

1 苦情申し立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 老人施設の虐待事例における対応（要約）

苦情申し立ての趣旨

有料老人施設に入所している親族が虐待を受けている疑いがあったので、2019年11月、市に相談したが、「話だけでは何ともできません。」という対応で話にならなかった。

その後、2019年12月から2020年1月の2か月間、施設内の親族の様子を撮影したところ、親族が虐待を受けている様子が映っていた。その動画を虐待の証拠として市に提出したところ、やっと動いてくれることとなった。

その結果、2020年12月に施設に行政処分が下されることとなったが、それについて市から私に対して何ら連絡はなく、この処分を知ったのはメディアでの報道であった。何の連絡もなかったことについて市に尋ねたところ、「報道関係には公表するが、そちらに知らせる義務はありません。」との思いやりのかけらもない言葉を投げかけられた。

このように、行政処分がされたことのみでなく、行政処分がなされるまでの間も、調査や経緯等について何らの情報も教えてもらえなかった。

このような市の対応に納得いかないため、苦情を申し立てる。

市からの回答

まず、申立人のご親族の虐待について市に相談したが、「話だけでは何ともできません。」という対応だったとの主張についてですが、令和元年（2019年）11月に相談にお越しになられたのは、当該施設の従業者3名と元従業者1名で、申立人はお越しになられていなかったため、提供された情報についての状況が分かるものがあれば提供をお願いしたい旨をお越しになられた方々にお伝えしたところ、ご家族（申立人）に確認してみますとのことでした。そこで、その提供を待って、確認を行うこととしておりました。

次に、行政処分がされたことのみでなく、行政処分がなされるまでの間も、調査や経緯等について何ら教えてもらえなかったとの主張についてですが、虐待に関する通報を受けた場合は、調査の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、調査過程において、通報者に対して情報提供を行うことはありません。しかしながら、市は、社会福祉法に規定する社会福祉法人及び社会福祉施設等に関する情報提供があった場合の手順を定めた「福祉施設等に関する情報提供対応マニュアル」において定めており、その中で、個人のプライバシーや事業者に不当な不利益が生じないように配慮したうえで、情報提供者に対して、調査実施の有無や調査結果等を回答することとしております。そのようなことから、今回の件においては、行政処分後速やかに、情報提供者である申立人に対して調査結果を回答すべきであったと考えます。

今回、「福祉施設等に関する情報提供対応マニュアル」に沿った対応が申立人に対してなされておりませんでした。今後はこのようなことがないように、「福祉施設等に関する情報提供対応マニュアル」に沿った運用がなされるよう、職員へのマニュアルの周知に努め、その遵守に努めていきます。

〃 オンブズマンの判断 〃

まず、申立人のご親族が虐待を受けている疑いがあり、そのことを市に相談したが、「話だけでは何ともできません」と対応されたことについて、「市からの回答」によると、申立人からの具体的な虐待状況が分かる資料の提供を待って、確認を行うこととしていたとのことでした。そこで、市が調査の前提として具体的な虐待状況が分かる資料の提出を求めたことに問題がなかったかについて判断したいと思います。

オンブズマンが本件の調査を担当した市の体制について調査したところ、13名の職員で、所管の施設数は令和3年（2021年）2月現在1,547施設であり、令和元年における許認可業務は2,222件、指導監督業務は180件となっており、これに加えて苦情・相談業務も行っており、少人数で多数の業務を行っていることが確認されました。そのような中で、相談された情報の状況が分かるものの提出を情報提供者にお願いすることは、必ずしも不合理ではないと考えます。

なお、本件有料老人施設に対しては、令和2年（2020年）2月に定期の実地指導が行われているとのことですので、その実地指導に合わせて本件虐待についても調査することは可能であり、また合理的でもあります。そこで、申立人より資料等の提出がなかったのであれば、その実地指導を行う前に、市の方から申立人に対して資料等の提出を求めるなどの確認を行うべきではなかったのでしょうか。この点を考慮すると、不備があったとまでは言えませんが、もう少しきめ細かな対応を行うべきであったと判断されます。

次に、調査の経緯等の情報については何ら教えてもらえなかったことについてですが、確かに、個別の事案について、相談者や情報提供者に対して調査の経緯や情報を報告することによって、対象施設に情報が漏れるなどの混乱が生じ、適正な調査に支障を及ぼすことが考えられ、調査経緯の報告は慎重にならざるを得ないと考えられます。ただ、調査に支障が及ばない範囲での情報提供は可能と思われます。例えば、調査を行っていること自体や、調査にかかる時間の見込み等については、調査に支障を及ぼすことはあまりないと考えられます。

この点、市は申立人の調査の進展についての問合せに対して、立入検査を行っていること、調査は引き続き行っていることをお伝えしています。そうすると、申立人の問合せに対して、何らの回答をしていないということはなく、情報提供できる範囲での回答を行っていることが認められますので、不備は認められません。

最後に、行政処分がなされたこと自体についても、何の連絡もなかったことについてですが、市は、「福祉施設等に関する情報提供対応マニュアル」を作成しております。

このマニュアルの趣旨は、福祉施設において不適切な行為が行われていた場合、利用者の生命・身体に関わる危険が及ぶことが考えられ、迅速に対応するためには情報提供者にも行政処分の内容を知らせることが有用であるからと考えられます。そうすると、市も認めているとおり、「福祉施設等に関する情報提供対応マニュアル」に則り、少なくとも行政処分の公表後には申立人に調査結果を回答する必要があったと考えられます。この点で、市の対応には不備があると認められます。

申立人におかれましては、ご親族の虐待という大変耐え難い思いをされ、そのご心痛はいかばかりかと拝察します。その中で市に助けを求めましたが、市の対応に納得いかない点があったかと思います。高齢化社会の進展に伴い、介護に関わる様々な問題が生じ、市に求められる責務も大きくなっていますが、限られた予算や人員でこれに対処しなければならないという市の事情も考慮する必要があります。しかしながら、虐待が行われているのであれば、虐待を受けている人の生命・身体に危険が及ぶ可能性がありますので、放置することはできません。特に虐待事例のような重大案件についてはそのおそれがある時点で、迅速にきめ細やかな対応をすることができるような体制の整備や「福祉施設等に関する情報提供対応マニュアル」等の関係するマニュアルの職員への周知を図ることで、虐待の防止につながることを望みます。

(2) 私有地内への下水道施設の設置（要約）

苦情申し立ての趣旨

令和2年（2020年）10月、私の私有地（以下「本件土地」という。）に、市の下水道管と思われるもの（以下「本件建築物」という。）が作られているのに気付いた。そこで、市に連絡し、確認してもらうこととなり、本件建築物が作られている土地が私の私有地であることを確認したようだ。

同年12月、市の担当職員と、本件土地とa川との境界立会を行ったが、市の担当職員は、川岸から3.55メートルの土地まで川なので本件土地は川であると主張した。しかし、市の主張する川岸から3.55メートルの土地が50年以上前は水田であったことを私は知っていたので、その旨主張したが、市の担当職員は持ち帰って検討するとのことだった。

同月、市の担当職員と、本件土地とa川との境界について再度話し合いを行ったが、不調に終わった。その中で、市は、a川岸から3.55メートルが川だと主張しているが、その3.55メートルの出所を聞いたが、答えることができなかった。

このように、a川と本件土地の境界があいまいなことをいいことに、本件土地に市は勝手に本件建築物を作っているの、その撤去を求める。

市からの回答

本件建築物は熊本市公共下水道事業に基づき、下水道整備課（以下「担当課A」という。）が令和元年（2019年）7月から令和2年（2020年）10月にかけて施工した下水道管で、各家庭等で発生した生活排水を浄化センターまで流す役割を持つものです。工事を実施するに当たっては、各財産管理者と占用に関する事前協議及び占用許可申請を行い、許可を受けます。今回もa川に関わる施工に関しては、担当課AがB部土木センター総務課（以下「担当課C」という。）に法定外公共物使用許可申請を行い、許可を受けて施工しています。

確かに、a川と申立人の土地境界は未確定ではありますが、市としては、そのa川の範囲内に本件建築物を施工、建築しているという認識です。

本件土地とa川の境界につきましては、今回6回にわたり境界確定立会をしましたが、申立人と担当課Cの意見に食い違いがあり、境界が決まらないまま現在に至っています。市としては、本件土地の境界については、引き続き、平成6年3月付の熊本県が作成した地積測量図を基に協議を行っていきたいと考えています。

本件建築物は上下水道事業を運営するうえで重要な施設であるうえ、a川の占用という極めて制約の多い場所であることから、境界が確定し私有地の占用がはっきりした際には、土地の賃貸借契約等のご相談ができればと考えております。

： オンプズマンの判断 ：

本件建築物を建築している土地が申立人の土地なのか、それとも市の土地なのか問題となりますが、本件土地とa川の境界は未確定とのことです。本件建築物がa川の範囲内に建築されているかどうかは分かりません。

この点、境界未確定の土地に本件建築物のような下水道管等のライフラインを建築することがあるのか市に確認したところ、ライフラインの公益性の面から、境界未確定の場所であっても建築することはあるとのことでした。

確かに、境界未確定の土地において境界の確定を待つて工事を行うと、迅速性の面から支障をきたすこと、場合によっては、ライフラインの建築自体出来なくなるおそれも出てきます。よって、下水道管等のライフラインの建築に関しては、市民の生活に必須な設備や機能を有する物であること、そして、公益の面から建築を急ぐ必要性は認められますので、市が行っているライフラインの建築に関する工事において、境界未確定の土地であっても、市の所有地と思われる範囲において建築すること自体は致し方のないことと思われます。しかし、境界未確定の土地にライフラインを建築すると、私権を侵害する可能性があることは否めません。そこで、紛争予防の観点から、その隣接する土地の所有者に、工事の事前説明を行う、告知・聴聞の機会を与える、具体的には、市からライフラインを建築する計画をお伝えし、その必要性等の説明を行ったうえで、隣接土地の所有者の意見を聞く機会を設ける等の手続きを踏むべきと考えます。その際、本件のように隣接する土地の所有者が境界についてどうしても納得されないような場合は、早期の解決を目指す後述する法務局が行っている筆界特定制度を市が利用することも視野に入れるべきと考えます。

そうすると、本件は下水道管というライフラインの建築に関することとはいえ、境界未確定の土地に建築されていますので、前もって、本件建築物を建築する計画があることを申立人にお伝えし、その計画の必要性や公益性があることの説明を行ったうえで、申立人の意見を聞く機会を設ける必要はあったと考えます。そのことにより、紛争の予防の観点から、問題が顕在化し、早めの対処が行われたものと考えます。それを行っていなかった以上、市の業務に不備が認められます。

申立人からすると、本件建築物が自分の土地と思われる場所に建築され、さぞ驚かれたことと思われます。市からすると、あくまでa川の範囲内という認識のもと本件建築物を建築しておりますし、本件に限らず、境界未確定の土地にライフラインを建築せざるを得ない市の立場も理解できますが、境界未確定である以上、私有地を侵害している可能性もあります。根拠なく私権を侵害することは許されません。そこで、上記のとおり、隣接する土地の所有者に、工事の事前説明を行う、告知・聴聞の機会を設ける、あるいは、ライフラインを建築する場合の計画策定の段階で、筆界特定制度を利用した境界確定の手続きを組み入れて計画を立ててみるのもよいと思います。それにより、公共事業の迅速性が多少失われることになるかもしれませんが、行政が私権を侵害するようなことはなくなり、紛争の事前防止にもつながると思います。

市には今回の苦情をきっかけに、境界未確定の土地にライフラインを建築する際の手続きについて、再考の余地があるかと思われますので、検討していただけたらと思います。

市の改善等の状況

下水道事業を実施するに当たり、官民境界が未確定な箇所において、下記の取り組みを行います。

① 計画・設計段階

事前に官民境界の確定状況を確認し、未確定の路線については、地元、道路管理者と協議し境界の確定に努めます。また、測量・設計の実施に当たり地元説明を十分に行い、下水道の必要性や計画について理解を求めるとともに、境界についても意見を聴取し、事前の課題解決に努めます。

(協議が整った場合、工事の発注を行います。協議が不調の場合、工事の発注を見送ります。)

② 工事段階

工事着手前に関係者へ説明会等を実施し、工事内容を周知するとともに、再度、境界等に関する意見の聴取を行います。疑問や意見に対しては丁寧な説明を行い、新たな課題が明らかになった場合は、課題解決後、工事に着手します。

(3) 市営住宅における自治会費と共益費の管理（要約）

苦情申し立ての趣旨

私は、市営A住宅（以下「A団地」という。）に入居しており、A団地の住民のみで構成されている自治会（以下「A団地自治会」という。）に加入している。そこでは自治会費と共益費を「自治会費（共益費含）」という名目で支払っている。

ところが、自治会費と共益費について、A団地自治会の会計報告を見てもその区別が不明確だった。

市が発行している「市営住宅すまいのしおり」には、共益費について「共同施設を維持するための費用」「外灯などの電気代や外灯の電球の取替え等の共同施設の修繕代等」と記載されている。自治会費と共益費は目的や用途が違うのだから明確に区別するべきだと思う。

また、A団地自治会は自治会費や共益費を増額する際に、総会で増額の理由を説明するのだが、その説明は不十分であり納得がいかない。

私は市に対し、A団地自治会における自治会費と共益費の会計が不明確なことや総会のやり方等について改善指導するよう要望したが、市は自治会不介入を理由に、積極的に関与することはなかった。

市からの回答

各市営住宅には自治会の他に共同住宅としての共益費を管理する管理組合が組織されています（ただし、各市営住宅においては、管理組合と呼称せず、様々な名称で呼称されています）。自治会は自治会費を集め入居者相互の親睦を図る等様々な活動を展開しており、他方、管理組合は、エレベーターや廊下灯、階段灯の電気料金など、入居者が共同使用する部分に要する費用である「共益費」を集め、一括して電気事業者等に支払う等、共益費の管理を行っています。

自治会費は、任意団体である自治会によって自主的に徴収・管理が行われ、自治会で計画した活動にあてられます。よって、原則として市が自治会費や自治会活動について関与することはありません。ただし、自治会活動については地域のまちづくりに大きく寄与しているため、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、市は自治会に対して中立公正な立場から意見を示すことがあります。

一方、共益費は市営住宅条例第23条に基づき、共同施設について入居者がその費用を共同して負担し維持管理を行います。そのため、市営住宅に必要な共益費に関しては、管理組合が額の決定及び徴収・管理を行います。

まず、市は、申立人及びA団地自治会（A団地自治会とA団地管理組合は同一の規約及び同一の構成員のため、本件では便宜上「A団地自治会」といいます。）の両者より自治会費と共益費の混同について何度も相談を受けています。その中で、申立人

から市に対して「A団地自治会は、自治会費と共益費を表面上別れた管理をしているが、行政の自治会不介入を利用して自分たちの報酬を増やしている。」といった相談がありましたので、市は当該相談内容をA団地自治会へ情報提供しました。このような状況がしばらく続いていましたが、A団地自治会は令和2年度（2020年度）から、これまで自治会費と共益費を同一会計で行っていたものを分けて管理するようになりました。

また、A団地自治会の総会のやり方については、市は申立人及びA団地自治会の両者からの相談に対して、原則として自治会不介入の中立公正な立場で両者が良好な関係となるよう対応してきました。最終的には住民相互の話し合いで解決するということをご理解いただければと思います。

今後も住民より自治会に関するご相談や共益費に関するお問合せがありましたら、関係各課で連携を図りながら対応をしてまいります。

オンブズマンの判断

共益費の性質等について、判例は、「団地内の共用施設を維持するための費用であり、主なものとして、街路灯、階段灯等の電気料金、屋外散水栓等の水道料金や排水施設の維持、エレベーターの保守、害虫駆除等に要する費用がこれに該当する」と判示しています。また、目的については、市が発行している「市営住宅すまいのしおり」では「市営住宅及び市営住宅の共同設備を正常な状態に保つための費用」「電気代（共用灯、エレベーター等）、水道代（屋外水栓、集会所等）、共同施設修繕代（共用灯電球、集会所ガラス等）、清掃代（ごみ処理、配管清掃等）」と記載されています。

このように、共益費の目的・用途は明らかです。従って、共益費の会計は自治会費の会計とは別個独立したものでなければならぬと考えられます。そして、市は共益費で維持されている共用部分の所有者であることから、管理組合における共益費の会計が不明確であれば、市は当該管理組合に対して共益費の会計を明確にするよう積極的な助言等を行わなければならないと考えます。

まず、オンブズマンが申立人から提出されたA団地自治会の会計報告書を見たところ、共益費なのか自治会としての費用なのか不明確な内訳がありました（なお、令和2年度（2021年度）以降については、改善されています）。例えば、収入において自治会費が共益費として計上されており、他方、支出においては、環境衛生（掃除用具、ゴミ袋等）と計上されていますが、それが果たして共益費なのか自治会費なのか分からない内訳になっていました。加えて、市自治振興補助金のように、明らかに自治会活動に係る補助金収入が共益費と同一会計で処理されていました。このような状況を見かねて、申立人は市に対して自治会費と共益費の混同の相談をしていますが、市はA団地自治会へ申立人の相談内容を情報提供するに留まり、共益費の会計を明確にするよう説明する等の一歩踏み込んだ積極的な助言等を行った形跡はありませんでした。

よって、市はA団地自治会に対して共益費の会計について明確にするよう助言する

など積極的に関与する必要があったにも関わらず、申立人の主張をA団地自治会へ情報提供することに留めていたことには不備があると言えます。

また、申立人はA団地自治会における総会のやり方等、A団地自治会の運営についても、市が介入すべきと主張しているものと考えられます。

一方、市は自治会の運営等に対して、当該自治会の問題が公的機能に関するようなことでなければ、原則として当該自治会の自律的意思決定に委ねればよいと考えています。

本件についてみると、申立人の主張はA団地自治会における総会のやり方等であり、これらは公的機能に関することではなく、A団地自治会の自主性・自立性が認められることです。そして、市はこれらについてはA団地自治会の自律的意思決定に委ねるべきとの対応をしています。

よって、市のA団地自治会総会のやり方への対応に不備は認められません。なお、市は申立人に対して「自治会不介入」という説明をするだけでなく、なぜ不介入なのかという理由説明、及び事案が公的機能に関することであれば市の関与も検討することを丁寧に説明しなければならないと考えます。

市営住宅の入居率は年々低下しており、入居者の減少は入居者各人が負担する共益費の増額に直結します。また、管理組合の構成員不足にも影響します。

市及び市営住宅の入居者は、共益費の問題に限らず、様々な課題に対して、両者で協力しながら対応してほしいと願います。

(4) 道路と宅地の境界とその後の対応（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成27年に所有している土地（以下「当該土地」という。）の分筆をするために道路境界立会いを行った。その時にA土木センターの職員から道路幅は6mと言われた。当該土地に倉庫を建てる際の建築確認のための建築計画概要書（昭和53年、平成3年）では道路幅は4.5mであった。圃場整備事業によって道路が拡幅されているようだ。当該土地は圃場整備事業の対象になっていないにもかかわらず道路が拡幅されているのはおかしいと思い、その旨職員に主張したが取り合ってもらえなかった。しかし、分筆した土地に建物を建てる必要があったことから職員の言う境界で了承した。

しかし、道路幅を職員の言う幅で取るために当該土地の隣の土地を引かなければならなくなり、当該土地と隣の土地とが重複する形となった。また、分筆した土地に新しく建てた建物は予定していた駐車場の広さも確保できなくなった。

その後、熊本地震のためこの問題は一時棚上げとなったが、問題を解決するためにB農業振興センターに相談したものの、3か月経っても何も連絡がなかった。こちらから連絡すると熊本県の方に尋ねてみるとのこと「もう少し待ってくれ」と言われた。更に4か月経っても連絡がない

このような境界確定の方法や結果に納得がいかないし、相談したことに対してずっと返答がないこともおかしいと思う。

市からの回答

当該土地は熊本県を主体とした土地改良法に基づく圃場整備事業の対象地であったと考えられ、当該土地に接する道路が圃場整備事業前に比べて拡幅されていることは事実です。しかし、それがいつ、どのように拡幅されたのかは熊本県C地域振興局に8月末に赴き保管資料を確認しましたが、該当する資料がありませんでした。また、D土地改良区にも資料がなく正確なことは不明です。しかし、在籍する市職員に聞き取りを行ったところ、本件圃場整備事業は昭和60年迄には完了しており、その後平成7年に換地広告を行い、換地図を対象者に配っていたことが分かりました。これらのことから、当該土地に接する道路や当該土地の境界は適法な手続きで定められたと言えます。

また、境界立会いで確認した境界は換地処分に伴い法務局へ登記されている地図（不動産登記法第14条第1項に規定される地図。以下「14条地図」という。）に基づいてGPS測量にて現地に復元した境界点です。市の担当が道路幅を6mと主張したことについては、目視で舗装されていて道路に見えても、その一部には水路敷地が含まれているためではないかと思われます。申立人の分筆した土地に接する道路幅は約5mとなっています。

さらに、隣地の土地を50cm引かなければならなくなったと主張されていますが、境

界点を確認した際に隣地のフェンスが14条地図による境界より道路側に出ていたことから、境界立会いの際にそれを指摘したものです。

この境界の立会いの際に申立人と他1名の所有者により確認の署名を頂いていることから、境界については了解を得たと思っています。

なお、申立人からのB農業振興センターに対する問合せに回答できなかった点ですが、申立人から令和3年1月上旬に問合せがあり、同日職員2人で現地立会いをしました。その際に、「道路幅がスライドしたことによって隣地の境界を引かなければならなくなり、申立人の土地の建築物にかかる境界となった。道路拡幅によりこのような境界となったのであれば、市で地図の訂正を行ってほしい」旨のお話がありました。この時は資料などを調査して後日連絡すると回答し、法務局から当該土地の全部事項証明書、14条地図、分筆登記時の地籍測量図を入手しました。全部事項証明書には土地改良法による換地処分と記載されていることから、当該土地は本件圃場整備事業区域に含まれていると思います。しかし、14条地図では境界が何を基に定められたのか確認できないため、本件圃場整備事業の従前図及び換地計画図を探すことにしました。しかし、D土地改良区で資料を見つけることができず、熊本県にも連絡したところ、探すのに時間がかかるとのことでした。

同年3月中旬に申立人より電話で調査状況確認の問合せがあり、熊本県や関係機関などに資料を依頼中であるが、時間がかかることをお伝えしました。

本件圃場整備事業は完了から25年以上経過しており、当時の資料が手元になく、当時、関わった職員にも聞取りを行いました但し情報を得られませんでした。更なる調査を依頼した相手方からの回答を待っていたことから、同年8月上旬まで回答できませんでした。

本来ならば、調査中であっても進捗状況や確認できた内容を適宜回答すべきであったと考えます。申し訳ありませんでした。

現在申立人には謝罪をし、これまでの調査結果を説明しました。

今後も事業主体である熊本県に対して相談・要望を行う場合には連絡調整を行い、支援を行う方針です。

〱 オンブズマンの判断 〱

申立人は、当該土地は圃場整備事業の対象となっていないと主張されています。そこでオンブズマンが全部事項証明書を確認したところ、「土地改良法による換地処分」との記載がされています。このことから、当該土地が圃場整備事業の対象となっていたことは間違いないと言えます。

土地改良法によって換地処分がなされれば圃場整備事業によって区画整理された区画が、同法3条によって規定される資格を有する土地所有者（3条資格者）の土地となります。その土地の境界は不動産登記法第14条第1項に規定される地図に基づいて登記されます。

この14条地図は不動産登記法第14条に基づいて法務局に備えられているものであ

り、正確な測量によって作成されています。

本件境界立会いにおける境界点座標は先に述べた14条地図に基づきGPS測量によって現地に復元した境界点を基になされています。つまり、道路幅を確保しての境界ではなく、換地処分による地図を基にした境界と言えます。

そうすると、立会い時に境界を道路幅6mと説明していたとすれば見かけは6mに見えても、水路幅が含まれていることや、境界は道路幅を基準に確定したわけではないことから、説明に正確性が欠けるとは思いますが、境界確定の方法については問題がなかったと思われます。

よって、本件立会いについて不備は認められません。

申立人は、境界立会いの際に決まった境界に納得ができず、市に令和3年（2021年）1月12日に問合せをしています。そして、同年8月10日まで回答がなかったとのこと。本件事案は、境界のもととなる圃場整備事業が熊本県の事業として行われており、熊本県やD土地改良区に資料がないかを確認しなければならないという事情がありました。このことから、すぐに申立人の要望に応えることはできなかったと考えられます。

ただ、平成27年に行われた立会いについて市も関与しています。上述したように、当該土地が圃場整備事業の対象であったこと、境界の確定方法は道路幅が基準ではなく、14条地図に基づいてGPS測量にて現地に復元したものであったことの説明はできたはずと考えます。また、事業主体である熊本県への相談については協力するが、市として境界線の修正登記などの対応はしない旨を伝えるべきであったと考えます。市としては、できる限りの資料を集めたうえで申立人への対応をしたかったものと思いますが、すぐに対応できることとある程度時間がかかることを区別してすぐに対応できることから対応すれば、申立人も他の手段を考えることができたと思われます。

よって、回答に半年以上の時間がかかっている点に不備が認められます。

申立人は、分筆登記の際の図面が当該土地と隣の土地が重なっていると主張されていますが、図面はそれが何の目的に誰がどの様に作成したかによって変わり得るものです。建築申請や開発許可申請のための図面はあくまでそれらを判断するために作成したものです。しかし、前述したように、圃場整備事業の換地処分によって当該土地の境界は確定された以上、市としては境界について修正登記をすることはできないと言わざるを得ません。