯の延長は、「供与期間内に退去できないやむを得ない理由」がある場合に認められます。「やむを得ない理由」には、「自宅再建で建築請負契約書を交わしたが、工期の関係等から、仮設住宅の供与期間内に再建できない」場合など、自己の都合によらない真にやむを得ない理由により、供与期間内に退去できない場合が含まれます。

上記のような災害救助法の趣旨、及び「供与期間内に退去できないやむを得ない理由」に照らすと、延長制度は、再建住戸の完成時期が明確で資金面なども含めて再建の目処が立っていることを前提に、自宅再建工事の工期等が原因でみなし仮設の供与期間内に住まいを再建できない場合の応急的処置ということが出来ます。すなわち、「現在の住まいとは別の恒久的な住まいへの転居を予定しているが、やむを得ず間に合わない場合」を対象とする制度といえます。

本件のように、再建住戸の工事請負契約の契約者とみなし仮設入居者が異なる場合、上記制度趣旨に照らすと、みなし仮設入居者は再建住戸の完成後、当該再建住戸に契約者とともに同居する必要があります。なぜなら、完成した当該再建住戸に同居せず、みなし仮設への入居を延長した場合は、当該みなし仮設入居者はそもそも「現在の住まいとは別の恒久的な住まいへの転居を予定していた」とはいえず、再建方法の確定している再建住戸が完成するまでの応急的な措置として延長を受けていたとはいえないことになるからです。このことを担保するため、本件において申立人は、「再建住戸が完成した場合、速やかにみなし仮設を明け渡したうえで、当該再建住戸において契約者と同居する」旨の誓約書を提出しています。

また、本件告発状に関し、市は、みなし仮設管理会社等の関係者への事実確認、現地確認、法律の専門家である弁護士への相談、申立人の自宅再建工事の請負業者への

調査などを行っています。したがって、「詳細な調査が実施されていない」とはいえないと考えます。

上記一連の調査により、延長申請の数か月後には再建住戸は完成していること、また、当該再建住戸には工事請負契約の契約者である申立人の家族が居住し、申立人は同居していないことが分かりました。したがって、「再建住戸が完成した場合、速やかにみなし仮設を明け渡したうえで、当該再建住戸において契約者と同居する」旨の誓約事項は順守されていないこととなります。よって、市が申立人にみなし仮設からの退去を促したことに不備は認められません。

市が申立人に退去を促したのは、上記のように誓約事項が順守されず延長要件が満たされなくなったためであり、本件告発状があったこと自体を理由とするものとはいえないと考えます。

みなし仮設供与期間の延長制度や住まい再建支援事業につきましては、被災者の方々に寄り添いつつ、公平な取扱いを実現するため、その制度趣旨に立ち返った運用が必要となります。公平かつ適切な制度運用により、これらの支援策が被災者の皆様の助けとなりますよう期待します。

(13) 倉庫の建築に関する相談（要約）

苦情申立ての趣旨

平成28年熊本地震により、自宅が全壊となったため家屋を解体した。

更地となった当該土地に小屋を作ろうと思い、平成31年（2019年）3月頃に、市に相談に行ったところ、「この土地には小屋は建てられません。」とのことだった。理由を聞いても「前からです。」「何でと言われてもそういうふうになっていますので。」と言われ、納得できるような説明はなかった。

その後、県外に住むこととなり、また、コロナ禍のため、市に相談に行けないうまだったが、令和2年（2020年）11月に再度市に相談に行ったところ、「住宅自体は建てられますが、住宅が建っていなければ小屋は建てられません。」と言われ、前回とは説明が違っていた。

二度目の説明には納得できたが、最初の対応は、市民に寄り添ったものではなく、あまりに酷いため、苦情を申し立てる。

市からの回答

まず、自己の所有する敷地が市街化区域にある場合、当該敷地内に建築する建築物は、自己の裁量により建築できるものではなく、建築基準法（以下「法」という。）により当該敷地が属する地域区分ごとに、例えば、用途の規制や接道の許可など、建築に当たっては一定の要件が設けられています。

申立人は、熊本地震により自宅が全壊したとのこと。このようなケースでは、通常、住宅建築の意向や道等の現状により、法による住宅建築許可の可能性を想起しますので、道等の該当の有無を確認した上で、必要な助言を行っています。

申立人が所有する敷地を見ると、この敷地の用途地域は第一種中高層住居専用地域となり、当該敷地に単独の倉庫を建築することはできません。しかし、敷地北側の道路状空地が、申請に基づき法が定める道路としての許可を受け、一戸建て住宅の建築許可が下りる場合には、住宅に附属する建築物として倉庫を建築することが可能です。このように、当該用途地域において建築許可に関する相談があった場合には、一般的な相談対応として、相談者からの聞取りの状況に応じて、単独での倉庫建築はできないものの、一戸建ての住宅に附属する倉庫であれば建築が可能である旨説明を行うこととしています。

なお、熊本地震発災後における相談においては、相談者の状況を十分お聞きし、意向に沿った対応に努めているところであり、平成31年（2019年）の相談時の対応記録がなく、当時の職員に確認するも不明ではありますが、一般的な相談対応として、上記内容をお伝えしているものと考えられます。

しかし、今回の申立てでは、「当該敷地に小屋（倉庫）だけを建築することが可能

か。」という趣旨の質問に対して、市からは当該敷地には建築することができないことのみのお返答であったと主張されています。当該敷地に単独の倉庫を建築できないとの回答は誤りではなく、この意味では正当な対応であったと考えています。ただ、当時の事実関係は不明ですが、申立人の主張のとおりだとしたならば、市の対応にご納得いただかず不快な思いをさせたことにつきましては、お詫びします。

今後とも、申立人から疑義や相談があれば、明解で丁寧な説明を行うとともに、市職員で共有するなど、今まで以上に市民に寄り添った対応を心がけていきます。

オンブズマンの判断

オンブズマン条例（以下「条例」という。）には調査対象外事項が定められており、「苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。」と定められています。また、「ただし、…オンブズマンが正当な理由があると認めるときには、この限りでない。」と定められています。新型コロナウイルス感染症が収束の見通しが立たない状況においては、熊本市オンブズマン制度の趣旨から、1年以内という調査対象を広く解し、コロナ禍のため、お申立てすることができなかった場合などは「正当な理由」にあたり、調査対象に含めるのが妥当であると考えます。

本件については、申立人は、令和2年（2020年）3月頃には市を訪れ、再度相談しようと思っていたが、コロナ禍のため行けず、その結果、令和2年（2020年）11月の相談になったとのことでした。これらの事情は「正当な理由」に該当すると認められることから調査対象とすることとします。

申立人の主張によると、市に申立人所有の土地に小屋が建てられない理由を聞いても、「前からです。」「そういうふうになっていますので。」と明確な理由が述べられることはなかったとのことでした。

一方、「市からの回答」によると、「熊本地震発災後における相談においては、相談者の状況を十分お聞きし、意向に沿った対応に努めているところであり、平成31年（2019年）の相談時においても同様の考え方で対応している…ものと考えられます。」とのことでした。

市は、当時の職員も含めて対応した記憶がある職員がいないか確認したようですが、1年以上も前のことでもあり、不明であったとのことでした。また、対応記録については、通常、問題が発生した場合等にものみ残す方法をとっているとのことですが、申立人への対応については、特に問題が発生したようなこともなく、対応記録は残っていないとのことでした。市には、建築に関する相談が、1日あたり60件から100件程度寄せられており、そのすべてを対応記録に残すことは現実的に難しく、市が行っている取扱いには一定の合理性があると考えます。よって、当時の職員に記憶がないこと、及び対応記録がないことはやむをえないことと考えます。

したがって、当時の申立人と職員のやり取りがどうであったか、客観的な資料等もありませんので、申立人と市のどちらの言い分が正しいのかについて、判断すること

はできません。

ところで、建築物の建築を行う場合、都市計画法や建築基準法など様々な法令により、規制を受けることになります。そのため市では、建築基準法における市の考え方や指導内容の明確化、共有化を図るため、「熊本市建築基準法取扱」を定め、円滑な建築確認及び検査業務並びに迅速な手続きを図ることとしています。

市には、1日に60件から100件ほどの建築に関する相談が寄せられ、その中には専門的な知識を有していない市民の方からの相談も含まれています。多くの相談に対応し、円滑な検査業務及び迅速な手続きが求められる中で、法令等の基準に適合するかどうかだけを説明することが効率的で、そのような説明を行う場面も多いかと思えます。

仮に、申立人の主張のとおり、市が「前からです。」「そういうふうになっていますので。」と明確な理由を申立人に対して行わなかったとしても、規制を受ける建築物のことについて端的に説明しているにすぎず、法令や基準に照らして誤ったことを説明しているのではありません。よって、建築確認に関する業務の性質を考慮すれば、市の説明に不備があったとまではいえないと考えます。

市は、今回の申立てを受け、申立人への対応について、詫びており、今後は、明解で丁寧な説明や、職員間での情報の共有など、今まで以上に市民に寄り添った対応を心がけていきますと述べています。多数の相談に一つひとつ丁寧に対応することと迅速な処理を同時に行うことは困難かもしれませんが、市には、引き続き、相談者の意向や置かれている状況に応じた丁寧かつ効率的な説明及び事務処理に努めていただきたいと思えます。

(14) 市道内の境界標石（要約）

苦情申立ての趣旨

私の実家の土地（以下「本件土地」という。）は、市の管理地及び市道と接しており、その境界には、コンクリート製の杭（境界標石）が設置されている。

しかし、そのうちの1本の境界標石（以下「本件標石」という。）が市道の真ん中に立っている。本件標石には「熊本市境界」と書かれているため、市が打ち込んだものである。

そこで、令和元年（2019年）8月、同年9月及び同年11月に市との間で、本件土地の境界及び本件標石について話し合いを行った。その際、本件標石は、本件土地が市から払下げされた時に、本件土地と市の管理地の境界として打たれたものではないかと質問したが、市は、何も回答することができなかった。その後も、市からは納得がいく説明はないままである。

市はたった1本の境界標石がどこの何のためのもので、いつ打たれたものか説明できない状況にある。このような市の対応に対して苦情を申し立てる。

市からの回答

熊本市道と民地との境界は、現地で立会いを行い、確定した後は、現地において、①コンクリート杭（「市道」と側面に掘り込み表記、頂点部は赤色に塗装し矢印及び熊本市章「C」を彫り込んであるもの）の設置、②明示板（金属プレートで「市道界」と表面に掘り込み表記、矢印及び熊本市章「C」を彫り込んであるもの（最小のものは一部に矢印と「C」のみのももあり））の設置、③金属鋸（コンクリート用の釘）や赤ペンキのペイントによる仮表示を行い、又は④ブロックなどの現地構造物等を境界として認定するなどの方法により、後日でも境界が分かるようにしています。また、測量して座標を記録しているものもあります。

本件市道と申立人宅地の境界については、平成26年9月に、現地で、申立人（境界立会申請人）、隣接地の所有者、対向地の所有者、町内自治会長及び市の職員が市道と民地の境界立会を行いました。その際、申立人からは境界確認書を受領、同年11月に決裁処理が完了したことにより、境界は確定しております。

申立人には、本件市道との境界は立会いにより確定していることをお伝えしました。

本件標石について、市の調査では「○界」（表記不明、おそらく境界と思われます）及び「熊本市」と表記がある上部が十字の標石であることが確認できます。そうすると、熊本市道と民地との境界を示す上記①から④の表示方法に該当しないため、少なくとも市道との境界として道路管理者が設置した境界標石ではありません。

また、本件標石は、平成26年9月の境界立会い時点で既に存在していたようですが、本件土地と本件市道との境界が確定したのはこの立会い時が初めてですので、これ以

前に市道と本件土地との境界の標石を設置することはありません。

申立人に対し、現地で立ち会った市職員は、市の用地の払下げの経緯については30年以上前のことであり、市では分からないこと、市道と本件土地の境界標石ではないため本件標石設置の経緯について分からないことを説明しました。本件標石について説明をしなかったということではありません。

本件標石には「熊本市」の刻印があり、市の管理地と本件土地との境界にある杭と思われます。しかしながら、本件の契約書類は、熊本市文書に関する訓令による保存期間30年が経過しており、既に処分されているため本件標石をいつ誰が打設したのか、また、市道との管理境界を表しているのかは不明です。

市道との境界は市を含む関係地権者の同意により確定していますが、境界に不服がある場合、市道に隣接する地権者として申立人は、境界立会の再申請をすることができます。その場合、関係地権者への立会参加の呼びかけは申請者（申立人）が行い、一度確定した境界の見直しには、その境界に関係する市を含む関係地権者の全員の同意が必要になります。なお、申立人は、法務局の筆界特定制度を活用することもできます。

本件市道につきましては、今後も適切な維持管理に努めてまいります。

オンブズマンの判断

オンブズマンは、本件市道と申立人宅地の境界確認書等の境界立会決裁記録を閲覧しましたが、本件市道と申立人宅地の境界には、本件標石とは別のプラスチック杭（以下「本件プラスチック杭」という。）が打たれていることが境界点写真により確認できました。そして、断面図による公共座標値も確認しましたが、境界点の公共座標値は本件標石の位置ではなく、本件プラスチック杭の位置であることが確認できました。

官民境界確定は、市と隣接地所有者との間の所有権の範囲を定める私的契約と解されます。熊本市境界確定要綱によると、境界立会の申請に基づき立会を行い、境界確定協議が整ったときは、境界確認書及び境界確定図を作成し、市組織内部において決裁処理を行うことにより境界を確定します。

本件市道と申立人宅地の境界確定は、平成26年11月に決裁処理された境界が最新のものであります。したがって、本件標石の存否に関わらず、本件市道と申立人宅地の境界は、平成26年11月に行われた境界確定の際に打設された本件プラスチック杭の地点となります。すなわち、本件標石は、市の主張のとおり本件市道と申立人宅地の境界を示しているものではないということになります。

次に、本件宅地と市の管理地との境界については、市道との境界確定とは異なり、境界確定がなされていないとのことです。現在、申立人宅地と市の管理地との間で境界確定の作業を行っているとのことです。オンブズマンとしても双方納得のいく形での問題解決がなされることを望みます。

「市からの回答」によると本件標石には「熊本市」との刻印があり、市道の中に打設されていますので、本件標石は市の所有であると思われます。そうであるなら、市民から説明を求められたのであれば、本件標石の所有者として、その説明を行う責任が市にはあると考えます。

この点、本件標石に「熊本市」との刻印があるとしても、その形状からかなり古いものであることが認められますし、申立人によると、申立人宅地が市から払下げを受けたのは40～50年以上前のこととなります。本件標石がその頃打設されたと考えると、当時の資料が残っていないことは致し方ないことであります。

以上より、本件標石について、市に所有者としての説明を行う責任はありますが、説明するためできる限りの調査を行った結果、不明であることが認められますので、市が本件標石について「分からない」と回答したことについて、不備があるとまでは言えないと考えます。

オンブズマンは現地を確認しましたが、本件標石は、本件市道の中に打設されており、上部が地上に出ている状態でした。本件標石は、どのような目的で打設されたのか分からないとのことですので、現在、何らかの意味を持っているものとは思われません。また、本件標石は状況から察すると市の所有であると考えられます。そうであるなら、除去するなど何らかの対策を講じるべきと考えます。

現在、申立人宅地と市営住宅課管理地の境界確定の作業が行われているところのことですので、その境界確定の作業が終了したあとに、本件標石の取り扱いについて検討すべきであると思います。

(15) 町内自治会への関与（要約）

苦情申立ての趣旨

町内自治会の定期総会が新型コロナウイルス感染症の影響により書面議決で行われることになった。配布された昨年度の決算書に複数の不明な点があったため、自治会長に、自治会規約に基づき6回にわたって帳簿類の開示を請求したが、いずれも拒否された。

そこで、区役所にこういった状況を何度も説明しに行った。しかし、話はよく聞いてもらえたが、「自治会の文書を開示すべきといった指導や助言をすることはできない。」とのことだった。

自治会内部のことは自治会で解決せよとのことなのだろうが、自治会は公的な側面が大きいので、市がもっと関与すべきではないのか。

市からの回答

町内自治会は、同じ地域に住む人たちにより自主的に組織され、日常生活の中で発生する地域の課題をお互いに協力し合って解決し、豊かで住みよい地域をつくるために地域の特色を活かした様々な活動を行っている団体です。町内自治会の主な活動としては、防犯活動、町内清掃など住民生活に直接かかわる活動などがあります。運営方法については、あらかじめ住民で規約を定め、その規約に基づいて運営及び活動が行われています。

町内自治会の設立・解散、運営に係る基本的な事項については、市は町内自治会に対し一般的な指導監督権限を有していないため、関与する機会はありません。ただし、市から町内自治会に対し、補助金を交付しているため、各種補助金の交付規則等を根拠に事業計画書や会計報告の提出を求め、その他補助金の適正な執行のために必要な指示等については行っております。

申立人は、会計帳簿の閲覧や定期総会の開催といった町内自治会内部の運営に対して、市が積極的に関与することを要望されておりますが、市としては、町内自治会は、法律に基づかない任意団体であり、町内自治会の運営等の内部的な活動は住民自身によって決定されなければならないものと考えています。仮に、町内自治会の運営等の内部的な活動に対し、市が積極的に関与することになれば、町内自治会の自発的な意思形成を阻害するだけでなく、住民自治の理念に反するといった弊害が生じるおそれがあるため、町内自治会の運営に関しては、原則として市は関与すべきではないと考えています。また、一部、町内自治会が受ける市の補助金の適正な執行に必要な指示等を除いては、町内自治会等の運営に対して行政が関与できるといった権限が法令等に規定されておらず、市は町内自治会の運営等の内部的な活動について一般的な指導監督権限を有しておりません。したがって、市は町内自治会に対して、申立人が要望

されるような指導及び指示はできないものと考えております。一方で、町内自治会は、その活動を通して地域のまちづくりに大きく寄与しており、町内自治会の活動が円滑に行われない場合、市としての行政目的も十分に果たせず、公益が損なわれることになりかねないため、町内自治会に対してあくまでも中立公正な立場から意見を述べさせていただくことはございます。

今回の件においても、町内自治会内部の問題であり、最終的な判断については、市が関与することはできません。しかし、中立公正な立場で申立人からのご相談をお聞きする中で、市から現自治会長に対して、住民が帳簿類の開示を希望していること等をお伝えし、対応の検討をお願いしたところ、町内自治会の会計帳簿類を確認することができました。しかし、申立人が訴えるような不明金はありませんでした。市からの補助金については、趣旨に沿った支出ができていたものの、会計処理に勘定科目の誤り等の不適切な面が見受けられ、適切に管理されていなかった箇所もあったため、今後も引き続き適切な会計処理のための助言を行ってまいります。

また、住民同士のトラブルについても、解決に向けて引き続き中立公平な立場で助言を行うとともにトラブル解決に向けた手法の検討を関係各課と進めてまいります。

オンブズマンの判断

申立人は、町内自治会の活動は公的な側面が大きい、つまり公益性を有していることを根拠に、市が町内自治会の運営等に関与すべきであると考えられているようです。たしかに、町内自治会の自発的な活動は、公益実現のために重要な役割を果たしていることが認められます。しかし、町内自治会はあくまで地域住民によって結成された任意団体であり、その活動が公益性を有するというだけで、市が町内自治会の運営等に関与してもいいという理由にはなりません。「市からの回答」にもあるとおり、町内自治会等の運営に対して行政が関与できるといった権限が法令等に規定されておらず、市には町内自治会の運営等の内部的な活動について一般的な指導監督権限は認められていないからです。それに加え、地方自治法では、町内自治会には独立性が保障されており、公的な関与をできるだけ受けないことが適切であると考えられるからです。

本件において、市は、申立人からの相談を受け、現自治会長に対して、住民が帳簿類の開示を希望していること等を伝え、対応の検討をお願いしています。このことは、市が町内自治会の独立性を侵害しない範囲でできる限りの対応を行ったものといえ、また、市は、現自治会長の任意の調査協力により、会計帳簿等の調査を実施しています。この行為は、市の一方的指導監督目的で行われたものではなく、当該町内自治会が今後も住民自身の判断によって円滑に運営されるためにその独立性を損なわない範囲で実施された行為であり、市としてできる限りの対応をしていると評価することができます。

よって、当該町内自治会に対し、上記のような対応を行っている市に不備は認められません。

町内自治会の活動は実質的に公益性を有しています。市としても、町内自治会の役割の大きさを重視し、補助金を含め、様々な助成を行っており、両者が密接な関係にあることは否定できないと考えます。町内自治会の構成員間に意見の対立が生じることにより、町内自治会の運営が健全に行われず、そのことによって町内自治会の活動が円滑に行われなくなると、結果的に公益が損なわれることになりかねません。そうであるなら、町内自治会の運営に支障が生じている場合、市は、その障害を取り除くことに無関心であってはならないと考えます。しかし、他方で、市が町内自治会内部の運営に不当に関与しないという地方自治法で規定されている独立性の保障の理念は守られなければなりません。

市は、これまでも、「町内自治会ハンドブック」を発行し、町内自治会規約、予算書、定例会の報告等の参考様式等を掲載して、町内自治会の自主的な運営を支援しています。この「町内自治会ハンドブック」が、住民に十分に理解され活用されることによって町内自治会の運営上の問題の発生を予防することもできるものと考えます。

また、過去に同様な苦情申立て事案を担当したオンブズマンが、町内自治会内部で意見が対立した場合の具体的方策として、調整役を外部の者に委託する仕組み（ADR（裁判以外の紛争解決手段））作りについて意見を述べています。このようなADR機関を利用できる環境づくりを市が行うことで、自治会の運営に問題が発生した際、簡易迅速に対応することができるのではないかと考えます。

今回の事案に関して、市は、現自治会長の任意の協力のもと、助言という形で問題解決にあたっていますが、これまで述べてきたとおり、町内自治会に対する市のかかわりについては、どうしても限界があります。そこで、町内自治会の運営に支障が生じた場合に、市がどのようなかかわりを持ち、どのような支援を行うのかという点について、統一的なやり方を模索していく時期にきているのではないかと考えます。

申立人におかれましては、市への相談を行いながら、自治会内部で十分話し合いを行い、民主的な手続きのもとでこの問題が解決し、自治会の運営が適正化されることを望みます。

(16) 問題行動に対するケースワーク（要約）

苦情申立ての趣旨

私は生活保護を受給しているが、次のような市の対応に納得がいかない。①当時担当だったケースワーカー（以下「CW」という。）に、ほぼ寝たきりで相談があるので来てほしいとお願いしたが来てくれなかった、②日中、担当 CW が公園で休憩していた、③平成28年熊本地震により被災した自宅の修理に関わる詐欺被害や知人とのトラブルについて相談したが放置された、④車上生活による体調悪化について相談したが放置された、⑤一連の事情について担当 CW が上司に報告もせず何もしてくれなかった、⑥そのことを伝えると、所属長から「文句があるなら私を訴えればどうですか」などと言われたことについて苦情を申し立てる。

市からの回答

まず、①について、申立人から家庭訪問を依頼されたことはありません。申立人とは家の中で面談しており、その際、申立人は寝たきりの状態でなく着座した状態で面談し、支障なく歩行もしていました。

次に、②について、担当 CW は自転車を利用した訪問が多く、訪問目的等の事前確認のため、自転車を止め書類等の確認をする場合もあり、それが休憩しているように見えたのではないかと思います。休憩をとっていたものではありません。

③に関し、申立人から聴取した被災住宅の修理に係る詐欺被害について、県及び市の関係部署へ相談したところ、本件は「申立人と修理業者」の話であるため警察に相談するよう助言があり、申立人にその旨連絡いたしました。また、申立人が熊本地震後、一時的に同居していた知人男性 A 氏と自宅でトラブルになったことについて、警察に相談しているとの報告を受けました。市として、当該相談の事実を所管の警察署に確認しています。

④について、体調不良について申立人より報告を受けた際は、医療機関への受診を助言していました。市が医療機関受診を制限や拒否したことはなく、申立人が受診及び入院された際はその都度報告を受けており、医療機関への支払い等の必要な対応をしています。

⑤について、申立人の状況については随時、担当 CW から上司への報告を行い、市として住宅確保や医療機関との調整等、対応できることは行ってきました。通常のケースワークにおいて、担当者が受けた相談などは、すべて所属長まで報告されるものではありませんが、案件によっては随時対応状況の報告を求めることもあります。本件は、担当 CW が対応に苦慮していることもあって直属の上司及び所属長にも報告しておりました。本件は数名の職員が関与しており、市として適切に対応していた

ものと考えています。

⑥について、申立人が当時の担当 CW を訴えるとのことでしたので、「申立人にとって十分な対応にならなかった点は申し訳なかったが担当は精一杯対応している」と伝えました。すると申立人は「十分な対応でなかったなら何かの保障をしろ」と主張したので、「それはできない」と断ったところ、「であれば訴える。後は裁判所で話そう」との発言があり、そのため、「私（所属長）が責任者なので私を訴えてください」と伝えたものです。

オンブズマンの判断

オンブズマンは、調査に必要な範囲で、本件に関わる「援助方針・ケース記録票」（以下「本件記録」という。）の内容を確認しました。本件記録は、市が業務上作成した記録であり、それぞれの対応ごとにその都度作成され（日時、対応者、関係者、対応内容など）、複数の職員がその内容を確認しています。したがって、作成者の作為が混入するおそれは低いと考えられることから、本件記録の内容は事実どおり記載されているものと判断し、これらの事実を前提に検討を行います。

まず、①について、本件記録には、申立人からの家庭訪問の依頼に関する記載は確認できませんでしたが、市職員が複数回、申立人宅を訪問した旨の記載がありました。依頼の有無については本件記録のほかに客観的資料がないため判断できませんが、この時期に市職員が申立人宅を訪問していたことは事実と判断され、市は適切に対応していたと認められます。

次に、②について、当時の担当 CW が公園で休憩していたかについては、客観的な資料がないため確定的なことはいえませんが、訪問目的等の事前確認のため自転車を止め書類等の確認する行為については、業務上の必要性もあり、また公園で一時休息したとしても特に問題はないと考えます。

③の被災住宅修理に係る詐欺被害について、刑事事件の捜査権限等を有しない市で解決するのは非常に困難であり、また、詐欺被害を根本的に解決するような対処は、そもそも、社会福祉を担う市の業務対象外と考えます。市は、詐欺被害につき県に相談してほしい旨の申立人からの依頼を受け、県の担当部署等に相談しており、それら担当部署からの回答の内容を申立人に伝えています。また、申立人と A 氏との間の紛争は、本来的に私人間の争いです。A 氏による行為については、刑事事件の捜査権限等を有しない市で対処することは困難であり、そもそも市の業務に当たらないと考えます。

④について本件記録を確認すると、体調を崩した申立人が入院した際、市は複数回にわたり医療機関と連絡を取り、医療費等の支払い等の対応をしていたと認められます。医療行為に関しては、その性質上、市が判断すべき事項ではなく、また、上記のような市と医療機関との協議・調整の結果、申立人の受診及び入院が実現しています。したがって、市は適切に対応していたと認められます。

⑤については、本件記録の内容から、担当 CW は適宜上司へ報告するなど、適切に対応していたと認められます。

⑥について本件記録を確認すると、申立人と所属長の電話でのやりとりの中で、担当 CW を訴える旨の発言があったと認められます。このとき、具体的にどのようなやり取りがあったかについては本件記録に記載がなく、それぞれの発言に関する客観的な資料が存在しないことから事実関係を判断することはできませんが、本件記録によると、申立人は以前より担当 CW に対し脅迫的言辞を取っていることが確認できました。このような申立人の言動に対し、所属長が担当部署全体で対応する姿勢を示す発言をしたとしても、その対応に何ら問題はなかったと考えます。

以上より、本件に関する市の対応に不備があったとは認められません。

市が、生活保護受給者の生活部面すべてについて対応するのは、現実には不可能であるばかりでなく、生活保護を受給している申立人自身の生活の自主性ないし自立性という観点からしても望ましいことではないと考えます。生活保護法は、その目的につき「国が生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長すること」と規定しており、「最低限度の生活の保障」とともに「自立の助長」を目的としています。「自立」とは、「経済的自立」のみならず「人格的自立」、「日常生活における自立」、「社会生活における自立」等を含め、「一個の人格として人間らしく豊かに生きること」と捉えるべきであり、市は、このような法の趣旨に沿って業務を行っています。申立人におかれても、このことに思いを致していただければと思います。

また、CW の定数については社会福祉法第16条に定めがあるところ、市の設置する福祉事務所においては、被保護世帯数80世帯に対し1名が標準とされています。これに対し、本件を所管する福祉事務所においては1人のケースワーカー当たり約120世帯を担当しているとのこと。これは法に定められた標準数に比して相当過重で、CW 一人ひとりにかかる負担も大変重い状態となっており、被保護者に対する手厚い対応にも限界があるのではないかと懸念されます。オンブズマンとしては、福祉事務所において適正な人員配置が実現されることを期待します。