

熊本市オンブズマン

令和2年度(2020年度)運営状況報告書

令和2年(2020年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日

令和3年(2021年)6月
熊本市オンブズマン

目次

巻頭言

熊本市代表オンブズマン	齊藤 修	1
熊本市オンブズマン	原田 信輔	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情申立て後の流れ	7

II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況	9
2 苦情申立ての処理状況	11
3 発意調査	13
4 勧告又は意見表明	13
5 巡回オンブズマン	13
6 現地調査	13
7 フォローアップ調査	13
8 その他の活動	14

III 苦情申立ての事例

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	22
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	29
3 市の業務に不備がなかった事例	40
4 調査対象とならなかった事例	87
5 調査を中止した事例	88

IV 発意調査の事例

1 市長への手紙	92
2 町内自治会内部の問題に対する市の関わり	97

V 過年度の苦情処理案件の改善状況 103

参考

1 利用者の声	105
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	106
3 熊本市オンブズマン条例	108

3年5ヶ月間のオンブズマン経験を通して思うこと



熊本市代表オンブズマン

さいとう おさむ
齊藤 修

熊本市オンブズマン制度は、平成23年11月1日に運用が開始され本年11月で10年を迎えます。私は、平成29年11月1日にオンブズマンとして委嘱されましたので、本年10月末日で最長4年の任期が満了となります。この3年余の間、毎年度50件を超える苦情申立てを受け付け、市民の権利利益を擁護し、市政に対する理解と信頼を高めることを目的とした制度の趣旨に則り、公平かつ中立な立場で調査を行ってまいりました。

申立人に結果通知書を送付する際にはアンケートを同封し、制度に関するご意見をいただいております。中には、苦情の内容がよく理解されていないと感じたとか、市からの回答は不十分で不満であるといったご意見があります。一方、市の考えがよく分かりその後に市との結び付きができたとか、オンブズマンの存在そのものが、市に問題の処理を迂闊にできないと思わせているのだと感じたなどといったご意見も寄せられています。

たしかに、オンブズマンが行う調査は裁判のような証拠調をするものではなく、その判断についても強制力がないため、不満だとする意見もあるかと思えます。しかし、本制度は、市の考え方や内部の事務処理の状況などを市民のもとに明らかにし、法令その他の社会通念などに照らして第三者の立場からそれを評価して判断を行うというものです。このような制度が本市に設置されていること自体が、市に迂闊に問題処理はできないという緊張感を与えていることは間違いなく、このことは非常に意義深いことだと考えます。

オンブズマン制度は、市と市民との結び付きを可能にする、いわば、橋渡し役を担う制度です。苦情について両者の主張を聴き、両者の意見とオンブズマンの見解を共有することで、市は自らの仕事を見直し、市民も自身の考えを再考することができます。苦情申立てをとおしてお互いのコミュニケーションが修復できれば、オンブズマンとしても橋渡しの役割を果たしていると評価することができます。

今後も市民、行政、オンブズマンがそれぞれの責務と役割を果たして、制度の目的の実現に向け取り組んでいく必要があると考えます。

私としては、この間、市民の種々の苦情及び市の担当者のご苦勞を知ることができ勉強になりました。これまでの調査に係る感謝を申し上げるとともに、今後も市民と行政との橋渡し役として、また、市民の方がより良い市政運営のもとで安心して暮らすことができるよう取り組んでまいります。

公的オンブズマンの模索

熊本市オンブズマン

はらだ しんすけ
原田 信輔



公的オンブズマン制度の先駆けである川崎市では、昨年11月に30周年を迎えたとのことですが、熊本市では、今年11月に10周年を迎えます。開始初年度は72件、次年度は99件もの苦情申立があり、運用に当たっては、様々な模索と大変なご苦労があったものと思われます。以後も申立件数は50件から78件の間で推移し、令和2年度もコロナ渦に関わらず、54件の申立があり、公的苦情処理機関としてのオンブズマン制度が市民に認知され、その存在意義も定着しつつあるのではないかと判断しております。

公的オンブズマンの設置が、市民による苦情申立を通して、市政に対する監視や改善機能を強く期待された制度であるとすれば、その存在及び適正な運用は、市民感覚や市民意識、市民情報の行政内部への伝達と相俟って、職員の意識改革や緊張感を持った職務遂行にも繋がり、改めて公的オンブズマンの存在意義を再確認しているところ です。

ところで、苦情申立に対してオンブズマンが調査・判断するに際しては、条例で管轄と調査対象外事項が規定されていますが、管轄外事項は別として、調査を開始するかどうかの判断に苦慮することが多々あり、調査対象外事項に該当すると判断されるような場合でも、苦情内容によっては、担当部署との関係や関わり方、対処方法等を検証し、一定の判断を示した方がいいのではないかと思慮される場合もあります。このような場合には、公的オンブズマンの存在意義に立ち返り、また発意調査の実施も考慮しながら、可能な限り、柔軟に対処するようにしております。

このような苦情の一つである自治会の内部紛争等に関する諸問題については、従前も調査を開始して苦情を拾い上げ、問題点等を整理、検討しながら市の自治会への関わり方について判断を示しておりました。令和2年度も自治会の内部紛争に関する苦情申立、自治会長からの民生委員の年齢要件に関する苦情申立があったことから、これらに対する調査・判断を踏まえ、地域コミュニティの再生という観点から、発意調査として、市が自治体の内部紛争にどのような方法でどの程度関与出来るのか、紛争の予防、紛争解決の手順、方策等を整理、検討しながら、一定の指針を示すことが出来たのではないかと考えています。

今後も、苦情申立を通して、市民と行政とのよりよき関係、あり方を模索しながら、オンブズマンとしての役割、存在意義を確認していきたいと思っております。

I 制度の概要

- 1 制度の概要
- 2 苦情申立て後の流れ

I 制度の概要

1 制度の概要

(1) オンブズマンの目的

オンブズマンが市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的としています。

(2) オンブズマンの職務

具体的に次のことを行います。

- ① 市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査します。
- ② 常に市政を監視し、オンブズマン自らも事案を取り上げ、調査します。
- ③ 調査結果をもとにオンブズマンの判断を示します。必要なときは、市に対して是正などの措置を行うよう勧告し、制度の改善を求める意見表明をします。

(3) 苦情申立てできる方

市民はもちろん、市外在住者や外国人、団体なども苦情を申し立てることができます。

(4) 対象となる苦情の範囲

熊本市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日（終わった日）から原則として1年以内の苦情が対象となります。ただし、次のような場合などは、取り扱いません。

- ① 裁判手続きや行政不服申立手続き等で、係争中又は確定済みの事項
- ② 請求に基づいて、監査を実施している事項や監査を終了した事項
- ③ 議会に関する事項
- ④ 職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項
- ⑤ オンブズマンの職務に関する事項

(5) オンブズマンの組織等

① オンブズマン

熊本市オンブズマン条例の規定に基づき、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱することとしています。

市民の皆さんの権利と利益の擁護者として、公平かつ中立的な立場で職務を行い、また、職務上知り得た秘密を漏らしてはならないことになって

います。

② オンブズマンの任期

任期は2年です。ただし、1回に限り再任することができます。

③ 運用体制

現在、オンブズマン2名、オンブズマンを補佐する専門調査員3名、事務職員1名、相談員1名、そして事務局長の計8名体制です。

(6) 申立方法

苦情の申立ては、書面により行うことになっています。事務局にご持参いただく方法の他、郵送、FAX、ホームページのフォームメール、Eメールでも受け付けています。

苦情申立書は、オンブズマン事務局や、各区役所、まちづくりセンター等に置いています。

住所、氏名、電話番号、苦情の内容、苦情の原因となった事実のあった日又は終わった日、他の救済制度利用の有無についての記載があれば、便箋などの苦情申立書以外の書面でも受け付けます。

なお、匿名での申立てはお受けできません。

(7) 面談について

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

(8) 苦情の調査

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

(9) 調査結果の通知

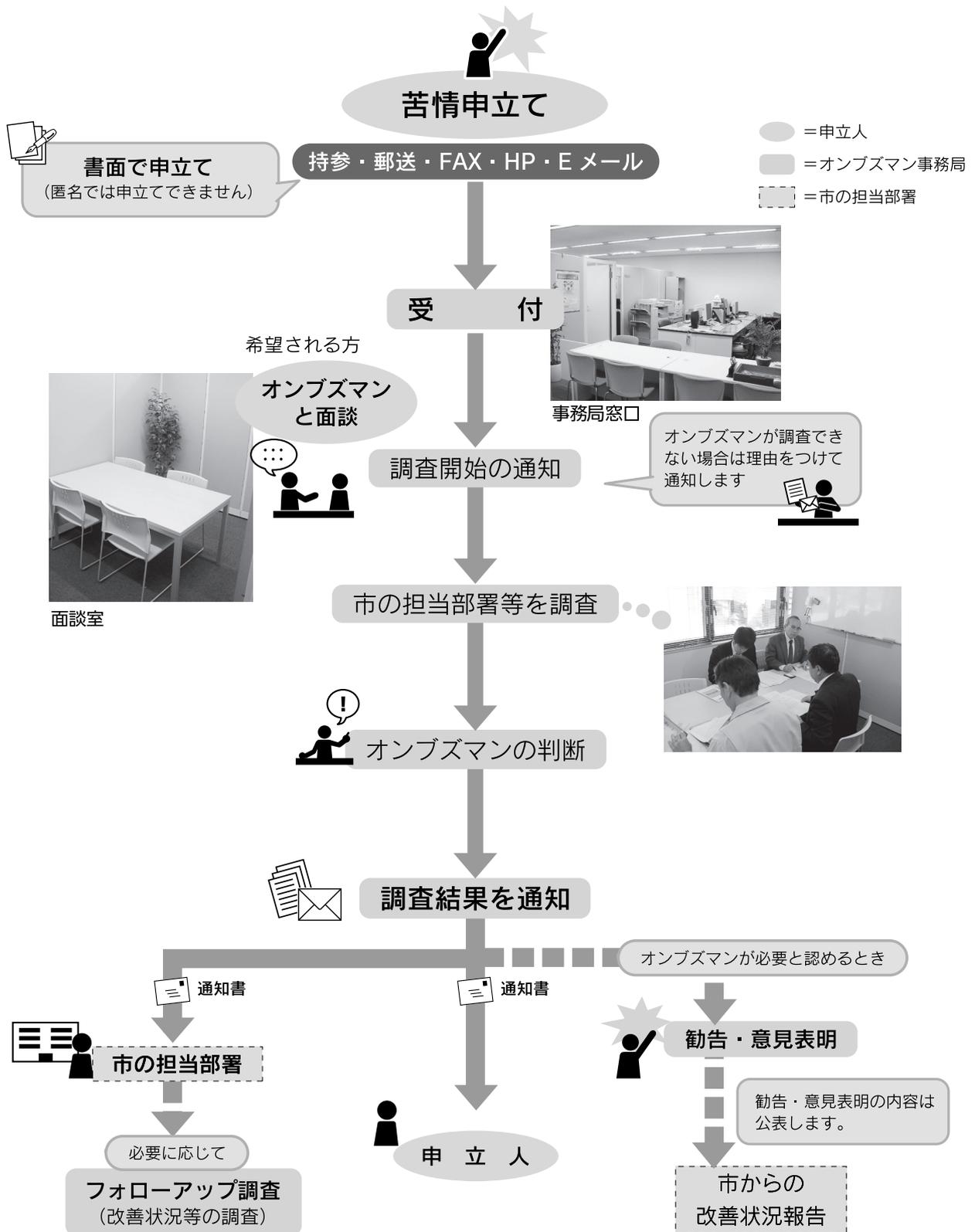
オンブズマンは、調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

また、同じ結果を市の機関にも文書でお知らせします。

(10) 運営状況の報告・公表

毎年度の運営状況を市長及び議会に報告するとともに、これを公表します。

2 苦情申立て後の流れ



Ⅱ 運用状況

- 1 苦情申立ての受付状況
- 2 苦情申立ての処理状況
- 3 発意調査
- 4 勧告又は意見表明
- 5 巡回オンブズマン
- 6 現地調査
- 7 フォローアップ調査
- 8 その他の活動

II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

令和2年度（2020年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は54件でした。

苦情申立人について居住地別にみると、市内居住者からの申立てが50件、市外居住者からの申立てが4件となっており、そのほとんどが市内居住者からの申立てとなっています。

また、申立方法別では、Eメールやホームページのフォームメールといったインターネットを利用した申立てが25件（46.3%）で最も多く、次いで持参が12件（22.2%）、郵送9件（16.7%）、FAX 8件（14.8%）となっています。

表1 月別・居住地別・申立て方法別受付状況 （単位：件・%）

月	件数	申立人居住地別			申立て方法別			
		市内	県内 (市外)	県外	持参	郵送	FAX	インター ネット
4	3	3	0	0	1	1	0	1
5	2	2	0	0	0	0	0	2
6	4	4	0	0	1	0	3	0
7	4	4	0	0	2	2	0	0
8	7	6	0	1	1	1	2	3
9	2	2	0	0	0	1	0	1
10	9	8	0	1	1	2	2	4
11	8	7	0	1	2	1	0	5
12	5	5	0	0	3	0	0	2
1	3	3	0	0	0	1	0	2
2	4	3	0	1	0	0	0	4
3	3	3	0	0	1	0	1	1
合計	54	50	0	4	12	9	8	25
構成比	100.0	92.6	0	7.4	22.2	16.7	14.8	46.3

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、健康福祉局、都市建設局及び区役所が多く、共に11件（20.4%）となっています。

表2 行政組織別受付状況

（単位：件・%）

組 織	件数	構成比	分 野		
総務局	5	9.3	総務事務 4	工事契約 1	
財政局	6	11.2	固定資産税 5	市民税 1	
文化市民局	1 【1】	1.8	文化施設 1 【1】		
健康福祉局	11 (1) 【1】	20.4	高齢者福祉 2 地域福祉 1 健康づくり 1	介護福祉 2 被災者支援 1 (1) 国民健康保険 1	指導監査 1 感染症対策 1 【1】 民生委員 1
環境局	2	3.7	水質管理 1	騒音 1	
経済観光局	1 【1】	1.8	商工業の振興 1 【1】		
都市建設局	11 (1)	20.4	道路管理 3 開発行為 1 河川管理 1	道路工事 2 建築確認 1 (1) 総務事務 1	道路整備 1 河川工事 1
区役所	11	20.4	生活保護 3 介護福祉 1 総務事務 1	地域づくり 2 保育料 1	戸籍・住民票 2 母子福祉 1
交通局	1	1.8	軌道事業 1		
上下水道局	1	1.8	下水道整備 1		
教育委員会	2	3.7	図書館 1	学校事務 1	
その他の機関	2	3.7	その他 2		
合 計	54 (2) 【3】	100.0			

（ ）内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計2件

【 】内の数字は新型コロナウイルス感染症関連の申立て 計3件

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和2年度（2020年度）処理分

令和元年度（2019年度）に苦情申立てを受け付け、令和2年度（2020年度）に調査を継続したものが9件及び令和2年度（2020年度）に苦情申立てを受け付けた54件、あわせて63件の処理を行いました。

そのうち、令和2年度（2020年度）に調査が終了し、その結果を申立人に通知したものが29件（46.0%）、調査対象とならなかったものが9件（14.3%）、調査を中止したものが2件（3.2%）、取り下げられたものが17件（27.0%）、次年度に継続したものが6件（9.5%）となっています。

表3 処理状況

（単位：件・％）

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	29 (3) 【1】	46.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	3.2
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	4	6.3
(3) 市の業務に不備がなかったもの	23 (3) 【1】	36.5
2 調査対象とならなかったもの	9 【1】	14.3
(1) 管轄外のもの	4	6.4
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	5 【1】	7.9
3 調査を中止したもの	2	3.2
4 取り下げられたもの	17 【1】	27.0
5 継続調査中のもの（次年度に調査を継続）	6	9.5
合 計	63 (3) 【3】	100.0

() 内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計3件

【 】内の数字は新型コロナウイルス感染症関連の申立て 計3件

また、オンブズマンの調査に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

なお、令和2年度（2020年度）に処理した63件のうち、継続調査中のもの（令和3年度（2021年度）に調査を継続）6件を除く57件の状況です。

オンブズマンの調査日数は、申立人に調査開始を通知した日から調査結果を通知した日までの日数です。

表4 オンブズマンの調査日数の状況 （単位：件・％）

区 分	30日以内	31日～60日	61日～90日	91日以上	合計
1 調査結果を通知したもの	0	6	17	6	29
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	1	1	2
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	2	2	0	4
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	4	14	5	23
2 調査対象とならなかったもの	8	1	0	0	9
(1) 管轄外のもの	4	0	0	0	4
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	4	1	0	0	5
3 調査を中止したもの	2	0	0	0	2
4 取り下げられたもの	15	2	0	0	17
合 計	25	9	17	6	57
構 成 比	43.9	15.8	29.8	10.5	100.0

3 発意調査

令和2年度（2020年度）は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づき、発意調査を2件行いました。（「Ⅳ 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

令和2年度（2020年度）は、熊本市オンブズマン条例第7条第1項第2号に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。

5 巡回オンブズマン

中央区を除く各区の区役所に出向き、市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付ける巡回オンブズマンについては、年8回の予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため前期の4回を休止し、後期の4回を次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	12月18日(金)	西区役所
第2回	1月28日(木)	南区役所
第3回	2月26日(金)	北区役所
第4回	3月11日(木)	東区役所

6 現地調査

苦情の内容によっては、状況を把握するため、オンブズマンが直接現地に赴き調査を行います。令和2年度（2020年度）は6件について6回実施しました。

7 フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）

令和2年度（2020年度）にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、改善が必要な6件について改善等の状況の追跡調査を行いました。加えて、過年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの改善にいたっていないものについても再度追跡調査を行いました。

8 その他の活動

(1) 苦情相談、要望の受付

令和2年度（2020年度）は、苦情申立てには至りませんでした。が、市政等に関する苦情相談、要望を227件受け付けました。

表5 苦情相談、要望の分野別受付状況 (単位：件・%)

分 野	件 数	構成比
福祉・子ども	34	15.0
道路・河川	22	9.7
ごみ・環境	8	3.5
被災者支援	7	3.1
教育	7	3.1
住宅・公園	7	3.1
新型コロナ関連	5	2.2
税金・財政	4	1.8
都市計画・開発	4	1.8
総務・契約	3	1.3
上下水道	3	1.3
住所・戸籍	2	0.9
まちづくり	2	0.9
文化	1	0.4
経済・観光	1	0.4
農林水産	1	0.4
病院	1	0.4
その他	115	50.7
合 計	227	100.0

(2) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

例年11月に総務省（東京都）で開催される全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行っています。

令和2年度（2020年度）は、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から中止となりました。

なお、総務省行政評価局において、各連絡会構成自治体の新型コロナウイルス関連の相談対応の取組に係る情報について、照会・取りまとめの上、情報共有がなされました。

(3) 広報

① 市政だよりでの広報

令和2年度（2020年度）7月号及び12月号に制度案内記事を掲載しました。また、令和2年度12月号から3月号まで巡回オンブズマン開催記事を掲載しました。

② ラジオでの広報

市政広報番組で制度についての広報を令和2年度（2020年度）は2回行いました。

【市政だより7月号】

6 2020.07 © オンブズマン制度・レジ袋有料化・中古住宅購入補助金

熊本市オンブズマン制度

【令和元年度（2019年度）運営状況の報告】

オンブズマンが市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的とした制度です。令和元年度（2019年度）の苦情申立て受付件数は58件、オンブズマンが苦情処理をした件数は、前年度からの継続分20件と合わせて78件でした。また、オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は2件行い、第7条第1項第2号に基づく勧告・意見表明は行いませんでした。

オンブズマン制度とは？

- **どんな苦情が対象となりますか？**
本市の仕事とその仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日から原則として1年以内の苦情です。ただし、行政不服申立てなどほかの制度を利用した場合など、取り扱わないこともあります。詳しくは、事務局へ。
- **苦情申立ての方法は？**
書面（苦情申立書）をオンブズマン事務局へ提出してください（持参または、郵送、FAX、Eメール、ホームページにて受け付け）。オンブズマンと直接面談もできます。※要電話予約。
- **申立て後は？**
オンブズマンが苦情の内容を審査し、担当部署の調査を行います。その後、調査の結果を踏まえて、オンブズマンが一定の判断をし、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

令和元年度（2019年度）の行政組織別受付状況

組織名	件数	組織名	件数	組織名	件数
都市建設局	19 (4)	環境局	5	農業委員会	1
健康福祉局	13	市民局	2	その他の機関	1
区役所	9	総務局	1		
教育委員会	6	財政局	1	合計	58 (4)

()内は熊本地震関連。

苦情対応結果（平成30年度継続分を含めた78件）

苦情対応結果	割合	件数
令和元年度（2019年度）分	11.5%	9件
H30年度継続		20件
R元年度受付		58件
計78件		
継続調査中のもの	3.8%	3件
苦情申立ての趣旨に沿ったもの	10.3%	8件
苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	44.9%	35件
市の業務に不備がなかったもの	3.8%	3件
官軽外のもの	18.0%	14件
取り下げられたもの	2.6%	2件
調査を中止したもの	5.1%	4件
調査対象外（利害なし・1年以上経過等）		

年次報告書が完成！
オンブズマン事務局、区役所、まちづくりセンターに置いているほか、市ホームページからもダウンロード可。

(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916)

【市政だより12月号】

オンブズマン制度をご存知ですか？

オンブズマンが、市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する市民の理解と信頼を高めることを目的とした制度です。本市の仕事と職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日から原則として1年以内の苦情が対象となります。平成23年11月に制度がはじまって以来、今年9月までに受け付けた苦情申立件数は、625件でした。

分野別 受付件数(主な分野)

分野	件数
福祉・子ども	134
道路・河川	94
住宅・公園	39
税金・財政	37
こみ・環境	27
まちづくり	25
教育	25
上下水道	18
健康・生活衛生	18
都市計画・開発	18

市民と行政の橋渡し役

代表オンブズマン
齋藤 修

オンブズマン
原田 信輔

苦情処理の状況

区分	件数	構成比
苦情申立ての趣旨に沿ったもの(一部趣旨沿い含む)	162	25.9%
市の業務に不備がなかったもの	275	44.0%
管轄外のもの	27	4.3%
その他のもの(利害なし・1年以上経過等)	65	10.4%
調査を中止したもの	14	2.2%
取り下げられたもの	75	12.0%
調査継続中のもの	7	1.1%
合計	625	100%

苦情申立ての方法

書面(苦情申立書)を持参または郵送、ファクス(096-324-4003)、メール、ホームページで〒860-8601オンブズマン事務局へ。オンブズマンと直接面談もできます。※要電話予約

(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916)

③ パンフレットの設置

オンブズマン事務局をはじめ、各区役所、まちづくりセンター等の市の施設に、苦情申立書を挟み込んだ制度を案内するパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】

【掲示用ポスター】

【苦情申立書】

(4) オンブズマン制度のホームページ運用

熊本市ホームページ上にオンブズマン制度のホームページを開設し、制度についての情報発信や、インターネットを利用した苦情申立てができるようにしています。

【ホームページ】

熊本市オンブズマン制度

熊本市トップへ

市政のことで困っていませんか？
オンブズマンがあなたの苦情を調査します

お知らせ
更新情報はありません

オンブズマン制度とは

苦情処理の流れ

苦情申し立ての方法

インターネットからの申立て
暗号化対応により一部表示されない場合があります。

熊本市オンブズマン条例など

オンブズマンの活動状況

勧告・意見表明

よくある質問

地図・お問合わせ先

Ⅲ 苦情申立ての事例

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

Ⅲ 苦情申立ての事例

令和元年度（2019年度）に苦情申立てを受け付け、令和2年度（2020年度）に調査を継続したものが9件あり、令和2年度（2020年度）には調査がすべて終了しています。また、令和2年度（2020年度）に苦情申立てを受け付けた54件のうち、令和3年（2021年）3月までに48件の処理が終了しています。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。

「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）に対する市の回答を掲載しています。

事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの29件のうち、その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）2件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの（市の業務に一部何らかの不備があったもの）4件はすべての要約を掲載し、市の業務に不備がなかったものは23件については、そのうち16件の要約を掲載しています。

また、調査対象とならなかったもの9件、調査を中止したもの2件については、その内容と趣旨を掲載しています。

取り下げられたもの17件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 国民健康保険と社会保険の二重加入問題	22
(2) 戸籍関係請求書の保存	26

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 固定資産税の認定根拠	29
(2) 補装具費の支給申請	32
(3) 介護保険に係る問合せ	35
(4) 介護保険料の特別徴収	37

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 固定資産税に係る名寄せ等	40
(2) 固定資産税のクレジットカード納付	43
(3) ごみ集積所に関する固定資産税の減免	46
(4) 民生委員の年齢要件	49
(5) 災害援護資金の償還	52
(6) 新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者への対応	54
(7) 熊本健康アプリのポイントのリセット	57
(8) 社会福祉法人への指導監査の申入れ	60
(9) 公園敷地内での地域猫活動	63
(10) 事業所の排水	66
(11) 開発許可の事前説明	69
(12) みなし仮設住宅からの退去	72
(13) 倉庫の建築に関する相談	75
(14) 市道内の境界標石	78
(15) 町内自治会への関与	81
(16) 問題行動に対するケースワーク	84
(17) 障がい者支援事業所の調査	—
(18) 「さくらカード」と「おでかけICカード」の更新	—
(19) 生活保護における通院移送費等	—
(20) 保育料の寡婦控除のみなし適用	—
(21) 住所変更手続の際の閲覧資料	—

(22) 飛び出し注意喚起看板の設置	—
(23) 道路側溝工事の蓋	—

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 公務災害認定申請に係る回答	87
(2) 退職前後における元職員への待遇	87
(3) 元職員への聞き取り調査	87
(4) 募集と勤務内容の相違	87
(5) 地域団体への補助金額	87
(6) 虐待に伴う親族の入院に関する説明	87
(7) 河川工事に伴う歩行者等の通行止め	88
(8) 補助金交付決定に対する異議	88
(9) 感染防止対策としての入館者名等の確認	88

5 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) 固定資産税に関する質問への回答内容	88
(2) 保護課担当ケースワーカーに対する不満	88

※報告書のページ数の都合により「3 市の業務に不備がなかった事例」については、一部を掲載しております。

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 国民健康保険と社会保険の二重加入問題（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、ある会社に正社員として採用されることにより国民健康保険（以下「国保」という。）から脱退し社会保険（以下「社保」という。）に加入する予定だった。しかし、事情により正社員ではなく短時間のパート契約に変更したので、結局は社保に加入せず国保を継続したままだった。

ところがある日、市から「国民健康保険の資格確認について（社会保険等との重複加入確認）」という書面（以下「通知書」という。）が届いた。後日、区役所の担当窓口に行って社保には加入しなかったことを説明したが、2か月後、再び通知書が届いた。

わざわざ区役所の担当窓口に行って説明したのに、その内容が伝わっておらず納得いかない。

市からの回答

通知書は、国保資格の適正な維持管理と、国保脱退手続きの簡素化を目的として、「国民年金第2号被保険者（厚生年金加入者）に切り替わっていると思われるが、現在も国保に加入している方」に対し、概ね2か月に1回の頻度で世帯主宛に送付しています。

それに対し、何らかの理由により市民から区役所担当課へ通知書の送付停止に関係するようなお申出等があれば、①区役所担当課は国保システムに当該対象者に関する情報（以下「当該情報」という。）を入力する、②区役所担当課は本庁担当課へ当該情報を伝達する、③本庁担当課は当該情報を引拔リスト（再通知書を送付してはならない方のリスト）に入力する、④本庁担当課は、通知書の送付前に引拔リストに入力されている当該情報を国保システムで確認し、当該対象者に係る通知書を手作業で引き抜く、という事務処理を順次行っております。

本件の経緯としては、まず申立人の所属する世帯の世帯主に対し、本庁担当課が通知書を送付しました。その後、申立人から区役所担当課の職員へ一旦社保に加入したが遑って取り消したとお申出がりましたが、2か月後、申立人が所属する世帯の世帯主に対し、再び通知書を送付しました。

本件は、申立人から二重加入ではない旨のお申出を受けた区役所担当課が、前述の事務処理②に基づくことなく、本庁担当課へ申立事項を伝えていなかったことが原因であると考えております。

今後は、次の4点の改善に取り組んでまいります。1点目は、国保の資格に関する内容について、通知書のことも含め市民の方に誤解を生じさせないよう正しい情報を

分かりやすく丁寧に説明いたします。2点目は通知書に関する内容で窓口に来課された場合は国保システムに記録を残すことを徹底します。3点目は市民の方からのお申出等が次回の通知書送付に関係する場合には、送付を停止するためにその時点で本庁担当課への申し送りを徹底します。4点目は今回の事例を教訓として、国保の窓口に関わる職員が業務の流れを理解し、すべての窓口担当職員が同じ対応をとれるよう研修を実施します。

申立人にご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

オンブズマンの判断

市民が通知書の送付を停止するために区役所担当課に来課された場合は、以下の①から④の事務処理が行われています。

まず、①についてですが、毎日多数の来客がある窓口業務においては、職員が特定の市民を担当するものではないため、どの職員が対応したとしても、交渉の経緯がわかるよう、職員間で共有できる交渉記録を入力しておくのが望ましいことではありますが、全ての交渉記録を入力する必要まではないと考えます。

「市からの回答」によると、申立人が区役所担当課の窓口に来課され、「一旦社保に加入したが遡って取り消した」との申出があったとのことでした。オンブズマンが調査したところ、区役所担当課では、国保システムに交渉記録として入力すべき情報や事項の基準がはっきりと決まっておらず、その判断は職員に委ねられていたため、本件では入力しなくてもいいと判断してしまったようです。情報の共有や引き継ぎ等、今後の業務に影響すると思われる事項の基準が定められていれば、このようなことは起こらなかったと考えられます。

したがって、本件では、職員間で共有できる交渉記録として国保システムに入力すべき基準が整備されていなかった点に不備があったということができません。

次に、②についてですが、区役所担当課においては、本庁担当課へ本件対応の情報を伝えなければならないという認識を含めて、連絡すべき事項についても周知徹底されていなかったとのことです。区役所担当課と本庁担当課においては、関連する業務を遂行する上で、どのような事項について情報共有や情報伝達が必要なのかという基本的認識が共有されていなかったということができません。本件は、通知書の送付停止に関係する申出であることから、本庁担当課に情報伝達さえ行われていれば、通知書が送付されることはなかった事例であり、極めて基本的な情報伝達が欠如していたものと言わざるを得ません。

したがって、本件では、結局、①の入力する基準の整備とも関連しますが、どのような場合に区役所担当課から本庁担当課へ情報伝達すべきかの基準が整備されていなかった点に不備があったということができません。

③と④についても、区役所担当課においては、本庁担当課が③と④を行っていることについてはっきりとした認識はなかったようです。通知書の作成は、本庁担当課が

行っていますが、区役所担当課においても、市民から通知書の送付停止に関する申出等がなされた場合に対処するため、これら事務処理の概要を把握しておく必要があると考えます。本件において、これら事務処理の概要が把握されていれば、①の国保システムへの入力や②の情報伝達も遂行され、通知書の送付という事態も発生しなかったものと思われま

す。以上、本件は、本庁担当課と区役所担当課が車の両輪のようにそれぞれが連携し、一体となって国保制度を運用しなければならないという認識が希薄であり、両課の連携に不備があったことに根本的な原因があったと言わざるを得ません。

ところで、通知書には本庁担当課が担当課である旨の記載がありますが、窓口対応については区役所担当課が対応しているようです。

申立人（市民）からすれば、通知書を送付した本庁担当課に行って話をしようと思うのが通常感覚だと思います。事務分掌（各課が取扱う事務を記したもの）で国保の資格に関することについては区役所担当課が担当することが決まっているとはいえ、本庁担当課が送付した文書に対しての来庁者について、本庁担当課に案内することもなく区役所担当課で対応すること自体、本庁担当課と区役所担当課に求められる連携や事務処理を複雑化させる一因になっているのではないかと思います。物事をもっとシンプルに捉え、例えば、本庁担当課の業務、区役所担当課の業務を整理して、通知する文書に明記する、又は本庁担当課が送付した文書に対しての問い合わせ等については本庁担当課が対応する、若しくは最初から区役所担当課が担当することが決まっているのであれば、区役所担当課が通知書を送付するなど、どのような場合でも、最終的に市民に対して分かりやすい工夫がなされればいいのではないかと思います。

本件は、1つの業務が2課にまたがる場合の連携不足が表面化してしまった事案だと言えます。市は、「市からの回答」にある4つの改善点をしっかり検討し実行することによって、市民から信頼される制度の運用に努めてほしいと思います。

市の改善等の状況

4つの改善点については、それぞれ具体的な対策を実施しています。

1点目の市民への説明については、市民の方に誤解を生じさせないように、業務の具体的情報を正確かつ分かりやすい言葉を用いて、市民に丁寧に説明することとしました。

2点目の窓口での対応記録については、市民の要望や質問、これに対する回答や結論など、これらの交渉経過を時系列で記録することを徹底しました。

3点目の区役所担当課から本庁担当課への申し送りについては、システムで情報共有することと合わせて、口頭でも直接連絡することを再徹底いたしました。

4点目の課内職員の国民健康保険業務への理解については、運用方法の統一化を図るため、内部研修を実施しました。今後も問題が生じた場合は、その原因究明と対応策が定まり次第、速やかに内部研修や緊急の事務連絡などによって周知の徹底を図り

ます。

これらの対策を講ずることで、市民の方々から信頼される制度運用に努めると共に、分かりやすいご案内やご説明ができるように努めてまいります。

また、区役所担当課と本庁担当課との連携を密にしながら、業務内容の整理や運用の改善などを積極的に図ってまいります。

(2) 戸籍関係請求書の保存（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、事情があって、私の戸籍発行の履歴とそれを誰が請求し、取得したのか調べようと思い、戸籍情報取得の申請書（以下「戸籍関係請求書」という。）の情報開示請求をした。

後日、市役所に行き開示請求した対象文書を受け取った。過去3年間で数件の戸籍発行の履歴があったとのことだったが、それに伴う戸籍関係請求書の一部については、文書の保存期間内であったにもかかわらず、組織改編の際に誤って廃棄されており、「その分については誰が戸籍発行を請求し取得したのか分からない」「誤って廃棄したことについては後日謝罪に伺います」とのことだった。

しかし、いまだに市からは謝罪どころか連絡も受けていない。

戸籍関係請求書は誤廃棄され、また、後日謝罪に伺うと言っておきながら、いまだに連絡がない。このような市の仕事や対応に納得がいかない。

市からの回答

戸籍関係請求書の保存期間は「熊本地方法務局戸籍事務取扱準則」（以下「準則」という。）において、「3年」と定められています。保存期間の起算方法については、「当該年度（1月1日から12月31日まで）の翌年から起算しなければならない。」と定められています。

戸籍関係請求書の保存、点検及び廃棄の一連の流れにおいては大きく5つのことが行われます。

まず、準則に基づき、①戸籍関係請求書を保存する時は、帳簿書類保存簿に記録します。また、②保存期間中は、毎年8月に定期点検を行います。点検は、戸籍事務従事職員が帳簿書類保存簿と対照しながら実施します。点検終了後は、帳簿書類点検引継簿に記録した上、所属長（区民課長）及び戸籍事務管掌者（区長）に報告するとともに確認印を受けます。

次に、③保存期間が経過したものについての廃棄手続については、帳簿書類廃棄決定書を作成し、所属長の決裁を受け、帳簿書類保存簿に廃棄決定日の記録を行います。これらの過程で、④組織改編等による保存文書の引継ぎが発生するときは、保存期間等が記された引継ぎリストを作成し引継書とともに引継先に引継いでいきます。

最後に、⑤物理的な廃棄処分については、例年、総務課の指示により実施される保存期間満了文書に係る廃棄処理・搬出作業により行っています。

本件においては、組織改編により保存期間未経過の文書を移管し、保存期間満了分を廃棄するため、引継元の部署と引継先の部署で移管書類の引継ぎリストを作成しま

したが、そのリストにおいて戸籍関係請求書の保存期間「3年」を誤って「1年」と記していたため、保存期間未経過の文書を保存期間満了文書として廃棄してしまったものです。

今回の主な廃棄原因につきまして、以下の三点が挙げられます。一点目は、準則に基づく定期点検を行っていなかったことです。二点目は、引継ぎリストにおいて保存期間を誤っていたことです。三点目は、引継書のやり取りを行っていなかったこと、さらに廃棄手続きを行っていなかったことです。

今回の情報開示請求の対象となる文書について調査したところ、保存期間が満了している文書と認識し廃棄処分していたことが判明しました。

上記のことについては、当初、申立人へ複数回電話連絡を行っておりましたが、申立人の主張にあるように連絡がとれないままの状態となっていました。

情報開示請求をされた関係文書が保存期間内でありながら、また十分な引継ぎや文書移管ができておらず、誤って破棄してしまったことに対して改めて深くお詫び申し上げます。今後このようなことがないように次のような取り組みを行い、再発防止を徹底します。

まず、戸籍事務に関する重要性の再確認として、戸籍事務の取扱いについては関係法令等によって行うことを課内職員へ再確認を行いました。また帳簿書類の点検として、定期的に戸籍に関する帳簿書類保存簿と対照し、その異常の有無を点検することを徹底しました。さらに、廃棄手続きの再確認として、現実に廃棄処分を行うに当たっては、一人の担当者のみで行わず複数の職員により確認し確実に実施していくことを徹底しました。

また、謝罪に何うことができなかつたことについても、申立人に対し連絡が取れるまで電話をかけるべきであったと深く反省しております。

今回このような誤った事務処理を行ってしまったこと及び申立人に非常に不快な思いをさせてしまいましたことに対し、改めて深くお詫び申し上げます。

オンブズマンの判断

戸籍関係請求書の誤廃棄について、通常、戸籍関係請求書の保存期間中及び保存期間終了後の取扱いは、「市からの回答」で示された①から⑤のことが行われます。

戸籍関係請求書の保存期間は、戸籍関係請求書が提出された年の翌年から起算し3年間です。しかし、市は、保存期間を待たずに戸籍関係請求書を誤廃棄したとのことです。市は、誤廃棄の原因として、準則に基づく定期点検を行っていなかったこと、移管書類の引継ぎリストにおいて保存期間を誤って記載していたこと、適正な引継ぎを行っていなかったこと、廃棄手続きを行っていなかったことなどに問題があったことを認めています。

よって、戸籍関係請求書の管理について、準則や手順に沿った事務処理が行われておらず適正に管理されていたとはいえないため、市の業務に不備があります。

また、今回の対応については、市が業務上のミスを認め、それに対し相手方宅に訪問して謝罪すると伝えている以上、なかなか電話が通じなかったとしても、相手方から来訪を断る旨の明確な意思表示がない限りは、定期的に電話をかけ訪問日の日程調整を試みる必要があったものと考えます。また、電話が繋がらないからといってそのままにすることなく、直接、訪問することも検討すべきであったのではないかと考えます。

「市からの回答」によれば、そのような対応や検討は行われていなかったとのこと。よって、市の対応については不備があるといえます。

申立人が最も知りたかった戸籍関係請求書の請求者については、戸籍関係請求書が廃棄処分されているため、知ることはできません。市が保存期間内である戸籍関係請求書を誤廃棄したという事実は、過失といえども看過できないことです。市は二度とこのようなことが起こらないよう、「市からの回答」にありますように、法令に基づいた戸籍事務を行うこと及び帳簿書類の徹底した点検といった再発防止策を確実に実践してほしいと思います。

市の改善等の状況

- (1) 戸籍事務に関する重要性の再確認については、戸籍事務を始め、各事務取扱は関係法令等を遵守し適切に行わなければならないことなどを内容とした研修を担当職員に実施しました。

〔研修〕実績：2回（実施年月：令和2年11月、令和3年3月）

- (2) 帳簿書類の点検については、複数職員で定期的に行い、戸籍に関する帳簿書類保存簿と対照し、保存期間内の関係帳簿が異状なく確実に保管されていることを確認しました。

〔点検〕実績：3回（実施年月：令和2年8月、同年11月、令和3年3月）

- (3) 文書廃棄については、保存期間が経過したものを複数職員が帳簿書類保存簿の記録及び関係帳簿と付け合せながら、廃棄処分対象外の書類が混在しないよう確認し文書廃棄を行いました。

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 固定資産税の認定根拠（要約）

苦情申立ての趣旨

私が相続により所有することとなった土地（以下「本件土地」という。）は「宅地」として固定資産税が課税されているが、本件土地の正確な場所、境界、地積等について詳しく把握していなかった。そのため、登記簿や旧土地台帳附属地図（以下「公図」という。）等を取得し、周辺の土地の状況を調べた結果、本件土地の現況は道路として供用されている部分ではないか、道路であれば固定資産税が課税されるのはおかしいのではないかと考えに至った。

そこで、市に電話をかけ、訪問して、資料等で状況を説明したいと伝えたところ、まずは市で公図等の調査を行い、その後面談等を実施し、調査が終わり次第、電話で連絡する旨の回答があった。

ところが、2週間たっても市から連絡がなかったため、再度電話をかけたが、担当者から、もうしばらく待つよう言われた。

さらに2週間たっても連絡がなかったため、電話をかけたところ、担当者から課税は登記簿上の面積で行われている等と言われ、これまでとは違った内容の説明があった。

市は、連絡すると回答しておきながら連絡せず、調査すると言いながら調査したのかもわからず、結局は面談すら行われていない。

本件土地が道路であると考えられるのに課税されていること、及び市の対応に納得がいかない。

市からの回答

本件土地は、閉鎖登記簿によると昭和初期に国の機関から払い下げられており、元々の地目は「旧道路敷」でしたが、後に「宅地」へ地目変更されています。そして本件土地の地番を家屋所在地番としている建物が複数存在しています。また、建物登記及び建物図面を取得し現地確認を行ったところ、建物の所在が確認されました。加えて、周辺土地の複数の地番の登記簿において記載されている地目が「公衆用道路」となっていることも確認できました。

以上のことから、この一帯は全体的に公図がずれているものと考えられ、本件土地は「宅地」として存在するものと判断しております。地積についても、建物が建っている敷地部分を考えますと、登記簿に記載されている地積での評価が妥当であると考えております。

二度目のお問合せの後、公図、航空写真、登記簿、旧字図と照らし合わせ、課税誤りではないと判断したもののその旨の連絡をしておりませんでした。三度目の問合せ

の際には、課税地目の認定の相違ではなく課税地積の相違の問合せと認識していたため、課税地積は登記簿上の地積で行われている旨回答しました。

本来ならば、調査が遅れる場合等には事前に連絡を行うべきであり、さらに当初の約束どおり窓口にて具体的な内容のご説明を行うべきであったと考えます。

オンブズマンの判断

地積調査や土地の専門家による測量がなされていない土地の場合、公図、登記簿及び関係者からの聞き取りだけでは、その土地がどこに存在するのか、また、境界がどこなのか分からないことがあります。特に、公図については国土交通省のホームページで「公図は、地図が備え付けられるまでの間、「地図に準ずる書面」として地図に代わって備え付けられている図面で、土地のおおまかな位置や形状を表すものです。公図の多くは、明治時代の地租改正に伴い作成されたもので、現況と大きく異なる場合があります。」と記載されています。つまり、土地の場所や境界をある程度把握するためには、公図がずれている可能性があることを前提としたうえで、当該土地に係る登記簿はもちろんのこと、周辺の建物登記簿も入手し、総合的・合理的に判断していく必要があります。そして、総合的・合理的に判断されている土地を基に固定資産税が課税されているのならば、その課税は適正であるといえます。

本件土地の登記簿及び申立人が主張していた場所の周辺にある数件の家屋の登記簿を見てみると、本件土地の地目は「宅地」であること、数件の家屋所在地番はいずれも本件土地と同じ地番であることが分かりました。

よって、公図が現況と大きく異なる場合があること、本件土地の登記簿及び数件の家屋に関する登記簿の地番が上記のようであることから総合的・合理的に判断すると、本件土地は道路ではなく数件の家屋が存在する土地であると考えられます。

したがって、本件土地の課税は適正なものであり、不備は認められません。

電話対応についてですが、連絡を待つ立場である申立人からすれば、具体的な回答日時の指定がなく途中の連絡もなく2週間経過することは長く感じるものです。市は、具体的な回答日時の日途を伝えるか、日途が立っていないのであればその旨を、問い合わせがあってから1週間を経過したあたりで伝えることが適切ではなかったかと思います。

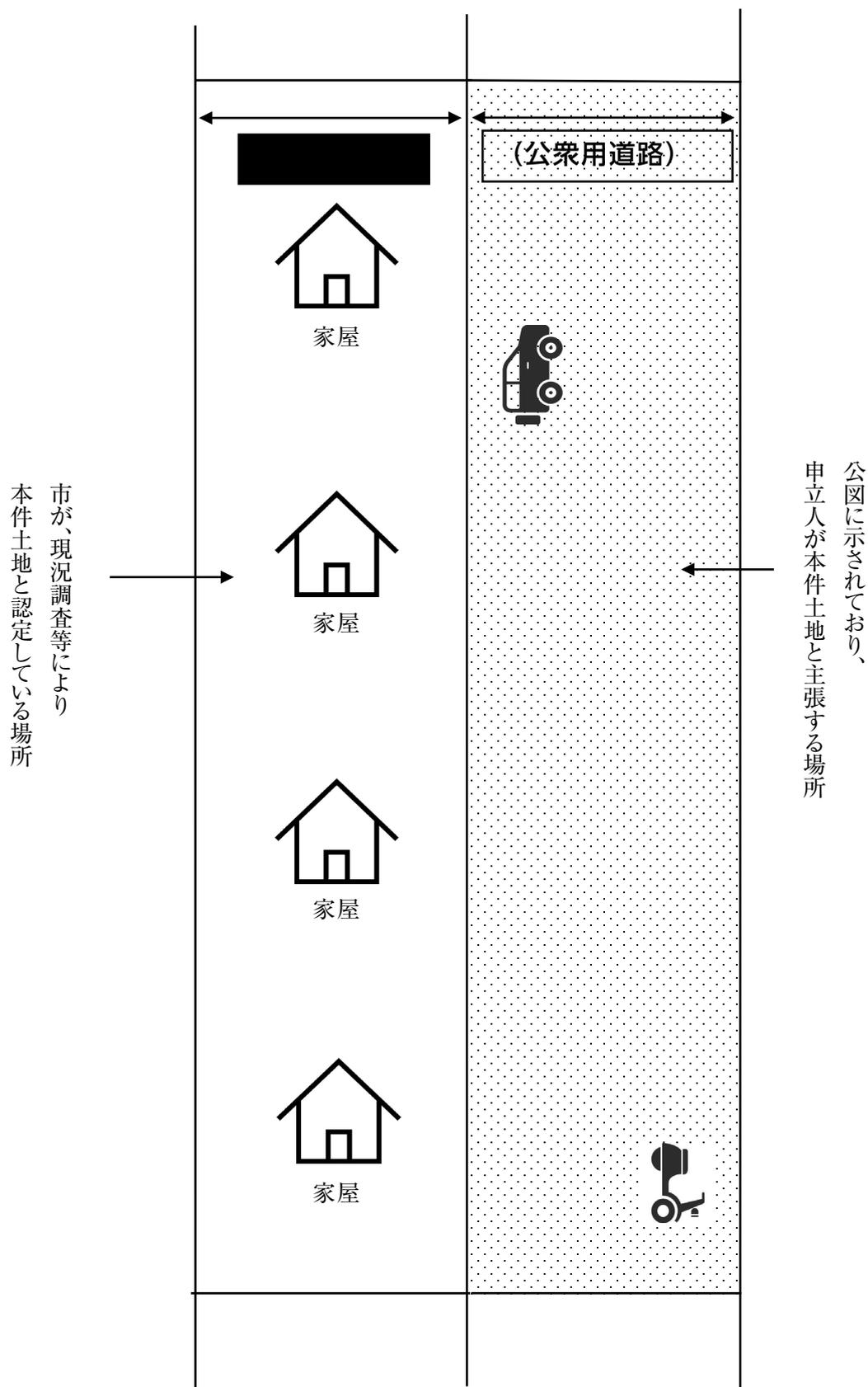
申立人が二度目に問合せを行った後、市は課税誤りでないことを認識していたにも関わらずその後約2週間もの間、連絡をしていません。オンブズマンとしては、課税誤りでないことを認識した時点で面談を計画し実施すべきだったと考えます。そうすれば、本件土地の場所、地目及び地積の認定に疑問があるという問合せに対して、市が本件土地の場所と地目についての不一致はないということを前提にした「課税地積の相違の問合せと認識していた」ことによる「課税地積は登記簿上の地積で行われており…」という回答をすることはなかったはずで

よって、市の対応に不備が認められます。

市民からの相談に対して、客観的な資料を基に説明する準備ができてい

ば、すみやかな回答をこころがけてもらいたいと思います。

※ 概略図



(2) 補装具費の支給申請（要約）

苦情申立ての趣旨

私の子どもは半身が不自由である。障害者手帳を所持し、要介護の認定を受けており、市からA施設への入所が許可された。車椅子等補装具の購入費用の支給申請ができるとのことだったので、入所に間に合うようにケアマネジャーに書類の作成を依頼し、市に提出した。

ところが、子どもがA施設に入所したあとも、市から支給申請の許可がおりたとの連絡がなかったので市に問い合わせたところ、「介護保険が適用されるため支給申請を許可できない」「申請の取下げをお願いしたい」と告げられた。さらに、市の担当者から連絡があり、「申請の取下げをお願いしたいので、自宅への訪問日時を決めさせてもらいたい。」と言われたが、どういうことか分からず断った。

審査時間は十分あったにもかかわらず、許可されなかった上に、申請の取下げを迫られた。このような対応は、福祉を担当する職員として問題である。

子どもの車椅子等の支給申請ができると市から言われて申請したのに、やはりその申請は許可できないので取り下げてほしいということに納得いかないもので、苦情を申し立てる。

市からの回答

補装具費支給制度は、失われた身体機能を補完又は代替する用具である補装具を必要とする身体障がい者等に対し、補装具費の支給を行う制度です。根拠法令は障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「障害者総合支援法」という。）です。補装具費支給制度は、障害者総合支援法に定める自立支援給付費制度の一つであり、その運用については、次のように定められています。

支給要件は、補装具ごとに規定する条件（障害種別、障害程度等）に該当していること、及び本人又は世帯員のいずれかが市町村民税所得割額が一定以上でないことです。また、障がいがあり、かつ要介護認定を受けている方については、障害者総合支援法に基づく自立支援給付（以下「障がい福祉サービス」という。）と介護保険法の規定による介護給付（以下「介護保険サービス」という。）に同一の給付内容のものがある場合は、介護保険サービスが優先されることとなっています。さらに、指定障害者支援施設に入所している身体障がいのある方が障がい福祉サービスを受けるためには、障害者総合支援法による「生活介護」及び「施設入所支援」の給付決定を受けていることが必要となります。

今回の件では、お子様が入所されているA施設は「指定障害者支援施設」ですが、お子様は、障害者総合支援法による補装具費の支給を受けるための要件である同法に

よる「生活介護」及び「施設入所支援」ではなく、「自立訓練」の給付決定により入所されていることから、介護保険適用除外施設とはならず、またお子様の身体の状況からみても、介護保険サービスにより貸与される福祉用具での対応が可能と判断されるため、介護保険サービスが優先的に適用されることとなります。

市が申立人に申請の取下げを求めたことについては、介護保険サービスが優先適用されると判明したため、申立人にその経緯と理由を説明するとともに、速やかに介護保険サービスの手続きに移行していただくために、まずは既に申請されている障がい福祉サービスによる申請を取り下げteいただくことが適当と考えたからです。しかし、申立人が取下げの意思をお持ちでないことが確認できたことから、市から申請に対する却下通知を送付するとともに、あわせて介護保険サービスの案内を行ったところです。申立人にご心配とご迷惑をおかけしたことに對し、深くお詫び申し上げます。今後は、申立人に寄り添った丁寧な対応を行い、関係部局で十分連携し、適切な障がい福祉サービスの提供に努めてまいります。

オンブズマンの判断

補装具費支給制度は、障害者総合支援法を根拠に補装具費の支給を行う制度です。厚生労働省の通知によると、指定障害者支援施設に入所し、「生活介護」及び「施設入所支援」の給付決定を受けている方については、障がい福祉サービスによる補装具費支給制度が適用されることとなります。

しかし、市が申立人に最初に行った説明は、補装具費支給制度の利用が可能というものでした。確かにお子様は「指定障害者支援施設」であるA施設に入所していることから、補装具費支給制度の利用が可能かもしれませんが、上記のとおり「指定障害者支援施設」に入所していても、「生活介護」及び「施設入所支援」の給付決定を受けていなければ、補装具費支給制度は適用されません。お子様は「自立訓練」の給付決定を受けA施設へ入所していることから、障がい福祉サービスによる補装具費支給制度の利用はできないこととなります。そうすると、市は申立人に対して本来、介護保険サービスを利用した制度を案内すべきところ、間違った説明を行っていますので、市の説明に不備が認められます。

次に、補装具費支給制度の申請の取下げを求めたことについてですが、申立人がなるべく早く補装具の支給を求めていたため、市は、補装具費支給制度の申請の取下げを求め、速やかに介護保険サービスへの手続きに移行した方が申立人ひいてはお子様のために合理的であると考えに至ったのかもしれませんが、しかし、「苦情申立ての趣旨」をみる限り、申立人にはその意図が伝わっていなかったように思われます。申立人からすれば、取下げを求めるのは市の都合のように思われたのではないのでしょうか。このような誤解を招かないためにも、なぜ取下げを求めるのか、その趣旨等の十分な説明を行う必要があったと思われます。取下げを求める趣旨等の説明を行っていれば、申立人としても補装具費支給制度の申請の取下げに応じていたのではないかと

考えられます。

市は、今回の苦情申立てを受け、申立人に心配と迷惑をかけたことについて詫びており、今後は、申立人に寄り添った丁寧な対応を行い、関係部局で十分連携し、適切な障がい福祉サービスの提供に努めていくと述べています。

確かに、今回の申請内容は障がい福祉サービスと介護保険サービスにまたがる複雑なケースではありますが、市には今回のような間違いを極力なくすことが求められます。担当する業務については、その根拠となる法令や関連する制度について正確な知識を習得し、市民に対して丁寧に分かりやすい説明を行うことができるよう制度の理解を深めてもらいたいと思います。しかし、間違いをゼロにすることは難しく、間違いをした後の対応も非常に重要です。今回の件につきましても、間違った説明を行った後の対応に問題があり、もしその対応が適切にできていれば、苦情にまで発展していなかったのではないかと考えられます。説明に間違いがあった場合などは、謝罪したうえで組織的な対応を行い、なぜ間違いが起きたのか、その間違いをどのように正すのか等その後の対応についての説明を丁寧に言い、市民の理解が得られるように努めてもらいたいと思います。

(3) 介護保険に係る問合せ（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、介護保険のサービス（以下「介護サービス」という。）を利用しながら、自宅で要介護認定を受けた家族の介護をしている。平成30年2月、ケアマネジャー（以下「CM」という。）から来月以降ケアプランは作成しないと言われたため市に相談したが、適切な対応がされず、2か月間介護サービスを受けられなかった。また、同年4月から始まる訪問看護に関する新制度及び新制度における看護師による訪問の要否については、私の家族には必要ないのではないかと市に問い合わせたが、いまだに回答がない。このような市の対応に納得できない。

市からの回答

平成30年3月から平成31年（2019年）4月にかけて、申立人から、介護保険の担当部署（以下「担当部署」という。）に対し、介護サービスに関するご相談がありました。その内容は、①利用者の承諾なくケアプランの作成を中止したCM及び介護事業所に法的責任はないのか、②CMが作成したケアプランがなくとも介護サービスを受けることは可能ではないのか、③平成30年4月の介護保険制度の改正に伴う「訪問看護における看護師の訪問」について介護事業所の説明に疑問がある、④訪問看護で言語聴覚士によるリハビリを利用する際に、主治医が定期的な容態確認を行っている場合、看護師による訪問は不要という例外はないのか国に確認してほしい、というものでした。

①のご相談については、当該介護事業所に対し申立人との間で起こった事実について確認を行った結果、本件の経緯では申立人家族との居宅介護支援契約解除もやむを得なかったと判断し、平成30年3月及び7月に電話でお話しした際に、また担当部署に来所された際に、申立人にその旨回答しております。

②のご相談については、ケアプランは自分で作ることもできますが、申立人にとって相当のご負担となることから、ケアプランの作成はCMに任せ申立人はご家族の精神的な支援に専念してはいかがでしょうか、とご提案しました。

③のご相談については、平成31年（2019年）3月、担当部署の窓口にお越しになった申立人に対し、国の通知をもとに、訪問看護事業所が訪問看護サービスを提供するにあたり、看護職員の定期的な訪問が必要である旨ご説明しております。

④のご相談については、確認でき次第、電話で回答がほしいとのことでしたので、国の通知等を確認した後申立人宅に電話しましたが、留守番電話となっており、回答をお伝えすることができませんでした。国の通知によりますと、介護保険を適用した訪問看護を受けるにあたっては、利用者の状態の適切な評価を行うため、定期的な看

護職員による訪問が必要となります。このことについてご連絡ができるまでお電話する必要があったものであり、この点につきましては、改めて接遇に関し指導してまいります。

オンブズマンの判断

申立人の問合せに対する市の対応のうち、まず①については、担当部署は当該介護事業所に問い合わせるなどして事実関係を確認し、事業所の対応に問題はないと判断して回答しています。この対応に不備はないと考えます。

次に②については、ケアプランの作成は通常、ケアマネジメントの実践に従事する専門家である CM により行われます。専門家の手を借りずにケアプラン作成に必要な手続き全てを個人で行うことは相当の負担を伴うことになるため、市が「申立人は家族の精神的な支援に専念してはどうか」と提案したことに不備は認められません。

③については国の通知を確認しますと、訪問看護計画書等の作成にあたっては「訪問看護サービスの利用開始時及び利用者の状態の変化等に合わせ、定期的な看護職員による訪問により利用者の状態の適切な評価を行うこと」との記載があります。よって、このような内容の通知に基づき、上記の看護職員の定期的な訪問の必要性について説明した市の対応に問題はありません。

④については、「市からの回答」にあるような一度きりの電話連絡では不十分であり、日時を変えるなどして再度申立人に連絡を取り回答するのが望ましい対応だったと考えます。この点については市の対応に不備があったと認められます。

ケアマネジメントの仕組みについては、ケアプランを作成する CM は中心的な役割を果たします。したがって、より良い介護サービスの実現には、CM と介護サービス利用者との間で積極的な意見交換や緊密な連携が図られることが必要不可欠だと考えます。ケアマネジメントの実践に従事する専門家である CM と活発に意見を交換し、緊密な連携を図ることで、申立人のご家族に提供される介護サービスがより良いものとなるよう希望します。

(4) 介護保険料の特別徴収（要約）

苦情申立ての趣旨

介護保険料の支払いに関し、私の知らないうちに特別徴収（年金天引き）から普通徴収（直接納付）に切り替わっており、それに関する通知もなかったため介護保険料を納めることができず滞納扱いとなってしまった（以下「主張①」という。）。

また、滞納扱いとなった介護保険料の支払いに関し、銀行引落としにしてもらえないか窓口で依頼したところ、「滞納金の引落としはできない」との一点張りであった（以下「主張②」という。）。

私は、耳の聞こえにくさもあるが、市に何度も問い合わせ、説明を受けたが理解できないことばかりである。このような市の対応に納得がいかない。

市からの回答

介護保険料は、その年度の本人及び世帯の市民税の課税状況や前年中の所得に基づいて計算し、4月から翌年の3月までの期間に年間保険料を納めていただきます。平成30年度（2018年度）から令和2年度（2020年度）における介護保険料については、本人の所得や世帯の市民税の課税状況などに応じて第1段階から第13段階に区分し、年間の保険料額を決定しています。保険料算定のもととなる市県民税は毎年6月に確定しますが、被保険者の方の負担を軽減するため、4月期から7月期までの間に昨年度の課税状況により暫定的に決定（仮算定）した保険料額を納めていただき、その後、6月に確定した市県民税の情報をもとに年間保険料額を決定（本算定）し、仮徴収額を差し引いた残りの金額を8月から翌年の3月までの定められた納期で納めていただくことになります。

65歳以上の方の介護保険料の支払方法は、特別徴収（年金天引き）と普通徴収（直接納付）があり、前者は、年金保険者（日本年金機構など）が保険料を徴収し市町村に納入する方法、後者は、市町村が被保険者に納入の通知をすることによって被保険者から直接徴収する方法です。特別徴収については介護保険法に定めがあり、被保険者ご自身の希望等により徴収方法を変更することはできません。また、普通徴収の方が特別徴収の要件を満たす場合には、一定期間後に特別徴収に切り替わります。

申立人の介護保険料について、まず、主張①に関しては、令和元年（2019年）11月、申立人から所得控除の追加を内容とする市県民税申告がありました。この申告内容をもとに保険料の再計算を行った結果、保険料額が第A段階年額a円から第B段階年額b円へと減額になりました。

本件のように年度途中で保険料が減額となった場合、市から日本年金機構へ年金天引きの停止依頼を行います。年度途中で保険料額の変更があっても、制度上、年金天

引き額を変更することができないからです。この時点で特別徴収から普通徴収へ変更になりますが、保険料の減額に伴い以降支払うべき保険料が発生しない場合は、納付書は送付されず、特別徴収から普通徴収への変更のみが通知されます。

申立人につきましては、上記のような保険料の減額に伴い、令和元年度（2019年度）12月期の年金天引きをもって当年度の支払いが完了していたことから、同年12月に変更通知書のみが送付されました。また、同年度12月期における年金天引き額には保険料の過納が生じていたため、同年1月、申立人に対し当該過納額を還付しました。

次に主張②に関しては、本件申立てに際し対応内容を改めて検証した結果、「毎月の納付分を銀行引落しに」してほしいとの要望に対し、「滞納金の引落しはできない」と回答した点は誤りであることが判明しました。実際は、滞納額の一括納付ができない場合、分割納付の相談を受け、本人の希望により納付書での納付以外に「口座分納」を選択することが可能であり、新たに口座登録の手続きが必要となりますが、口座分納の方法があることをご案内したうえで、納付書での納付とどちらを選択されるか申立人に決めていただくことができました。このことは、対応した職員の業務に対する知識・認識が不十分であったこと、また不明確なことについては即答せず、周囲の業務に習熟した職員等に相談したうえで回答すべきところ、その確認を怠ったことが原因だと考えます。窓口での職員対応が不十分であったことについて深くお詫び申し上げます。

今後はこのようなことが二度とないよう、機会を捉えて研修等を実施し、窓口で対応する職員の知識の向上を図るとともに、関係各課の連携強化と情報共有を促進し、周知徹底を図ってまいります。

オンブズマンの判断

介護保険法によると、特別徴収の対象となる方については、定期的に、年金保険者からその者の所在地の市町村に通知されます。それを受け、市町村は、当該被保険者に対して課する保険料を特別徴収の方法によって徴収します。この場合、市町村は、当該被保険者及びその者に係る年金保険者に対し、特別徴収の方法により徴収する旨や保険料額等を通知する必要があります。また、特別徴収の対象である被保険者の保険料額がその年度中に減額された場合、市町村はその旨を当該被保険者及びその者に係る年金保険者に通知しなければなりません。そして、この通知を受けた年金保険者は、通知を受けた日以降、特別徴収対象保険料額を徴収して納入する義務を負わず、したがって、この時点で特別徴収は中断されることとなります。この際、特別徴収の方法によって納入された保険料額に過誤納があった場合、市町村は、過誤納額を当該被保険者に還付する必要があります。

また、法令、通知等によれば、年度途中において保険料額に変更が生じた場合、特別徴収額の変更を行うことはできないとされています。そのため、保険料額に変更（減額）があった場合、市から日本年金機構へ年金天引きの停止依頼が行われ、その

時点で、介護保険料の支払方法が特別徴収から普通徴収に切り替わることになります。

以上を踏まえて本件の経緯を整理すると、①申立人による市県民税申告（所得控除の追加）、②①に起因する介護保険料額の変更（第 A 段階から第 B 段階への減額）、③②に伴う年金天引きの中止（特別徴収から普通徴収への切替り）、④介護保険料額変更・特別徴収中止に係る通知書の送付、⑤過誤納金還付充当通知書の送付ということになります。これらは上記のような法令上の規定に則ったものであり、問題はないと考えます。

もっとも、申立人は④のような通知書を受け取っておらず、特別徴収から普通徴収への切替りを知ることはできなかった旨主張されています。担当部署に対し本件通知の発送について聞き取りをしたところ、「本件通知は定型的かつ大量に発出される書面であるため、個々の発送物について発送記録等は残っていない」とのことですが、「仮に発送物の返送があった場合はその旨記録されるはずであり、申立人宛の発送物について返送されてきたものはなく、市としては、本件通知は発送済みと認識している」とのことでした。オンブズマンとしては、上記のような郵送物の取扱い及び申立人宛の発送物で返送されてきたものはないことから、本件通知が発送済みであることは一応の事実として認定でき、主張①に関して市に不備は認められないと考えます。

主張②に関し、担当部署へ聞き取りを行ったところ、本件対応を行ったのは令和 2 年（2020 年）4 月から新たに配属された職員であり、通常の業務は一通り対応できるが、「口座分納」の手続きは年間でも数件しかなく、当該職員はこれまで受けたことがなかったことが分かりました。ただし、他の職員は「口座分納」の方法を知っているため、不明な点があれば即答せず、周囲の職員等に確認して回答することはできたとのことです。

本市における分割納付の数は約 3600 世帯であり、そのうち口座分納の数は 160 世帯、さらに、申立人がお住まいの区の管内では 8 世帯とのことです。区役所等の窓口における口座分納は比較的件数の少ないレアケースにあたるといえます。この点を考慮すると、当該職員が通常業務の中で不注意によるミスをしたというよりも、通常あまりないレアケースのため不知により誤った対応をしたものと考えられます。しかしながら、当該職員にとって不明な点があれば即答はせず、周囲の職員に確認して回答することは可能だったのですから、そのような確認を怠り正確な内容の回答をしなかった本件対応には不備があったと認められます。また、配属初期の職員に対し、レアケースも含めた窓口対応や、市民からの問合せに不明な点があった場合の対応等についての研修が不十分であったといえます。したがって、主張②に関しては、市の対応に不備があったと認められます。

申立人におかれましては、市へのご相談に対し、誤った回答がなされ、ご不便の念を抱かれたものと思います。市としては、今後、再発防止に努め、窓口対応の改善を図っていくとのことです。これにより、市の業務がより良いものとなっていくことを期待します。

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こと、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。

本件の場合は、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、ポイントの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。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。

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ので、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、本件事業所にこ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りますので、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ままだったが、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されます。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考えられます。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。

4 調査対象とならなかった事例

令和2年度（2020年度）に処理した事例で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

・判決、採決等を求め現に係争中の事項及び判決、採決等により確定した事項に関する苦情（熊本市オンブズマン条例第6条（1））

「判決、採決等を求め現に係争中の事項及び判決、採決等により確定した事項」に該当するため、調査の対象外となったものです。

申立ての内容・趣旨
(1) 公務災害認定申請に係る回答 嘱託職員として勤務していた際の公務災害への市の対応と訴訟の資料の文書保存期間に不満である。

・職員の自己の勤務内容及び待遇に関する苦情（熊本市オンブズマン条例第6条（4））

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

申立ての内容・趣旨
(2) 退職前後における元職員への待遇 会計年度任用職員として勤務していた際の自己の勤務内容及び待遇に関して不満である。
(3) 元職員への聞き取り調査 職員として勤務していた当時の業務についての聞き取り調査のために元の職場から呼び出されたことに納得できない。
(4) 募集と勤務内容の相違 募集の際に説明を受けていた勤務内容と採用後の勤務内容が異なっていたことが原因で退職せざるをえなくなったことに納得できない。

・自身に直接の利害を有していないもの（熊本市オンブズマン条例第15条（2））

申立内容について、申立人自身が利害を有していると言えないので、調査の対象外となったものです。

申立ての内容・趣旨
(5) 地域団体への補助金額 自身が所属する地域団体に市の補助金が交付されないのは、市の補助金制度に問題があるからであり、不満である。
(6) 虐待に伴う親族の入院に関する説明 市が作成している家族の支援記録には誤字脱字があるが肝心なことの記録がない。また、担当者の主観的なイメージで作成されていることについて納得できない。

(7) 河川工事に伴う歩行者等の通行止め 河川改修工事により道路が全面通行止めとなったため、自転車で遠い距離を迂回せざるをえなくなったことに納得できない。
(8) 補助金交付決定に対する異議 自身が所属する団体に市の補助金が交付されなかったのは、交付決定に関わった審査員の審査に問題があることが原因であり納得できない。

・ 調査が相当でないもの（熊本市オンブズマン条例第15条（5））

感染防止対策の適否については、高度な専門的、医学的知見に立脚しなければ判断ができないため、感染防止対策に関する事項は、「調査が相当でない」と判断し、調査の対象外となったものです。

申立ての内容・趣旨
(9) 感染防止対策としての入館者名等の確認 市の文化施設に入館しようとした際、検温や名簿への記入を求められたが、意味がなく職員の負担にもなるので改めるべきである。

5 調査を中止した事例

令和2年度（2020年度）に処理した事例で、調査を中止したものは次のとおりです。

申立ての内容・趣旨
(1) 固定資産税に関する質問への回答内容 自治会の要望により土地をごみ集積所として無償で提供しているが、固定資産税が減免されないことについて納得できない。
(2) 保護課担当ケースワーカーに対する不満 担当ケースワーカーの家庭訪問や収入認定と保護費の返還などについて不満がある。

IV 発意調査の事例

～掲載事例一覧～

IV 発意調査の事例

	内容	頁
1	市長への手紙	92
2	町内自治会内部の問題に対する市の関わり	97

発意調査の事例

1 市長への手紙（要約）

発意調査の趣旨

本市には、「市長への手紙」という制度があります。市ホームページによると、手紙により広く市民の皆様から市政に関するご意見やご提案等を受け付ける制度で、どなたのご意見も受け付ける制度と説明されています。

ところが、最近では「市長への手紙」に対しての苦情申立てがオンブズマンへいくつ寄せられるようになりました。ある申立ては「市長宛に親展で送った手紙に対して市長からの回答がない。」というものであり、また別の申立ては『市長への手紙』を出したが、市長からの回答でなく、担当課の管理職名の手紙が届いた。この手紙は『市長への手紙』に対する正式な回答なのか。」というものでした。

これらの苦情を生み出したのは、「市長への手紙」の取扱いに関して次の3点に要因があるのではないかと考えました。

1点目は、市長宛の手紙が各担当部署に届いた場合に、内容によっては「市長への手紙」として受け付けられる場合とそうでない場合があるなど、取扱いが統一されていないのではないかとこの点。

2点目は、市長宛の手紙が「市長への手紙」として受け付けられ、回答がなされるときに、市長名の場合とそれ以外の場合があるのではないかとこの点。

3点目は、市長宛の手紙が「市長への手紙」として受け付けられたとしても、回答しない場合や、担当部署が回答する場合に、そのことを当該市民に連絡していないのではないかとこの点です。

今回、オンブズマンは「市長への手紙」の制度運用は市民にとって分かりやすく透明性が保たれているのか検証するため、この3点を中心に発意調査を行うこととしました。

市からの回答

「市長への手紙」を含む「市民の声」制度は、多くの皆様から建設的なご意見やご提案等（以下「ご意見等」という。）を幅広くお伺いし、貴重なご意見として市政運営に反映させていく制度です。いただいたご意見等につきましては市の考え方をホームページ上で公開することにより、市民の皆様との情報共有に努めています（熊本市市民の声取扱要綱（以下「要綱」という。）参照）。

「市民の声」はご意見等が寄せられた課やその形式によって大きく3つに分けられ、それぞれ定義されています。1つ目は「市長への手紙」です。これは広聴課に寄せられた「市長宛」の文書やメールをいいます。2つ目は「わたしの提言」です。これは、広聴課に寄せられたもののうち「市長への手紙」に該当するものを除くものを

います。3つ目は「要望・相談・陳情等」です。これは、市民の声に係る施策や事業等の業務を所管する各担当課に寄せられたものをいいます。

「市長への手紙」の処理件数は年々増加しており、平成27年度は267件、平成28年度は282件、平成29年度は253件、平成30年度は373件、令和元年度（2019年度）は413件処理しています。令和2年度（2020年度）は、令和2年（2020年）9月30日現在において232件のご意見等を受け付けています。

受付から回答までの流れは、広聴課によるご意見等の受付、市長への供覧、各担当課による回答案の作成、広聴課による回答案の調整、市長決裁、ご意見等を寄せた市民の方（以下「提案者」という。）への回答という手順です。

「市長への手紙」は、広聴課へ寄せられる必要があることから、広聴課へ直接届くよう専用紙及び切手不要の専用封筒を市の施設60か所に設置しています。具体的には、市役所、区役所、まちづくりセンター、市民会館等です。市役所においては2か所設置しており、場所は1階の総合案内及び総務企画課前です。また、より気軽にご意見等を投稿いただける市ホームページではインターネット通信専用の投稿フォームを用意しております。

「市長宛」の手紙が広聴課ではなく各担当課に届いた場合の取扱いについてですが、「市長への手紙」は、広聴課に寄せられたご意見等であることから、広聴課以外の各担当課に寄せられた場合は原則として「市長への手紙」として取り扱われることはありません。各担当課に寄せられたご意見等は「要望・相談・陳情等」として取り扱われます。つまり、「市長への手紙」として取り扱われるためには、封筒の宛名が広聴課であり、かつ、文書の宛名は市長であることが要件となります。ただし、広聴課宛でない文書を全て「市長への手紙」として取り扱わないとすると「広く市民の皆様からご意見等を受け付ける」という「市長への手紙」の目的にそぐわない可能性もあるので例外的な取扱いもあります。例えば、封筒の宛名が市長であり親展の場合には、その郵便物は秘書課に届き市長が文書を確認したうえで「市長への手紙」として取り扱うのかを判断します。他方、封筒の宛名が市長と記されており文書の宛名が市長の場合（親展ではない場合）は、総務課等が開封し、確認したうえで文書を振り分けます。そのうえで広聴課に振り分けられた文書については、広聴課長が文書の内容を確認し「市長への手紙」として取り扱うのかを文書の全体から総合的に判断します。この時、「市長への手紙」として取り扱わないと判断した場合は、各担当課へ転送し「要望・相談・陳情等」として取り扱われることとなります。

「市長への手紙」については、要綱に基づき各担当課で直接対応するもののほか、内容によっては、提案者のご意見等が不明確な案件や既に各担当課で対応を進めている案件等については、各担当課から提案者に連絡を行い、趣旨確認や取組状況等を説明する中で市長からの文書による回答が不要となることがあります。また、各担当課による専門的で詳細な調査が必要な案件等は、各担当課から直接回答する場合もあります。なお、いずれの場合でも、提案者からは同意を得たうえで対応しており、その際の記録も作成しています。

「市長への手紙」に対して回答しない場合は、大きく2つの理由があり、いずれも要綱で規定されています。1つ目は、「同一提案者から、同趣旨の市民の声が数回に渡り寄せられ、これに対し、既に回答を行っているもの」や「提案者と本市において、意見内容が争訟中であるもの又は判決により終局した係争であるもの」等にあたる場合です。これらの場合には、提案者に対して回答しない旨及びその理由をお伝えしています。2つ目は、「提案者の住所及び氏名が正確に記載されていないもの」にあたる場合です。市ホームページの投稿フォームや「市長への手紙」専用用紙に記載しておりますように、回答を希望される場合は住所及び氏名の記載をお願いしており、これらが正確に記載されていない場合には、要綱に基づき、今後の業務改善や問題解決に繋がるよう担当部署へ情報提供を行っております。

ただし、メールで広聴課にご意見等をいただく場合、住所及び氏名の記載がないご意見に対する上記の取扱いをご存じでないこともありますので、意見内容に回答が必要である旨の記載がありましたら、連絡先の情報をもとに提案者へ連絡し、住所及び氏名を確認しています。

なお、令和2年（2020年）10月上旬以降、メールでお寄せいただいたご意見等に対して、回答を希望する場合は住所及び氏名をお知らせいただき、回答不要である場合においても、市長が確認し、担当部署へ情報提供を行う旨を提案者に連絡することとしました。

オンブズマンの判断

1点目として、「市長への手紙」として取り扱われる要件等について検討します。

オンブズマンが受け付けた苦情申立てに「市長宛に親展で送った手紙に対して市長からの回答がない」というものがありましたが、それについては、制度としての「市長への手紙」として発意調査で検討することは、不適當であると考えため、ここでは検討の対象としないことにします。

封筒の宛名が市長と記されており親展ではない文書については、封筒の宛名が広聴課宛という要件を満たしていませんが、例外的に「市長への手紙」とする取扱いを行うことがあるようです。「市からの回答」によると、「封筒の宛名が市長と記されており文書の宛名が市長の場合（親展ではない場合）は、総務課等が開封し、確認したうえで文書を振り分けます。そのうえで広聴課に振り分けられた文書については、広聴課長が文書の内容を確認し「市長への手紙」として取り扱うのかを文書の全体から総合的に判断します。」とのことです。広聴課は、総務課等から振り分けられた文書を「市長への手紙」として取り扱うか否かについて内容を見て総合的に判断することになります。しかし、広聴課長が判断する際の基準等については定められていないとのことです。基準がないままこのような取扱いを行っていると、「市長への手紙」として取り扱うか否かの判断が一定でなくなるおそれがあります。また、市民から恣意的な取扱いをしているという指摘や誤解を受けないようにしなければなりません。し

たがって、広聴課長が「市長への手紙」であると判断する場合、その基準を整理しておく必要があるのではないかと考えます。そして、その基準については、例えば封筒の宛名とは関係なく文書の宛名が「市長宛」であるとか、市長からの回答を求めるといったことが明記されているといったような、できるだけ形式的に判断できるものとし、市民にとっても分かりやすく、市民がそれを間違えることがないようにものにすべきであると考えます。このように、市民に誤解を与えない客観性の高い基準を策定し、その基準を市民にも周知することが重要であると考えます。

よって、この点について現状では統一的な基準に則って処理されているとはいええず、改善の余地があり、今後、統一的な基準の策定が望まれます。

もっとも、前述した基準を策定することも必要ではありますが、例外的な取扱いが生じること自体を減らすことも重要であると考えます。つまり、「市長への手紙」の要件自体が市民にとって分かりやすいものであれば、例外的な取扱い自体がなくなるのではないかと考えます。この点、他自治体においては「市長への手紙」又は類似の制度では、封筒の宛名に「〇〇市役所『市長への手紙』係」と記載すればよいという自治体もあります。このような方法であれば、封筒の宛名に広聴課宛と記載されていなければならぬという要件を知らなくとも「市長への手紙」を書いて送付しているという意思表示が明確です。

この点についても、今後、市民にとってより分かりやすい制度となるよう市で検討を行ってもらいたいと思います。

ここまで、封筒の宛名が「市長宛」とのみ記載されている文書の取扱いについて述べてきましたが、市民が「市長への手紙」の専用封筒及び専用用紙を利用することができてさえいれば、要件について問題となることはなくなると考えます。

市は「市長への手紙」が広聴課へ直接届くよう専用封筒及び専用用紙を市の施設60か所に設置しているとのことですが、その60か所の個々の場所がどこなのかホームページには掲載がなく、具体的な設置場所を把握することができませんでした。

市は「市長への手紙」を出そうとする市民に対し専用封筒及び専用用紙の利用を推奨すべきであり、そして、それらの設置場所についても周知されていなければならないと考えます。「市長への手紙」にかかる専用封筒及び専用用紙が準備されている市の施設60か所がホームページ等で分かりやすく周知されれば、市民にとって「市長への手紙」がより一層身近なものになると考えます。

この点についても、今後、市で検討を行ってもらいたいと思います。

また、市役所1階の総合案内前と総務企画課前に設置してある「市長への手紙」の専用封筒及び専用用紙については、総務企画課前は数メートル離れていても一目で分かるよう大きな文字で「市長への手紙」と書かれているコーナーがありましたが、総合案内前は他のパンフレット等と同じように配置されており一目で分かるような状態ではありませんでした。どのパンフレット等も重要なものには変わりありませんが、工夫の余地はあると思います。

2点目として、「市長への手紙」への回答が担当部署からある場合について検討し

ます。

「調査の趣旨」に挙げた案件については、要綱に則り、当該市民の同意を得ていることが分かりました。同意を得た方法や日時等についても記録に残されていることを確認しました。また、その他の案件についても、市長以外から回答する場合には、必ず当該市民の同意を得ており、その記録もされています。

よって、要綱に則って適正に処理されていることが確認できました。

3点目として、「市長への手紙」に回答がない場合について検討します。

「調査の趣旨」に挙げた苦情申立ての場合は、当該市民へ連絡を行い、回答しないことや担当部署が直接回答することについて同意を得ており、その旨の記録が残されていることを確認しました。

よって、要綱に則って適正に処理されていることが確認できました。

今回の発意調査を通じて、市は「市長への手紙」に対して、しっかりと取り組んでいることが分かりました。今回の調査では触れなかったインターネットを通しての「市長への手紙」が届いた場合についても、申立人の住所や氏名の記載がないときでも、メールでの連絡先が記載してあり、回答が必要である旨の記載があれば、連絡先の情報をもとに当該市民へ連絡しているとのこと。このことは、市ができるだけ市民に回答しようとする姿勢の表れであると考えられます。また、「令和2年（2020年）10月上旬以降、メールでお寄せいただいたご意見等に対して、回答を希望する場合は住所及び氏名をお知らせいただき、回答不要である場合においても、市長が確認し、担当部署へ情報提供を行う旨を提案者に連絡する」とのことです。これらのことは、改善へ向けた積極的な取組みであると考えます。しかし、一方で、これまで述べたように「市長への手紙」としての要件等、市民から見て、分かりにくい点もあるのではないかと感じました。

「開かれた市政実現と市政への市民参加を推進するため、市民と行政が情報を共有し、市民協働で築く自主自立のまちづくり」を、さらに推進していくためにも、市民にとってより分かりやすく透明性がある「市長への手紙」となるよう、創意工夫を凝らしてほしいと思います。

2 町内自治会内部の問題に対する市の関わり（要約）

発意調査の趣旨

町内自治会（以下「自治会」という。）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。

自治会は地域社会において重要な役割を果たしていますが、これまでオンブズマンには自治会に関係する苦情が複数件申し立てられてきました。各申立てに共通するのは、自治会内部で発生した意思決定過程や会計処理に関する紛争を解決するため、市が当該各自治会へ積極的に指導等を行うべきであると主張された点です。これに対し、市は、任意団体である自治会の内部的活動については住民自身によって決定されなければならない、原則として市が関与すべきではないとしています。オンブズマンとしては、自治会は地域住民により結成された任意団体であることや、行政による介入は自治会の自主性・自立性（住民自治）の観点から望ましくないこと等から、原則として市が自治会の内部的事項について指導監督することは難しいと判断してきました。

もっとも、地域コミュニティの再構築が模索されている中、地域社会における自治会の役割の重要性やその公益的機能を考慮すると、市は自治会内部の問題についても適切な役割を積極的に果たす必要があると思われます。具体的には、外部のADR（裁判外紛争解決手続）機関の活用や、市内部の専門性を活かしたADRの仕組みづくりなどが考えられます。

そこで、自治会内部の紛争解決のために市が関与できる度合や手段をある程度具体的に検討・整理する必要があると考え、今回の発意調査を実施することにしました。

市からの回答

本市では、自治会の加入世帯数は年々増えているものの、それ以上に、核家族化や高齢者などの単身世帯による総世帯数の増加が著しいため、同加入率については年々減少傾向にあります。

自治会については、意思決定過程に関し、特定の法律などで定められた運営方法などがあるわけではありません。会員のみんなで話し合い、民主的な運営を行っていくこととなります。そのため、自治会の目的や活動内容、総会に関する事項や町内会費の金額など、自治会に関する基本的な事項をあらかじめ定めた規約（ルール）が、自治会を運営していくうえで最も重要なものとなります。意思決定の手法については、話し合いや投票、アンケートなど様々なものが考えられますが、一般的には、役員会が開催され、その後開かれる総会において住民による話し合い及び議決が行われるという

流れになると思われます。

会計処理についても法律などの定めはありません。しかし、町内自治会における最も大きな収入は、会員である地域住民からの町内会費です。住民からの会費を預かり、自治会の運営や活動を行っていくため、適正かつ正確なお金の取扱いが必要となります。お金の使途についても住民の意見や要望を聞くことは大事だと考えます。

市に対して寄せられている自治会に関する相談には、会計管理、自治会内部の連絡体制、自治会の運営方法、回覧板について、予算・決算、町内自治会の区域、規約や役員選出方法、お金の使い方などに関するものがあります。地域活動推進課が対応した相談件数は、平成30年度が8件、令和元年度（2019年度）が3件です。

自治会はいわゆる任意団体であり、その運営に関し、市が積極的に関与することは適切ではないと考えます。しかしながら、自治会は、防犯灯の維持管理や電気代の支払い、ごみステーションの設置管理など、住民生活に直接関わる様々な公的機能を担っています。また、市は自治会に対し、市各部署から依頼する行政文書の回覧及び世帯配付業務、緑の募金運動への協力、市道の境界立会い、防災に関する活動など多くの協力を依頼しています。このような自治会の諸活動は、行政の手が行き届かない公共性の高いサービスを補完している側面があります。そのため、市としても自治会加入促進ポスターを作成し、住民に対し自治会への加入促進の取組みを自治会と協働・協力して行っているところです。

市はこれまでも、会計処理や自治会運営全般に関する「町内自治会ハンドブック」を各区役所にて発行し、研修を開催するなど、自治会の自主的な運営を支援する取組みを行っています。今後も引き続き、自治会内部のトラブルに関しては、必要に応じて、助言やアドバイスなどを行うとともに、自治会長への研修内容の充実などに取り組んでいきたいと考えます。

さらに、自治会の会計に関しては、他自治体の事例を参考にし、区役所と連携しながら、自治会における会計事務・処理等についての簡易な手引き等を新たに作成し、配付することで自治会長への研修の充実に取り組んでいきたいと考えます。

自治会内部における紛争への対応としては、地域が自主的に組織する自治会の性格を踏まえ、まず第一に、自治会の内部で話し合っ解決していただくよう促しています。自治会運営や会計に関するトラブルであれば、自治会の規約でどのように整理されているか確認し、会員が納得するよう、場合によっては、総会で規約を改正するなどして解決するように促します。第二に、状況に応じて弁護士へ業務委託して実施している無料法律相談への案内を行っています。第三に、相談者から要望があった場合、状況により、町内自治会長に状況を確認したり、意見を伝えたりしております。今後も、自治会の円滑な運営や活動が実施されるよう、市としてもできる限りの支援を行っていききたいと考えます。

自治会内部における紛争解決手段として、ADR制度の活用は手段の一つだと認識しています。熊本県内におけるADR機関の熊本県弁護士会紛争解決センターに現状等確認したところ、令和元年度（2019年度）における一般ADR申立件数は13件との

ことでした。しかし、申立件数のうち、応諾率は46.2%の6件、さらに、応諾事件における成約率は50.0%で3件ということでした。また、同センターでの相談内容は多岐に亘るため、町内自治会に関するトラブルも対応可能であるが、あっせん人の弁護士は、名簿から順番に決めるので、自治会関係の知識に詳しいかどうかは分からないとのことでした。加えて、同センターを利用する際、申立人は申立手数料として11,000円の手続きに要する費用が発生することとなります。さらに、和解が成立した場合には成立手数料が別途、発生してくるとのことでした。

自治会内のトラブルについての相談で市民の方が窓口に来られる場合、自治会内部での話し合いで解決するように説明しますが、中には、どうしても納得されず、市は補助金を出しているのだから、市が直接、町内自治会長の指導等の対応をすべきだ、などと強く主張される方もいます。これは、市と市民の間に、自治会に対する認識のずれがあるためだと考えますが、この認識のずれによって生じる課題を解消するために、外部のADR機関等を利用するのは一つの方法だと考えます。こうすることで、市が直接、町内自治会を指導監督することにはならないので、自主自立のまちづくり方針にも即していると考えます。

ただし、ADR機関を利用することについては、成約率が約23%であること、申立人が当該制度を利用する際、申立手数料や和解成立時の手数料が発生し有料となること、住民間のトラブルは町内自治会に関するものだけではなく、例えばマンション管理組合に関するものなど多岐にわたる可能性があり、自治会の紛争に限定する必要があるのか、などを整理検討する必要があると考えます。また、協定締結等により制度導入した場合も、制度利用を市民に紹介するまでの手順や周知方法なども検討する必要があります。

市内部におけるADRの仕組みづくりについては、紛争処理解決に関わる市職員の業務の負担増加、法的知識・資格を有する職員の確保、条例や規則等の規定整備など、多くの課題が考えられるため、早急な仕組みづくりは困難であると考えます。しかしながら、自治会が公益的機能を有していることを考えると、紛争を解決したいとの思いで相談に来られる市民への期待に応えるためにも、紛争処理に関しては、積極的に検討する時期にはあるのではないかと考えます。そのためにも、まずは、外部のADR機関を利用しつつ地域の紛争に行政が直接関与することや積極的に介入することが望ましいかどうかを踏まえ、今後検討する必要があると考えます。

オンブズマンの判断

自治会は、住民同士が住みよいまちづくりのために、話し合い、協力し合って活動している団体ですが、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に伴い、その活動は年々難しくなりつつあるのが実情です。しかし、その一方では、個人のライフスタイルや働き方の変化、国際化の進行により、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、そのような時代であるがゆえ

に、地域コミュニティを再構築し、住民が安心して暮らせる安全・快適なまちづくりを行うためには、自治会が一層重要な意義を持つことを再認識する必要があると思われます。このように、地域コミュニティの再構築が模索され、改めて地域社会における自治会の役割の重要性やその公益的機能を考慮すると、市は自治会内部の問題についてもある程度積極的な役割を果たすべき時期に来ているのではないかと考えられます。そこで、自治会内部の紛争解決のために市が関与できる度合や手段をある程度具体的に検討・整理する必要があると考え、今回の発意調査を実施することにしました。

自治会は、地域住民により結成された任意団体であり、地方自治法第260条の2第6項にも規定されているように独立性が保障されています。その趣旨は、自治会が戦時下において地方行政の末端組織として組織化されていったことの反省から、その自主性・自立性を保障し、自治会としての自律的意思決定を阻害しないようにしているものです。このような沿革を考慮すると、行政による介入は、自治会の自主性・自立性（住民自治）の観点からは望ましくないといえます。

他方、地域コミュニティの再構築が模索されている現在、自治会が果たすべき役割や担っている公的機能の重要性は益々高まっています。「市からの回答」にあるような自治会の活動は、公益性を有しながら、行政の手が行き届かない、公共性の高い住民サービスを身近な自治会が補完しているといえます。

このように自治会は、自主性・自立性が保障されるべき任意団体・自治団体であると同時に、地域の住民生活に密着した公的機能を担う団体でもあるという二面性を有しています。前者の性質を重視すれば、自治会内部で紛争が生じた場合でも、その解決は当該自治会の自律的意思決定に委ねられるべきということになりますが、後者の性質に着目し、地域コミュニティの再構築が模索されている現状を考慮すると、市は自治会の内部紛争の予防や紛争の早期解決に向けて、積極的かつ適切な役割を果たすことが求められ、必要とされていると思います。

以上、市は、自治会の自律的意思決定を阻害しない範囲で、自治会内部紛争の予防や解決のための仕組みづくりに積極的に対処すべきと考えます。

「市からの回答」にあるような、これまで市が行ってきた自治会内部の紛争への対応は、自治会の自主性・自立性を踏まえ、その自律的意思決定を尊重した可能な限りの対応であり、適切かつ合理的なもの認められます。現状において、市は個別具体的な事案に応じて上記の対応を適宜とっているものと思われますが、自治会内部の紛争に係る相談への対応については、後述のADRの利用等も含め、フローチャート（流れ図）等として事前に整理しておくことが望ましいと考えます。

ADR（裁判外紛争解決手続）とは、「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」（「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」第1条括弧書）をいいます。裁判外紛争手続を提供する機関としては、全国の弁護士会が設置するADRセンターなどがあります。

自治会内部の紛争解決手段としての外部ADR機関の利用について、市は、「市が

直接、町内自治会を指導監督することにはならないので、自主自立のまちづくり方針にも即している」として、一つの方法だと認識しているとのこと。しかしながら、「市からの回答」にあるとおり、①成約率が約23%にとどまることや、②住民間のトラブルは自治会に関するものだけでなく多岐にわたる可能性があること、③申立手数料や和解成立時の手数料等の費用が必要なことが問題点として挙げられています。

そこで検討するに、①については、法的効果を有する合意の形成よりも、第三者である外部の調整役が関与したうえで話し合いが行われる過程それ自体の有効性を重視すべきではないかと考えます。自治会内部の紛争においては、閉じられた環境の中で当事者同士の話し合いが行き詰まっていることが多いと考えられるからです。②については、マンション管理組合におけるトラブル等も含め、市全体でADR機関の利用を検討していくとよいのではないのでしょうか。③の費用についても、ADR利用時の手数料等を補助金として交付できるようにすることが考えられます。外部のADR機関の利用は、裁判以外では最終的に選択される手段であり、利用件数もそれほど多くはないと思われます。

以上、外部のADR機関の利用について述べましたが、自治会内部紛争の特殊性（それぞれの地域特有の事情や人的関係、行政との関わり等）を考慮すると、これを熟知した市内部の専門性を活かしたADRの仕組みづくりも検討の余地があるのではないかと考えます。「市からの回答」にあるように、市内部におけるADRの仕組みづくりについては、紛争処理解決に関わる市職員の業務の負担増加、法的知識・資格を有する職員の確保、条例や規則等の規定整備など、多くの課題があることも事実と思われませんが、実際に市が対応した相談件数は平成30年度が8件、令和元年度（2019年度）が3件とそれほど多数ではないこと、持ち込まれる相談のすべてが手厚い対応を必要とするものとは限らないことを考えると、市としての対応も十分可能と思われ、その体制づくりを検討すべきと考えます。

さらに、外部のADR機関の利用か、市内部のADRの仕組みづくりかを問わず、これらの紛争解決手段が有効に機能するには自治会の規約の整備が不可欠であると考えます。自治会内部で紛争が生じた場合は上記のような紛争解決手段を利用する旨、また、どのような点に着目して紛争解決を図るかという基準を予め規約に定めておけば、実際に紛争が生じた際に制度の利用が円滑に行われると考えられるからです。「市からの回答」にあるとおり、市では「町内自治会ハンドブック」を各区役所にて発行し、研修を開催するなど行っているとのことですので、これが各自治会で有効に活用されているかどうかを検証することも重要と思われれます。

本件調査においては自治会内部の紛争解決手段について検討してきましたが、地域コミュニティの再構築が模索され、様々な公的機能を担う自治会の重要性を考えると、その運営が紛争により円滑に行われなくなることは市にとっても望ましい状態ではありません。他方で、紛争解決のためとはいえ、自治会の意思決定に市が過度に介入することになれば、地域住民の自治組織である自治会の自主性・自立性を損なうおそれが生じます。両者は一見すると相反する要請ですが、市は、健全なバランス感覚を

もって良好な自治会運営の促進に努めてもらいたいと思います。そうすることで、社会の急速な変化により、人間関係が希薄化する一方で住民自治の重要性が一層高まりつつある地域社会の活性化につながるものと考えます。

V 過年度の苦情処理案件の改善状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望を出した案件中、改善等が済んでいなかった案件について、その後の経過をお知らせします。

(1) 公課証明書の交付（令和元年度（2019年度）報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

固定資産課税台帳記載事項証明兼閲覧申請書の様式については、不動産の所有者、相続人及び第三者（これらの代理人を含む。）のいずれが申請する場合にも、同じ申請書用紙が用いられており、第三者が申請する場合、どこに申請者の氏名や法人名を記載したらよいのか、必ずしも分かりやすい様式になっていないように感じました。この点、申請書の様式につき工夫が必要ではないかと考えます。

また、業務マニュアルについて、実際に窓口で問題となったケースに関する部分だけでも、迅速かつ的確に対応できるだけの情報が書かれているのか、マニュアルの記載内容を見直すことを検討してもよいのではないかと考えます。

【市の改善状況】

「固定資産課税台帳等記載事項証明兼閲覧申請書」については、記載すべき項目をそれぞれ独立させるなどして、どこに何を記載すべきかが分かりやすい様式に改め、令和2年4月から新しい様式を利用できるようにしています。

また、業務マニュアルについても、マニュアルの該当部分に説明書きを加えるなどの見直しを行いました。

参考

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

1 利用者の声

利用者の方々から、令和2年度（2020年度）にアンケートで寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- この制度は弱者で無知な市民に取っては本当に支えに、又頼りに成る制度だと思っています。本当にご苦勞お掛け致しました。
- 役人の特徴として、一旦決めたことはなかなか修正しようとしなない、又、誤りを認めようとしなない点です。その意味においても、オンブズマン制度は非常に重要なことと思います。
- ヒアリング～現場調査～検討～ジャッジまで、貴重な時間を費やし、ただの一市民のために、ご指導とご助言を賜り、有難うございました。
- 行政と地元に着する住民の間に誤解・不信を招きやすい現状では、とても良い制度だと思っています。
- 市の担当課との橋わたしとなり、市に対し問題提起していただけた事を感謝します。今回すぐの問題解決にはならなかったという事は残念ではありますが、今後の動向を注視していこうと思っております。
- 許認可関係には行政不服審査という制度がありますが、一般事務において、オンブズマン制度は今後より一層充実していく必要があると思います。
- 大変お世話になりありがとうございました。感謝いたします。尚、担当現場（市役所勤務者）は、市民のための職員です。責任ある対応がまだまだ不足と感じます。
- 回答内容には、私たち市民が望んでいる回答ではなく、市の言い分に添った、片寄った回答に思われます。
- 市側の職員の証言のみを鵜呑みにしている感が拭えない。

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

2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ

平成21年度

9月 熊本市自治基本条例公布（公的オンブズマンの設置を規定）

○ 熊本市自治基本条例（抄）

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

平成22年度

4月 熊本市自治基本条例施行

7月～11月 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会
（委員長：渡邊 榮文熊本県立大学教授）の開催（全5回）

8月 検討委員会主催による意見交換会の開催



11月 検討委員会から市長への答申



12月 熊本市オンブズマン条例（案）のパブリックコメント実施
（12月1日～1月7日）

3月 第1回市議会定例会へ条例案を上程、可決
熊本市オンブズマン条例公布

平成23年度

4月 組織改編によりオンブズマン事務局を設置

8月 熊本市オンブズマン条例施行規則（案）のパブリックコメント実施
（8月8日～9月7日）

熊本市職員研修の実施

9月 市議会におけるオンブズマンの委嘱同意

10月 熊本市オンブズマン条例施行規則公布
熊本市職員研修の実施

11月 熊本市オンブズマン制度の運用開始

平成24年度

8月 巡回オンブズマン開始

○ 歴代の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
1期	はらだ たかし 原田 卓	弁護士	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	代表
	よしだ いさむ 吉田 勇	熊本大学名誉教授	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	
2期	よしだ いさむ 吉田 勇	熊本大学名誉教授	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	代表
	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	
3期	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成27年11月1日 ～平成29年10月31日	代表
	はらむら けんじ 原村 憲司	弁護士	平成27年11月1日 ～平成29年10月31日	
4期	はらむら けんじ 原村 憲司	弁護士	平成29年11月1日 ～令和元年(2019年)10月31日	代表
	さいとう おさむ 齊藤 修	弁護士	平成29年11月1日 ～令和元年(2019年)10月31日	
5期	さいとう おさむ 齊藤 修	弁護士	令和元年(2019年)11月1日～	代表
	はらだ しんすけ 原田 信輔	弁護士	令和元年(2019年)11月1日～	

3 熊本市オンブズマン条例

平成23年3月17日

条例第10号

改正 平成28年3月24日条例第31号

改正 令和元年10月2日条例第14号

目次

- 第1章 総則（第1条－第5条）
- 第2章 オンブズマンの管轄等（第6条・第7条）
- 第3章 オンブズマンの組織等（第8条－第12条）
- 第4章 苦情の処理等（第13条－第24条）
- 第5章 補則（第25条－第28条）
- 附則

第1章 総則

（設置）

第1条 市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、及び市政を監視し、並びに非違の是正等の措置（以下「是正等の措置」という。）を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明することにより、市民の権利及び利益の保護を図り、もって市政に対する市民の理解と信頼の確保に資するため、熊本市自治基本条例（平成21年条例第37号）第23条の規定に基づき、熊本市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を設置する。

（定義）

第2条 この条例において「市の機関」とは、市長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、公営企業管理者及び消防長をいう。

（オンブズマンの責務）

第3条 オンブズマンは、市民の権利及び利益の擁護者として職務を行わなければならない。

2 オンブズマンは、中立的な立場で公平かつ適切に職務を遂行しなければならない。

3 オンブズマンは、迅速に職務を遂行しなければならない。

4 オンブズマンは、市の機関と連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。

5 オンブズマンは、市政に関して、広く情報収集に努めなければならない。

6 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

（市の機関の責務）

第4条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

2 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。

(市民等の責務)

第5条 市民その他この制度を利用するものは、第1条に規定するオンブズマンの設置の目的を達成するため、この制度が適正かつ円滑に運営されるよう協力することに努めるものとする。

第2章 オンブズマンの管轄等

(管轄)

第6条 オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）とする。ただし、次に掲げる事項については、除くものとする。

- (1) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項及び判決、裁決等により確定した事項
- (2) 請求に基づき、現に監査を実施している事項及び監査を完了した事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項
- (5) オンブズマンの職務に関する事項

(職務)

第7条 オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

- (1) 市政に関する苦情を調査すること。
 - (2) 前号の苦情に係る調査に基づき見解を示し、必要と認めるときは、市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善を求める意見を表明すること。
 - (3) 前号に規定する勧告及び意見表明の内容を公表すること。
- 2 オンブズマンは、常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ、これを調査することができる。この場合においては、前項第2号及び第3号を準用する。

第3章 オンブズマンの組織等

(組織等)

第8条 オンブズマンの定数は2人とし、そのうち1人を代表オンブズマンとする。

2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

3 オンブズマンの任期は、2年とする。ただし、1回に限り再任することができる。

(秘密を守る義務)

第9条 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(解嘱)

第10条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合、職務上の義務違反その他オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合又は次条各項の規定に反する場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。

(兼職等の禁止)

第11条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねてはならない。

2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他の団体の役員と兼ねてはならない。

(合議)

第12条 次に掲げる事項の決定は、オンブズマンの合議によるものとする。

- (1) 市の機関に対して行う勧告及び意見表明に関すること。
- (2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。
- (3) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、オンブズマンが必要と認める事項

第4章 苦情の処理等

(苦情の申立て)

第13条 何人も、オンブズマンに対し、市の業務について、苦情を申し立てることができる。

(苦情の申立手続)

第14条 苦情を申し立てようとするものは、書面により行わなければならない。ただし、書面によることができない場合は、口頭による申立てもできる。

2 前項の書面に記載する事項（前項ただし書に規定する場合にあっては、口頭で申し述べる事項）は、次に掲げる事項とする。

- (1) 苦情を申し立てようとするものの氏名及び住所（法人その他の団体にあっては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
- (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに当該申立てに係る事実のあった年月日
- (3) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）に基づく不服申立てその他他の制度による手続の有無

3 苦情の申立ては、代理人によってすることができる。

(調査対象外事項)

第15条 オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。

- (1) 苦情の申立てに係る事項が、第6条各号のいずれかに該当するとき。
- (2) 苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。

(3) 苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。ただし、規則で定める事由に該当するとき又はオンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。

(5) 前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき。

(調査の開始・不開始に係る通知)

第16条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査を開始するときは、苦情を申し立てたもの（以下「苦情申立人」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

2 オンブズマンは、前条の規定により苦情を調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）の調査を開始するときは、関係する市の機関（以下「調査対象機関」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(調査の中止)

第17条 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。

2 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

(1) 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関

(2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

(調査方法)

第18条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、調査対象機関に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他記録の閲覧若しくは提出を求め、又は実地調査をすることができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関（調査対象機関を除く。）に対し、同意を得て事情を聴取し、又は書類提出若しくは実地調査の協力を求めることができる。

3 オンブズマンは、専門的な事項について、必要があると認めるときは、専門的機関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

(外郭団体等の調査の協力)

第19条 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第140条の7第1項に規定する法人及び本市が設立時から財政的支援又は人的支援を行いその運営に関与し、本市と密接な関係を有する法人であって、規則で定める団体は、当該団体が受ける市の補助金の執行に係る苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

2 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に規定する指定管理者は、その管理する公の施設の管理業務に関する苦情等の調査について協力するよ

う努めるものとする。

(調査結果の通知)

第20条 オンブズマンは、苦情等の調査を完了したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、速やかに調査の結果に自らの見解を添えて通知しなければならない。

(1) 苦情申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関

(2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

(勧告又は意見表明の通知)

第21条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査の結果、調査対象機関に対し第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告又は意見表明の尊重)

第22条 第7条に規定する勧告又は意見表明を受けた市の機関は、当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。

(措置の状況の報告)

第23条 オンブズマンは、第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内にオンブズマンに対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告するものとする。ただし、是正等の措置を講ずること又は制度の改善を行うことができない特別な理由があるときは、その理由を報告しなければならない。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について、前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告等の公表)

第24条 オンブズマンは、第7条に規定する勧告若しくは意見表明又は前条第2項の規定による報告の内容を規則で定めるところにより公表するものとする。

2 オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、熊本市情報公開条例（平成10年条例第33号）及び熊本市個人情報保護条例（平成13年条例第43号）の趣旨に基づき、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

第5章 補則

(活動状況の報告)

第25条 オンブズマンは、毎年度、規則で定めるところにより、運営状況について市長及び議会に報告するとともにこれを公表する。

(事務局)

第26条 オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。

(専門調査員)

第27条 オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置く。

(委任)

第28条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、規則で定める日から施行する。ただし、オンブズマン及び専門調査員の委嘱に関する規定は、公布の日から施行する。

(平成23年規則第74号で平成23年11月1日から施行)

附 則 (平成28年3月24日条例第31号)

- 1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。
- 2 行政庁の処分又は不作為についての不服申立てであって、この条例の施行の日前にされた行政庁の処分又は同日前にされた申請に係る行政庁の不作為に係るものについては、なお従前の例による。

附 則 (令和元年10月2日条例第14号) 抄
(施行期日)

- 1 この条例は、令和2年4月1日から施行する。

熊本市オンブズマン

令和2年度(2020年度)運営状況報告書

令和3年(2021年)6月 発行
熊本市オンブズマン
齊藤 修(代表オンブズマン)
原田 信輔

熊本市オンブズマン事務局

Kumamoto City Ombudsman Office

〒860-8601 熊本市中央区花畑町9-6

SPring熊本花畑町2階

TEL 096-328-2916 FAX 096-324-4003

メール ombudsman@city.kumamoto.lg.jp

HPアドレス <http://www.city.kumamoto.jp/ombudsman/>





熊本市
Kumamoto City