

令和2年度(2020年度)処理分
調査対象とならなかった事例(全文)

～ 目 次 ～

(1) 公務災害認定申請に係る回答	2
(2) 退職前後における元職員への待遇	3
(3) 元職員への聞き取り調査	5
(4) 募集と勤務内容の相違	6
(5) 地域団体への補助金額	8
(6) 虐待に伴う親族の入院に関する説明	9
(7) 河川工事に伴う歩行者等の通行止め	12
(8) 補助金交付決定に対する異議	14
(9) 感染防止対策としての入館者名等の確認	15

※ 個人情報保護の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

(1) 「公務災害認定申請に係る回答」

【苦情申立ての趣旨】

私は、平成 11 年〇月〇日熊本市役所で〇〇をしていました。

当日は、担当地域の熊本市〇〇町〇丁目〇番地(〇〇アパート) 〇階建て〇階の〇号室の前で立止る、後方の箱の中から出た犬から右足の膝の後部分を 2 カ所かまれた際に左手に下げていた硬い靴(1 kg)が顔に当たる、遠近両用の眼鏡(73,233 円)を壊す。

即帰宅、近くの〇〇町〇丁目「〇〇医院」(現在廃院)で治療を受ける。領収書(3,500 円)を添付して納税課に公務災害認定申請書の提出をする。2 週間後、A 課長(x 課)の机の前で現金(私費)3,500 円受け取る。

これが公務災害認定額とのことでした。

その時、遠近両用の眼鏡の補償はない。

また、公務災害認定証もない。

A 課長は 4 月 1 日付の定期異動を前に事故の発覚を恐れている。

以後、A 課長(x 課)・B 課長補佐(x 課)は私が犬から足をかまれた事故を「不知」と主張し続ける。

さきの治療費 3,500 円これが公務災害認定額とのことでしたなどと矛盾している。

平成 31 年 4 月〇日付け準備書面に対する認否について被告指定代理人「職員 C」は原告が犬から足をかまれた事故を「不知」「不認」「争う」と追認する。

令和元年 6 月〇日県は公務災害認定申請書の保存期間は 30 年である旨を地方裁判所に伝える。

令和元年 6 月〇日付け、被告指定代理人「職員 D」は地方裁判所に証拠説明書として「熊本市文書に関する訓令」を提出する。施行期日(平成 7 年 4 月 1 日)保存基準(第 2 種 10 年保存)

一方、同日付け、同氏は「準備書面 1」公務災害認定申請書の保存期間を故意に 5 年と虚偽文書を地方裁判所に提出する。あきらかに背反している文書である。

準備書面 1 の決裁を上層部(役職名)のどこまで進達したのですか。

「被告指定代理人」C 審議員と D 主任主事は y 課で上司と部下の関係です。

C 審議員は D 主任主事の準備書面 1 の内容については承知しています。

E 課長(z 課)は令和元年 5 月〇日被告指定代理人「職員 C」に公務災害認定申請書の保存期間を嘘の 5 年と伝えている。

添付資料

- ・、A 課長(x 課)の昇進歴
- ・平成 31 年 4 月〇日付け準備書面に対する認否について、A 課長(x 課)らが事故を「不知」と主張していることを追認する。(被告指定代理人)職員 C
- ・熊本市文書に関する訓令(証拠説明書として)(被告指定代理人)職員 D(令和元年 6 月

○日)

- ・準備書面 1 (令和元年 6 月○日) (被告指定代理人) 職員 D
- ・E 課長 (z 課) からの回答文 (令和元年 11 月○日)
(被告指定代理人) 職員 D・職員 C らの地方公務員法違反
- ・地方公務員法第 155 条
(地方公務員は法令に従って、職務を遂行せねばならない。)
- ・地方公務員法第 129 条 (懲戒処分) にてい触しています。
監督責任者である「市長」は注意義務を怠っている。この責任は重い。
この違法行為について、貴職の見解を求めます。
よろしくをお願いします。
なお、一部の市議会議員には配布する予定です。

【オンブズマンの判断】

熊本市オンブズマン条例では、「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」(熊本市オンブズマン条例 (以下、条・項・号のみ示す) 第 6 条第 1 号) はオンブズマンの管轄から除くと規定し (同条但書き)、これを受けて、「苦情の申立てに係る事項が、第 6 条各号のいずれかに該当するとき」(第 15 条第 1 号) は、当該苦情を調査しないと規定し (同条柱書き)、調査対象外事項としています。

申立人の苦情申立て (熊本市役所職員の地方公務員法違反事件、事件の経過について) は、〇〇をしていたころの公務災害及びこれに関連すると考えられる裁判における準備書面に記載された文書保存期限に関するものです。これらは、申立人が提出した添付書類「平成 31 年 4 月○日付け準備書面に対する認否」、「訴状別紙に対する認否」、「準備書面 1」及び「令和元年 (2019 年) 11 月○日付、○発第○号」により、裁判の中で主張されているということが読み取れるものであって、「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」に該当すると判断されます。

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

(2) 「退職前後における元職員への待遇」

【苦情申立ての趣旨】

「パワハラ・セクハラ 強制退職」について

私は 8 月中旬頃、〇〇課の男性職員からセクハラを受け〇〇課課長・(コンプライアンス) に相談をした。課長はその男性職員に聞き取りをし、その職員は「知らない」との一言で私の意見を聞かずに、私はその後も仕事を続けていた。その後、私は、「障がい者」を理由に

9月下旬～〇〇課職員2名から度々、パワハラを受け課長へ相談をした。

10月〇日パワハラの件で課長から、「聞き取りをしたが、そのような事実はない」と伝えられて、10月〇日、「それが我慢できないなら辞めるしかない」とまで言われて退職を迫られた。

私は、パワハラの件をうやむやにされたくないで課長に訴えると強い口調で怒鳴られ、私の意見も聞かずにまた、私が障がい者を理由に人事課に退職届を提出するよう強要されました。私は何度も退職届撤回を求め課長に訴えたのですが人事課で受理されていたのでもう戻れないとまで言われその後保険証まで取り上げられてしまいました。

私はパニックになり、しばらくの間カウンセリング等に通い先日少し気持ちが落ち着き保険証の件で総務事務受託センターに行き紛失届を提出しに行くと、私の知らない間に保険証まで勝手に受理されており途方に暮れた私は警察他色々と調べ、ここに訴える事にしました。私は退職届撤回を求めこの件に関わった職員の処分を明みにし、私の職場復帰を求めます。

【オンブズマンの判断】

申立人は、「〇〇課職員からパワハラ・セクハラを受けた」「その件について〇〇課長に相談したものの、意見を聞いてもらえず退職届を提出するよう強要された」「保険証も取り上げられた」として苦情を申し立てておられます。

熊本市オンブズマン制度は、市政に関する苦情を簡易迅速に処理することにより、市民の皆様の権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的としています（熊本市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第1条参照）。そして、オンブズマンの管轄、すなわち、オンブズマンがその権限を行使することのできる範囲は、「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」と規定されています（条例第6条柱書）。ただし、同条各号に定められている事項についてはオンブズマンの管轄外とされており、そのうち同条第4号は「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」を管轄から除外する旨明示しています。これは、上記制度目的に表れているとおり、オンブズマン制度が権利及び利益の擁護の対象としているのは「市民」であり、職員の待遇等に関する事項をオンブズマンが処理することは妥当でないと考えられるためです。

本件申立て内容は、職場において職員に対しどのように接することが適切かという問題であり、条例第6条第4号にいう「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」に該当することから、オンブズマンの管轄外に当たると考えます。

条例第15条は、同条各号に該当する苦情申立てを「調査しないものとする。」と規定していますが、そのうち同条第1号は、「第6条各号のいずれかに該当する」事項を調査対象外としています。既に述べたとおり、本件申立て内容は「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」に該当します。したがって、条例第6条柱書及び第4号並びに第15条第1号に基づき、本件申立ては調査しないこととします。

(3) 「元職員への聞き取り調査」

【苦情申立ての趣旨】

私は、元市職員であります。7月〇日、〇区役所〇〇課〇〇氏より電話があり、過去、〇〇課で私が担当していた業務で訴訟があっっていて、該当する者の決裁の起案者が私であるので、面会をしたいと連絡があった。その当時の記憶はほとんどなく、何の確認をされるのか不安ではあったが、とにかく〇〇課へ翌日7月〇日に出向いた。面会での内容は、現在の管理職の方から、その該当者の申し出による手続きやその方の申し出の内容・経過、訴訟内容を話され、その内容について私が返答し、記録として録音するとのことだった。

話されている内容が、私が、その該当者の受付・起案をし決裁を行ったと断定的な話し方や決裁権者への確認をされないことに、退職した私に責任転嫁をされているように感じた。

すでに、弁護士への提出資料や答弁資料を作成されていて、起案をした私の名前を挙げて、その時の状況を断定的に書かれた内容のものを準備されていた。

この面会に出向いたから発覚したものの、断定ができない内容で個人の名前書かれた資料を提出されていたと考えると、個人であり、また、市民である私へ、このような行動や態度をされたことが、とても腹立たしく許せません。

この訴訟に、過去の業務に携わり起案をした私は、退職してからも何かしらの責任があるのでしょうか？

決裁権者の責任は、ないのでしょうか？

人としての扱いをどのようにお考えでしょうか？

市民のひとりである者への安易な対応や扱い・考え方に対して、このような事実を公開して頂き、謝罪を求めます。

【オンブズマンの判断】

市の元職員である申立人は、以前勤務していた〇区〇〇課（以下「〇〇課」という。）から、数年前起案を担当した業務について面会したい旨の連絡を受けました。申立人は、その電話連絡を含め、「苦情申立ての趣旨」にあるような〇〇課の対応に納得がいかず、苦情を申し立てておられます。

熊本市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第6条はオンブズマンの管轄について規定していますが、同条各号には管轄から除外される事項が定められています。このうち、同条第4号は、「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」をオンブズマンの管轄から除外する旨定めています。

申立人は現在、市職員ではありませんが、申立人が〇〇課から連絡を受けたのは、同課に勤務していた期間に起案を担当した案件について聞き取りを行うためでした。そうすると、〇〇課による呼出し及びそれに関連する対応は、「職員の……勤務内容」に付随するものであり、その延長線上にあるものということができます。申立人としては、現在、ご自身が市職

員の地位にないことから、一市民に対する対応が問題とお考えになっているものと拝察いたしますが、〇〇課の上記対応は、申立人が同課の職員としてあたっていた業務に密接に関連するものです。したがって、オンブズマンとしては、本件苦情申立ては上記のとおり「職員の……勤務内容」と一体的な関係を有するものであり、条例第 6 条第 4 号に該当すると考えます。

条例第 15 条は、同条各号に該当する苦情申立てを「調査しないものとする。」と規定していますが、そのうち同条第 1 号は、「第 6 条各号のいずれかに該当する」事項を調査対象外としています。すでに述べたとおり、本件苦情申立ては、条例第 6 条第 4 号にいう「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」に該当します。よって、条例第 15 条第 1 号に基づき、本件苦情申立ては調査しないこととします。

(4) 「募集と勤務内容の相違」

【苦情申立ての趣旨】

平成 31 年〇月に、熊本市任期付職員(建築)の求人に応募。ハローワーク求人票の記載には職種:災害復旧事業に関する設計、工事管理、審査等の業務とあり。また、平成 31 年〇月の熊本市ホームページの熊本市任期付職員(建築)の求人にも職種:災害復旧事業に関する設計、工事管理、審査等の業務との記載あり。平成 31 年〇月の面接時の職種の説明は、面接官から災害復旧事業に関する設計、工事管理、審査等の業務との説明を受ける。

平成 31 年〇月 A 課の辞令を受け取り、A 課で業務に就くが、主な業務は家屋等の所有者の戸籍調査であり、建築とは無関係の業務であった。平成 31 年〇月、A 課の課長および補佐に求人票と職種とあまりにも相違すること及び業務が相違するなら事前の説明を何故しなかったかを訴え、建築部署への異動の申し出を行い、B 課に報告しようとするが、課長、補佐の双方から引き留められる。その後は、建築士である私に対して、あまりにも相違する区民課のような業務を強制させられたため、ストレスチェックにて重症となり、C 課にて相談を受けるようになる。相談時に C 課にて B 課課長との個人面談を何回も申し出るが個人面談は行われなかった。

令和元年〇月に人事委員会に、求人票と現在までの職種が相違する旨及び事前説明もなく本人の承諾もなしに配置されたこと等、それにより自分自身の身体がストレスでおかしくなっていることを訴える。人事委員会より B 課課長に私と個人面談をするように指導があり、〇月に個人面談をし、現在までのことを話すし、業務が相違するなら事前の説明及び本人の承諾また再雇用契約をなぜしないのかを訴え、また、平成 30 年 8 月にも同じ求人募集した時にも、熊本市任期付職員(建築)の求人に応募。ハローワーク求人票の記載には職種:災害復旧事業に関する設計、工事管理、審査等の業務とあり。採用者が平成 31 年〇月までに職種が相違すると全員退職していること、また、同じように平成 31 年採用者も同じよう

に職種が相違することで退職し同じことを繰り返していること、業務が相違するなら退職する旨を話すとはB課課長に退職願いを提出するように促される。

退職願の提出時に退職の理由として業種が相違するための退職を記載。添付書類は、根拠、証拠資料として、求人票、求人募集時の熊本市の求人のホームページも複写および採用から退職までの経緯を記載し人事課に提出。令和3年〇月〇日、熊本市B課から退職票が送付される。退職票には退職の理由が記載されるが理由は無記載であったため、熊本市にその旨を伝え返却する。同年〇月〇日、B課主査から職種の相違の記載はできないとの報告を受け、業種が相違するための退職を記載にて市長よりの退職を認める辞令であることを話す。B課では本人の自己都合とB課主査からの回答があり現在に至る。上記に記載した市の行為は、行政としては悪質な行為であり、是非に指導をお願いしたい。

【オンブズマンの判断】

申立人は、平成31年（2019年）〇月から令和2年（2020年）〇月までの間、市の任期付職員として勤務されていましたが、実際の業務内容が、求人票等の記載や面接時に受けた説明における内容と相違していたと主張されています。事前の説明では、「災害復旧事業に関する設計、工事管理、審査等の業務」とされていたにも関わらず、実際の主な業務は空き家等の所有者の戸籍調査であり、建築とは無関係の業務であったとのこと。申立人は、このような市の行為について苦情を申し立てておられます。

熊本市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第1条によると、熊本市オンブズマン制度は、「市政に関する苦情を簡易迅速に処理……することにより、市民の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」ことを目的としています。そして、条例第6条は、オンブズマンの管轄について規定していますが、同条各号には管轄から除外される事項が定められています。

このうち、同条第4号は、「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」をオンブズマンの管轄から除外する旨定めています。これは、オンブズマン制度が権利及び利益の保護の対象としているのは「市民」であり、職員の待遇等に関する事項をオンブズマンが処理することは妥当ではないと考えられるためです。

本件の場合、実際の業務内容が事前に説明を受けた内容と相違する旨の申立人の主張は、「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」に該当すると考えます。申立人の主張にあるような市の行為の当否を判断するには、申立人に課せられた業務の内容の適否が問題となるからです。申立人としては、上記のような市の行為が、職業安定法等の法令に違反するとお考えになっているものと拝察いたしますが、法令違反に当たるかどうかも含め、業務内容の適否については職員の勤務内容・待遇に関する事項に該当します。よって、条例第6条第4号によりオンブズマンの管轄外となります。

また、申立人と市との間の一連のやりとり（退職票の記載内容を含む。）における市の対応の適否を判断するには、結局、上記のような業務内容の適否を明らかにする必要があります。

す。したがって、これらの事項も「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」に含まれると考えます。

条例第 15 条は、同条各号に該当する苦情申立てを「調査しないものとする。」と規定していますが、そのうち同条第 1 号は、「第 6 条各号のいずれかに該当するとき」を調査対象外としています。既に述べたとおり、本件苦情申立ては、条例第 6 条第 4 号にいう「職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項」に該当します。よって、条例第 15 条第 1 号に基づき、本件苦情申立ては調査しないこととします。

(5) 「地域団体への補助金額」

【苦情申立ての趣旨】

【案件】熊本市健康福祉局への申立て

健康福祉政策課が交付する補助金額に他団体と比べ格差、不平等扱いがある。

■オンブズマンで確認・指導していただきたいこと。

①熊本市の校区団体への交付額（添付資料）に格差があり校区社協は不平等扱いをされている。熊本市の補助金制度に問題ないのか伺いたい。

②補助金交付要綱が平成 18 年 4 月 1 日に制定されているが、令和元年度まで 12 年間も補助金の交付がされていない。同年度に制定された校区民児協には制定年度から補助金 13 万円が交付されている。校区社協に補助金の交付がされていなかった理由を知りたい。

③補助金交付要綱が平成 31 年 3 月 20 日改定され、第 2 条（5）校区社協活動支援事業費が追加されていて同年度から補助金交付がされた。

④令和元年度の補助金の予算要求が前年度（平成 30 年度）の 10 月～11 月になるが、補助金交付要綱の改定は令和元年 3 月 20 日、予算要求できた理由を知りたい。また例年予算要求されており市社協に委託費に包括されて支給されていたとすると公費の用途不明金の問題が発生する。

⑤令和 2 年 6 月〇日に健康福祉局福祉部 A 部長に質問状を提出しているが明確な回答がない。

⑥令和 2 年 7 月〇日健康福祉局 B 局長との面談で 7 月〇日までの報告期日を条件に質問状を渡したが期日までに報告がない。

⑦健康福祉局は、「熊本市自治基本条例の第 21 条（意見等の取扱い）」に抵触している。健康福祉局への業務改善指導をしていただきたい。

■本申立てについて決裁権者の市長の意見を伺いたい。

【オンブズマンの判断】

熊本市オンブズマン条例によると、オンブズマンの管轄は、①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（第6条本文）とされ、苦情の申立てが、②申立人自身の利害を有しないとき（第15条第2号）、③苦情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（第15条第3号本文）、④調査が相当でない認められるとき（第15条第5号）は、当該苦情は調査しないものとされています。

本件苦情申立てにつきましては、苦情申立書（苦情申立ての趣旨及び理由）、参考資料等の調査・確認及び令和2年（2020年）8月〇日の面談における聴取・確認の結果、市の政策に対する申立人自身の一般的主張ないし見解であり、上記②及び④の調査対象外事項に該当すると判断しました。

（6）「虐待に伴う親族の入院に関する説明」

【苦情申立ての趣旨】

市が行った事に対して、良い方に改善出来る様に多くの市民が生活を送る事に対して市を信頼して安心出来る様に、熊本市オンブズマンに私は苦情を申します。

5件に絞りました。

初めに。

2019年〇月〇日に（当時、私と親族は二人暮らしです。私は全介護の親族を在宅介護中）市は虐待制度で親族を私と離しました。

2020年〇月〇日〇〇病院にて親族が死去しています。

親族の死後、市が親族に対して行った内容を知りたくて情報開示をしました。

2020年〇月〇日情報開示が出来ました。親族の支援記録です。

1件目（支援記録についてです。）

記録は読み手にわかる様に記録としてのこる様に主観的にならずに客観的に事実を記録して下さい。

親族の支援記録は私の名前の漢字間違いを筆頭に、訂正、取消し、追加を申請しなければならぬ程、1ヶ所だけではありませんでした。

事実上記録されていないといけない私との面談内容も用紙からありませんでした。

記録自体の抜けがありました。記録日のつじつまが合いません。

これらを申請するにあたって不快感や苦痛をとまなう私の時間でした。

2件目（虐待制度には経験者、有識者、理解ある者が担当に関わる必要があると思います。）

支援記録中で私が親族の遺体と会えた日の記録です。記録者は親族の遺体状況に対して何か専門用語を使用していますが、専門用語は状況にあった用語なのかうたがいます。

市は虐待制度に保健師を担当とし入れていますがどのような役目がありますか？担当保健師は私と親族に対しては役に立ったのでしょうか？私の面談中に私の会話がおかしかったのか。吹き出して笑っておられました。保健師だから専門職だからと言って担当に入れる

事よりも虐待制度に理解を示す人の方が私と親族には役に立ちました。

3件目（主観的に記録しないで下さい。市は虐待家族を悪いイメージで見えていませんか？傷つきました。）

支援記録内で私の事を主観的イメージで記録していました。

主観的な私のイメージは悪く、荒くれ者の女番長をイメージさせる様な記録にも読みとれました。

私はすごく心が傷つきました。市担当者から私は悪いイメージで焼き付けているのだと悲しい気持ちです。食事もおらず、体重が落ちました。

4件目（電話での相談も記録にのこして下さい）

親族の相談を電話でした時があります。市担当者は記録をとっていません。ですので、開示が成りたちませんでした。親族の体に関する命にかかわるかも知れない相談です。仕事をなまけないで下さい必要な事は電話内容も記録して下さい。

不快感ですし信頼できません。私と親族をバカにしているのでは？と腹立たしく思いました。

5件目（正しく情報は知らせて下さい。嘘は付かないで下さい。ごまかさないで下さい。）

親族の体の事を知っている者は本人の次に私です。親族が具合が悪くなり入院させた事を、知らせて下さい。私は親族が死ぬまで知りませんでした。

市担当者は「親族の状態をおかわりがなく過ごしている」と言っていました。

私の調べた所では〇月に入院しています。入院退院をくりかえしています。

私に知らせる事で私は市担当者へ親族の体調管理のアドバイスができました。

ごまかさないで知らせて下さい。本人の事を考えるなら、ごまかす事はしないでしょう？これら5件の苦情から

寄せ集めの担当職員は1人は移動、1人は退職、1人は同課に在職中です。

担当職員を取り巻く職員も寄せ集めでしょうから。改善は薄いのでしょうか。ですが虐待制度を少しでも減少する為に家族が心豊かにくらするためにあなた方は問題を見つめ気づいて下さい。あなた方1人1人の行いが私と親族が在宅介護をしていた所に来られる各事業者の末端の行いでもあるのです。虐待になる原因は親族と子だけではありません。この事件をあなた方は粗末にせず、市民が市を信頼できる制度作りに少しでも変えていって下さい。

【オンブズマンの判断】

申立人は、オンブズマンに対して苦情申立ての趣旨記載の5件の苦情申立てをされています。

オンブズマンは、苦情の申立てが「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。」（熊本市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第15条第2号）（以下①とする。）及び「調査が相当でない認められるとき。」（条例第15条第5号）（以下②とする。）は、「当該苦情を調査しない」（条例第15条柱書き）ものとされて

います。申立人の生活上の利害に係らない事案等が①に該当し、苦情を調査しても解決する見込みがない場合等が②に該当します。

オンブズマンは1件ずつ文面審査し、以下のとおりいずれも調査しないこととしました。

1 1件目について

まず、「親族の支援記録は私の名前の漢字間違いを筆頭に、訂正、取消し、追加を申請しなければならない程」誤字脱字等があった旨主張されています。

ここでの虐待事案に関する支援記録とは、家族等から虐待を受けている被支援者の支援を目的とし、その被支援者を連携して支援する行政職員のために、支援の方針及び記録等を記載するものであり、どのような内容を記載するか、またどのような表現で記載するかは、被支援者の具体的状況に応じて担当者が判断するものと考えます。

すなわち、申立人の親族の支援記録は、親族を支援する職員が連携して支援する他の職員のために作成されたものであり、そもそも親族の家族であり虐待者であると考えられる申立人が閲覧することは想定されておらず、誤字脱字等については申立人の生活上の利害に係らず、申立人自身の利害を有しないと考えられ（①該当）、また、支援記録の誤字脱字等を調査しても苦情を解決する見込みはなく、調査は相当でない（②該当）と考えます。

次に、「私との面談内容も用紙からありませんでした。」「記録自体の抜けがありました。記録日のつじつまが合いません。」という主張についても、担当職員がどのような内容を記載するかは被支援者の具体的状況に応じて担当職員の判断でなされるものであること及び支援記録を家族が閲覧することは想定されていないことからすれば、申立人の生活上の利害に係らず、申立人自身の利害を有しないと考えられ（①該当）、また、支援記録の不記載等を調査しても苦情を解決する見込みはなく、調査は相当でない（②該当）と考えます。

また、申立人は「不快感や苦痛をとまなう私の時間でした」と主張されていますが、支援記録はそもそも被支援者の虐待者であると考えられる家族等が閲覧することを想定していないので、差別用語が使われ、または著しく不相当と認められるような記載がある場合を除いて、支援記録を閲覧して不快感を覚えたことや苦痛を感じたことについて、オンブズマンが調査するようなものではなく、苦情を解決する見込みはないため、調査は相当でない（②該当）と考えます。

2 2件目について

まず、支援記録中の「専門用語は状況にあった用語なのかうたがいます」と主張されています。専門用語を使うことは、被対象者の具体的状況に応じて担当職員の判断でなされるものであり、申立人の生活上の利害に係らず、申立人自身利害を有しないと考えられ（①該当）、また、支援記録の専門用語を調査しても苦情を解決する見込みはなく、調査は相当でない（②該当）と考えます。

次に、申立人は虐待制度に保健師が関わっていることについて苦情を主張されています。

虐待の制度及びその運用に関しては、法令に定められているものなので、これに関する苦情は申立人の生活上の利害に係らず、申立人自身利害を有しないと考えられ（①該当）、ま

た、虐待制度及びその運用を調査しても苦情を解決する見込みはなく、調査は相当でない(②該当)と考えます。

さらに、「私の面談中に私の会話がおかしかったのか。吹き出して笑っておられました。保健師だから専門職だからと言って担当に入れる事よりも虐待制度に理解を示す人の方が私と親族には役に立ちました。」と主張されています。当該保健師を担当にすることは虐待の制度及びその運用に関することであり、申立人の生活上の利害に係らず、申立人自身利害を有しないと考えられ(①該当)、また、調査しても苦情を解決する見込みはなく、調査は相当でない(②該当)と考えます。

3 3件目について

申立人は「主観的な私のイメージは悪く、荒くれ者の女番長をイメージさせる様な記録にも読みとれました。」「私はすごく心が傷つきました。市担当者から私は悪いイメージで焼き付けているのだと悲しい気持ちです。」「食事もおらず、体重が落ちました。」と主張されていますが、あくまで申立人の主観的な判断であり、体重減少との因果関係も認定できません。このことは申立人の生活上の利害に係らず、申立人自身利害を有しないと考えられ(①該当)、また、調査しても苦情を解決する見込みはなく、調査は相当でない(②該当)と考えます。

4 4件目について

申立人は「親族の相談を電話でした時があります。市担当者は記録をとっていません。」と主張されますが、どのような内容を記載するかは被支援者の状況に応じて判断されるものであり、このことは申立人の生活上の利害に係らず、申立人自身利害を有しないと考えられ(①該当)、また、支援記録の不記載を調査しても苦情を解決する見込みはなく、調査は相当でない(②該当)と考えます。

5 5件目について

申立人は「私に知らせる事で私は市担当者へ親族の体調管理のアドバイスができました。」「ごまかさないで知らせて下さい。」と主張されますが、虐待者と考えられる申立人へ状況を知らせるかどうかは虐待の制度及びその運用に関する判断であり、申立人の生活上の利害に係らず、申立人自身利害を有しないと考えられ(①該当)、また、虐待制度の運用に関して調査をしても苦情を解決する見込みはなく、調査は相当でない(②該当)と考えます。

(7)「河川工事に伴う歩行者等の通行止め」

【苦情申立ての趣旨】

本日より、〇〇中学側の〇〇川の工事が始まったのですが、並行する道路の前面通行止めとは、いかがなものでしょうか？

私は、工事現場のそばに住んでいますが、移動手段は、自転車です。前面通行止めにかかる

と、すごい距離を迂回する必要が生じます。歩行者、自転車ぐらいいは、通すといった配慮はしていただけますか？

【オンブズマンの判断】

申立人は、〇〇中学校北西側の〇〇川の河川改修工事（以下「本件工事」という。）の開始に伴い当該箇所が通行止めとなったことに対し、歩行者や自転車は通すといった配慮があってもいいのではないかと苦情を申し立てておられます。

ここで、熊本市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第15条柱書は、オンブズマンの調査権限に関し、同条各号に該当する苦情申立てを「調査しないものとする。」と規定していますが、このうち第2号は「申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき」と規定しています。この「自身の利害を有」するとは、市の機関の業務の執行に関する事項及びその業務に関わる職員の行為によって、申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を受けた場合のことをいいます。つまり、市政一般に対する申立ては調査対象外であり、一市民としての利害関係は認められるとしても、個人的な利害関係が認められない場合は調査対象外となります。

申立人は、本件工事現場の近隣に居住し、本件工事に伴う通行止めによって「すごい距離を迂回する必要が生じ」る旨主張されていますが、本件工事に伴う通行止め箇所は〇〇川沿いの道路約150メートルであり、当該箇所を迂回するのに必要な距離は数百メートルと思われます。たしかに、申立人をはじめ近隣住民の方は、当該箇所が通行できなくなることによりご不便を感じることをと思いますが、本件のような工事は河川の適正な維持管理に必要なものであり公益性を有すること、道路の通行は広く一般市民に関係する事項であること、上記通行止めによる不利益は一般的に社会共同生活を営むうえで受忍すべき限度を超えた利益又は権利の侵害があるとはまではいえないと考えられることを考慮すると、申立人が主張される不利益は一市民としての利害関係にとどまると考えます。

また、申立人は、本件工事について「近隣マンションの建設と何らかの関連性を有しているのでは」との疑念を抱かれているものと拝察いたしますが、このような一般的な工事の適否については、申立人自身の利害を有する事項とはいえないと考えます。

加えて、条例第15条第5号は、調査対象外事項として「調査が相当でない認められるとき」と規定しています。この「調査が相当でない認められるとき」とは、当該苦情についてオンブズマンが調査・判断を行うのは妥当でない認められる場合をいいます。

本件のような河川改修工事の実施については、高度に専門技術的な判断を要するものであり、管轄地域内の各河川の現況を網羅的に把握し、その維持・管理を所管している市の担当部署に幅広い裁量が認められると考えられます。したがって、本件工事の実施の適否はオンブズマンの判断になじまない事項であり、オンブズマンが調査を行うのは妥当ではないと考えます。

以上より、本件苦情申立ては、「苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行った

ものが自身の利害を有しないとき」(条例第15条第2号)及び「調査が相当でない認められるとき」(同条第5号)に該当すると考えます。よって、条例の上記各規定に基づき、本件については調査しないこととします。

(8)「補助金交付決定に対する異議」

【苦情申立ての趣旨】

○区地域コミュニティづくり支援補助金の応募に基づき申請しましたが不交付決定となりました。

審査会での1人の審査員は○○経験がなく審査員として不適当と考える。審査員のあと2人は今この時期に○○ですかと消極意見。

私は○区役所の呼びかけに、応募したものです。不採用になる案件ではない。○○を色眼鏡で見えています。私どもの○○は飲食を伴わず、歌を向上させる目的です。アルコールの提供もありません。

【オンブズマンの判断】

あなたから提出された苦情申立書及びオンブズマンが行った面談によると、あなたは、○区地域コミュニティづくり支援補助金について申請を行ったところ、不交付決定がなされたが、その際の審査員の審査に納得がいかないとのことでした。

ところで、熊本市オンブズマン条例(以下「条例」という。)第15条柱書は、オンブズマンの調査権限に関し、「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。」と規定し、同条各号において調査対象外事項を定めています。そして、同条第5号に「調査が相当でない認められるとき」と定めています。ここでいう「調査が相当でない認められるとき」とは、当該苦情についてオンブズマンが調査・判断を行うのは、妥当でない認められるときと考えます。

上記の苦情申立書の内容及び面談の際に持参された当該補助金交付要綱や選考基準及び評定表等の資料を確認しましたが、選考に当たって手続き上必要となる基準は適正に定められていることが確認できました。よって、審査の手續・過程においては合理性が認められます。また、要綱や選考基準に沿って審査を行う審査員には幅広い裁量が認められると解されるため、オンブズマンは審査員がした審査の内容についてその適否を判断するのは妥当ではないと考えます。

そして、面談においてオンブズマンが確認したところ、本件苦情の申立ては、あなた個人で行っているとのことですが、○区地域コミュニティづくり支援補助金の募集に申請したのは、○○校区第○町内会自治会とのことでした。

ここで、条例第15条第2号で「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。」と規定しています。ここに「自身の利害を有」するとは、市の機関の業務の執行に関する事項及びその業務に関わる職員の行為によって、申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を受けた場合のことをいいます。

本件において、補助金の交付を受けられず不利益を受けているのは、あなたではなく〇〇校区第〇町内自治会であると認められます。

以上より、あなたの苦情申立ては、「調査が相当でないと認められるとき」（条例第 15 条第 5 号）及び「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」（同条第 2 号）に該当します。よって条例の前記各規定によりオンブズマンの調査の対象外になります。

（9）「感染防止対策としての入館者名等の確認」

【苦情申立ての趣旨】

コロナ感染症問題で、市の文化施設は、5月〇日に再開した。5月〇日、同館に入館しようとしたところ、コロナ対策とのことで、①検温、②手指の消毒、③氏名及び連絡先（電話番号）の記入を求められた。仕方なくその指示に従い、約40分後、館を退出した。次の点について改めてほしい。

1. 検温はほとんど意味がない。37.5度以上の人は入館できないとしているが、専門家などの見解では、感染しても発症していない人が40%をこえているとのことから意味はない。
2. 連絡先の記入は、館退出後に、入館者が感染したときの追跡調査に備えるためとしているが、これもほとんど意味がない。
3. 館の説明では、連絡先が記入されたチェックシートは1か月保存し、その後シュレッダーで廃棄するとしている。毎日入館者の分を束ねて保管しているが、日々保管資料が増えている。現時点では、入館者は土日が約400人、平日は200人程度としており、施設職員の負担をなくすにも、現行取扱いはやめるべき。

【オンブズマンの判断】

申立人は、市の文化施設が実施している新型コロナウイルス感染拡大防止策（以下「感染防止策」という。）に関し、現行の取扱いは意味がないとして改めるよう苦情を申し立てておられます。

新型コロナウイルス感染症についてはいまだ不明な点も多く、専門家の間でもさまざまな見解が主張されているところです。そのため、いかなる感染防止策が有効であるかについて確定的な判断はできず、経験則や他の感染症に関する医学的知見等に基づき一定の合理性が認められる対策を取らざるをえない状況にあると思われまます。ゆえに、現状取られてい

る感染防止策は、新型コロナウイルス感染拡大防止という危機管理上極めて重大な課題に対する政策的判断に基づき実施されるものといえます。

したがって、申立人が問題とされている、入館時における検温、37.5度以上の発熱のある場合の入館制限、及び来館者の連絡先等の提出といった対策は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からの政策的判断に基づき講じられているものであり、その適否については、高度な専門的、医学的知見に立脚しなければ判断することができず、専門的機関に対する調査等の依頼（熊本市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第18条第3項）によっても対処できる見込みはないと思われます。よって、上記のような感染防止策に関する事項は、オンブズマンによる調査・判断になじまない事項といえ、「調査が相当でない」と認められる（条例第15条第5号）ものとして、オンブズマンの調査対象外事項に該当すると考えます。

なお、入館時における検温の実施、一定値以上の発熱のある場合の入館制限、及び来館者の氏名・緊急連絡先を記載した名簿の作成等は、「博物館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」（日本博物館協会）にも示されている感染防止策です。

申立人としては、入館時における文化施設の対応が問題であるとのお考えかもしれませんが、そのような市の対応の適否を判断するには、結局、感染防止策の適否を判断する必要があり、このような事項は上記のとおり調査対象外事項に該当することになります。

また、申立人は「苦情申立ての趣旨」の3.において個人情報の管理における市職員の負担を懸念されていますが、この点は申立人「自身の利害を有しない」（条例第15条第2号）ものであり、調査対象外事項に該当すると考えます。

以上より、本件苦情申立ては、オンブズマンの調査対象外事項に該当することになりますので、調査しないものとします。