

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) 農耕用トラクターのナンバープレート（平成30年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

市としては、長期間、多数の農耕用トラクターに課税標識が取り付けられていないという状態を解消するために、最低限でも、例えば毎年1回など定期的かつ継続的に、担当課が課税標識を保管している農耕用トラクターの所有者に対し、課税標識の受け取り又は廃車手続きを促す文書を送付するなどの行動をとる必要があると考えます。もちろん、より抜本的に上記の状態を解消するための方策をとることが望ましいことはいまでもありません。市の積極的な対応を望みます。

【市の改善状況】

平成30年度から令和2年度までは、年に1回、市で保管している「軽自動車（農耕用）課税標識」を取りに来ていただくよう案内文を対象者宛に送付しました。

令和3年度は、新たな対策として戸別訪問を実施し、課税標識の交付とともに、該当車両の調査を行いました。また、現地訪問の際には、対象者から事情を聴取したうえで、必要に応じて廃車（名義変更）申告も受け付けるなど対応策を講じましたが、訪問時不在のケースも多く、全件解消には期間を要すると考えております。

(2) 民生委員の年齢要件（令和2年度（2020年度）報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

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を模索していくべきだと考えます。

【市の改善状況】

令和3年度に全民生委員に対して行ったアンケート調査中の年齢要件に対する設問への回答結果や、熊本市民生委員児童委員協議会との協議を踏まえると、な

り手不足に対する対応については、単に年齢要件に例外規定を取り入れるのではなく、民生委員への負担を軽減し、民生委員の役割に対する抵抗感を払拭することも効果的であると考えます。

アンケート結果からは、活動する上で役立つ福祉制度や最新事例を求める意見や、市・区役所を相談先として考える方が少なかったことなどの結果が得られたことから、これらを踏まえ、各種研修の実施や、本市の各種事業及び制度等に関する情報提供など、民生委員のスキルアップに資する取り組みを行うと共に、行政職員と民生委員との連携を進めていくことで、円滑な民生委員活動、負担感の軽減、充足率の向上につなげてまいります。

(3) 事業所の排水（令和2年度（2020年度）報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

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。

【市の改善状況】

その後も継続して、事業所に対し下水道未接続箇所での洗車作業をしないよう指導すると共に、排水設備の下水道接続勧奨を実施しました。

令和3年10月に事業所から排水設備等計画確認申請書の提出があり、同年11月には事業所による排水設備の下水道接続工事が完了し、申立人にも工事が完了した旨の報告を行いました。

(4) 市長への手紙（令和2年度（2020年度）報告書掲載・発意調査）

【オンブズマンの判断】

総務課等から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が、その場合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。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。

次に、「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。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

の宛名の記載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。

そして、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、その具体的な設置場所をホームページ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、それらの設置場所である市の施設60か所について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。

これらの点について、今後、市で検討を行ってほしいと思います。

【市の改善状況】

(1) 広聴課長による仕分け判断基準については、まず、総務課から広聴課に届いたものは、熊本市市民の声取扱要綱第4条（非受付事項）及び第6条（回答の基準）に該当する以外のもので、文面の内容が市長に回答を求めるものと広聴課長が判断したものは全て「市長への手紙」として取り扱っています。また、総務課から各課に配布されたもので、文面の内容が市長からの回答を求めるものであれば広聴課へ相談するよう研修会等で周知しています。

これらの取扱い等、統一的な基準で運用されており、改めて基準を策定することは必要ないと考えています。

(2) 封筒の宛名については、前掲（1）の運用を行っており、現状として、幅広く「市長への手紙」として取り扱っているため、今後、封筒の宛名の記載要件を変更する必要はないと考えています。

(3) 専用用紙等の設置箇所の周知については、現在、設置場所（60か所）の再検討を行っています。具体的には、新たに市民に分かりやすい場所への設置を考えており、年度内に結論を出す予定で設置場所が確定次第、ホームページに具体的な名称を掲載します。

(5) 町内自治会内部の問題に対する市の関わり (令和2年度（2020年度）報告書掲載・発意調査)

【オンブズマンの判断】

外部のADR（裁判外紛争解決手続・代替的紛争解決手段）機関の利用については、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。ADR利用時の手数料等の費用についても、これらの費用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。

次に、市内部におけるADRの仕組みづくりについては、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。これについては、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、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。

そして、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。

【市の改善状況】

- (1) 外部のADR機関を利用した対応の実施に向け、令和2年度中に熊本県弁護士会紛争解決センターと協議調整を行い、令和3年度から県弁護士会紛争解決センター（ADR機関）を活用した解決のための体制を構築しました。（ADR機関利用についての手順等のフローチャートを作成済。）
- (2) 市内部のADR仕組みづくりについては、市に関わる市民の紛争解決の内容は町内自治会に関することだけではないため、仕組みづくりも含めて検討する必要があり、早急な市内部におけるADRの仕組みづくりは困難と考えています。
- (3) 自治会の規約の整備については、町内自治会は任意の団体であり、町内自治会による自主的な運営を阻害しないため、自治会の規約への記載については、積極的に市から依頼するべきではないと考えています（助言は行っています）。
一方、各区役所が作成している「町内自治会ハンドブック」に加え、町内自治会の会計の透明化等に資するため、区役所と協力し、町内自治会向けの「会計事務の手引き」を新たに作成・活用し、さらなる町内自治会運営の支援を行いました。