

熊本市オンブズマン

令和3年度（2021年度）運営状況報告書

令和3年（2021年）4月1日～令和4年（2022年）3月31日

制度発足10周年特集号

令和4年（2022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	原田 信輔	1
熊本市オンブズマン	崎坂 誠司	2

制度発足10周年特集

熊本市オンブズマン10年のあゆみ	4
------------------	---

I 制度の概要

1 制度の概要	31
2 苦情申立て後の流れ	33

II 令和3年度運用状況

1 苦情申立ての受付状況	35
2 苦情申立ての処理状況	37
3 発意調査	39
4 勧告又は意見表明	39
5 巡回オンブズマン	39
6 現地調査	39
7 フォローアップ調査	39
8 その他の活動	40

III 苦情申立ての事例（令和3年度）

1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	47
2 市の業務に不備がなかった事例	59
3 調査対象とならなかった事例	109

IV 発意調査の事例（令和3年度）

1 路上喫煙対策における受動喫煙の防止	112
2 市営住宅における共益費管理のあり方	118

V 過年度の苦情処理案件の改善状況

参考

1 利用者の声	131
2 熊本市オンブズマン条例	132

オンブズマンとしての心構え

熊本市代表オンブズマン

はらだ しんすけ
原田 信輔



令和3年度も新型コロナに翻弄され、在宅勤務も相当日数に上りましたが、オンブズマンに対する苦情申立は50件と例年に近い件数でした。このことは、従前にも述べたように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、定着しつつあることの証でもあります。

公的オンブズマンには、市民による苦情申立を通して、市政に対する監視や市政の改善が期待されていますが、これを実現するためには、苦情申立を適切に調査し、適確な判断が出来るよう努めなければなりません。

しかし、現実には、市民による苦情申立ては、感情的なものから切実なものまで様々なものがあり、市（担当課）との関係で何が問題になっているのか、その具体的状況はどういうものか等々その趣旨を確定するだけでも時間と労力を要します。このような場合、申立人の希望があれば、オンブズマン面談で確認・確定することもあります。現地確認が出来る場合には、原則として現地の具体的状況を直接確認した上で確定するのが重要且つ効果的であると考えています。現地を確認・検証することによって、苦情等の具体的内容を的確に把握することができ、オンブズマンの調査対象になるのか、調査対象とすることが適切であるか、調査・判断によってどのような効果が見込まれるか等々申立人の意向を確認しながら考察することが出来ます。そして、現地の確認検証は、その後の市に回答を求める際の調査項目の特定や市の回答を確定するためのヒアリング、そしてオンブズマンの判断にも極めて有用なものであり、今後も、「現地確認できるものは、原則として現地確認を行う」ことを心がけたいと思います。

また、オンブズマンは、苦情に関して、市（担当課）の行為や対応等を検証し、不備があったかどうか、問題点の原因や改善点に関する指摘等を行いますが、これを適正に行うためには、市の行政機構、担当部署の業務内容や人員及び業務遂行状況、場合によっては職員の職務遂行能力や職務遂行における物理的・精神的負担等をも可能な限り把握するよう努める必要があると思われます。そして、これを判断に生かすことが、苦情申立に関する申立人の理解に繋がるものと考えています。

今後も苦情申立を通して、市民と行政とのよりよき関係、あり方を検証しながら、オンブズマンとしての役割を果たして行きたいと思っております。

熊本市オンブズマンに就任して思うこと

熊本市オンブズマン さきさか 崎坂 せいじ 誠司



私は、昨年11月1日付で熊本市オンブズマンに就任しました。就任後、市民からの苦情申し立てについて対応してきましたが、苦情の内容はさまざまであり、苦情申立人の苦悩もさまざまであることを痛感しています。オンブズマンは、市民の権利と利益を擁護することを使命とします。その使命を全うするため、市民からの苦情を通じて、行政権の行使に問題はないか、職員の対応に問題はないかなどをチェックしていくことになります。その職務を遂行する中で、私が感じたことを述べてみたいと思います。

苦情申立ての中には行政権の行使が違法であるという主張も散見されますが、当然とはいえ、行政権の行使そのものが違法というケースは多くはありません。しかし、行政権の行使に当たって、担当職員の対応が不適切ないし不相当ではないかと思われるケースは相当数存在するよう感じました。

市職員は、行政マンとしての知識、経験も豊富のはずであり、豊富でなければなりません。他方、一般市民は、行政活動の実際を把握しているわけではなく、法令に精通しているわけでもありません。そのため、時には、行政側に無理難題が持ち掛けられることもあるように思います。これに対し、市職員は、難解な専門用語や法律用語を使ってみたり、原理原則から外れた現実論を述べてみたり、あるいは事実関係をきちんと把握しないまま不正確なことを述べたりしていないかと思われるのです。一般市民としてはそのような市職員の対応を杓子定規で冷たいと感じて、オンブズマンへの苦情申し立てに至っているようにも思われます。

結局、担当職員と苦情申立人とのコミュニケーションが上手くいかず、その結果、担当職員から真意を汲み取ってもらえなかったと感じた一般市民が、苦情申し立てに至るというのが事の本質ではないかと感じているところです。担当職員が一般市民の真意を汲み取り、事案の問題点を的確に把握して対処することができれば、一般市民の不平、不満も少なからず解消されるのではないかと思われるところです。

本来、オンブズマンへの苦情の申し立てはないに越したことはありません。苦情の申し立てがないというのは行政側と一般市民の関係が良好であるからこそと考えられるからです。両者の関係が良好であれば、苦情申し立ての件数も減っていくのではないかと思われます。

そのことを肝に銘じて、行政側と一般市民の架け橋となれるようオンブズマンとしての職責を果たしていきたいと思っています。

制度発足10周年特集

熊本市オンブズマン10年のあゆみ

- 1 熊本市オンブズマン制度の導入…………… 5
- 2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ…………… 6
- 3 歴代オンブズマン…………… 7
- 4 10年間の苦情申立て（統計）…………… 8
- 5 これまでの勧告又は意見表明及び発意調査…………… 12
- 6 過去の調査事例から…………… 13
- 7 寄稿 歴代オンブズマンから…………… 25

1 熊本市オンブズマン制度の導入

オンブズマン制度は、1809年にスウェーデンで創設された制度です。オンブズマンは「代理人」などと訳され、一般的には「市民の権利と利益を守る代理人として行政の監視を行う任務を持つ職」とされています。

この制度は特に1950年代以降、相対的にもっとも有効で手早い苦情処理・行政救済制度として、北欧諸国、ニュージーランド、イギリス、フランス、ドイツ、アメリカなどに広まっています。

日本では、苦情処理制度として総務庁（現総務省）の行政相談制度がありましたが、権限も手続も北欧諸国に比べて弱く、そのためオンブズマン制度の採用を主張する学者や法曹の声が高まっていました。

国レベルでは、1980年に「オンブズマン制度研究会」を設置し、オンブズマン制度のあり方が検討され、「わが国においても、基本的には、オンブズマン的機能の導入を図るべきである。」との報告書を公表しました。

そうした中で、平成2年（1990年）、川崎市の「市民オンブズマン」、東京都中野区の「福祉オンブズマン」（福祉サービス苦情調整委員）を皮切りに、いくつかの自治体においてオンブズマン制度もしくはこれと類似の制度の導入が図られました。

そして、今日における地方自治は、市民が自治の主体としてその役割を自覚し、情報の共有を前提にして、積極的に市政・まちづくりに参画し、市民、市議会及び市長等が協働して、自主的、自立的に進めていかなければならないものとなりました。

このような状況を背景に、熊本市において、情報の共有により信頼関係を築き、参画及び協働により市政やまちづくりを進める意思表示として、平成22年4月1日に熊本市自治基本条例が施行されました。

熊本市のオンブズマン制度は、この自治基本条例の趣旨を具体化する制度の一つとして、同条例第23条において、「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。」と規定されています。

平成23年3月、平成23年第1回市議会定例会に「熊本市オンブズマン条例」を上程し、可決、制定されました。そして、平成23年11月に、熊本市のオンブズマン制度が始まりました。

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）

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

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

令和3年度（2021年度）

11月 制度発足10周年を迎える

3 歴代の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等（在任時）	在任期間	備考
1期	ほらだ 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
	ほらむら 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	ほらむら 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 ～令和3年（2021年）10月31日	代表
	ほらだ しんすけ 原田 信輔	弁護士	令和元年（2019年）11月1日 ～令和3年（2021年）10月31日	
6期	ほらだ しんすけ 原田 信輔	弁護士	令和3年（2021年）11月1日 ～令和5年（2023年）10月31日	代表
	さきさか せいじ 崎坂 誠司	弁護士	令和3年（2021年）11月1日 ～令和5年（2023年）10月31日	

4 10年間の苦情申立て（統計）

（1）苦情申立ての件数

平成23年11月1日から令和4年3月31日までに、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は707件でした。

苦情申立てが最も多かったのは、平成24年度の99件、最も少なかったのは平成27年度と令和3年度で共に50件でした。

また、申立て方法別では、最も多いのは持参の297件ですが、近年、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（262件）が増加しています。

表1 年度別・居住地別・申立て方法別受付状況

（単位：件）

年度	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	インターネット	郵送	FAX
H23	72	67	3	2	31	29	8	4
H24	99	95	3	1	51	30	14	4
H25	67	60	4	3	28	25	9	5
H26	55	53	1	1	31	10	10	4
H27	50	46	1	3	17	22	9	2
H28	66	63	2	1	27	19	14	6
H29	58	57	0	1	29	21	7	1
H30	78	70	4	4	36	31	10	1
R元	58	55	2	1	19	27	10	2
R2	54	50	0	4	12	25	9	8
R3	50	46	1	3	16	23	10	1
合計	707	662	21	24	297	262	110	38

※平成23年度の月数は11月から3月までの5か月間。

(2) 分野別苦情申立て件数

分野別では「福祉・子ども」がもっと多く、150件、次いで「道路・河川」の113件となっています。

表2 分野別受付状況 (単位：件)

分 野	件 数
福祉・子ども	150
道路・河川	113
住宅・公園	43
税金・財政	42
ごみ・環境教育	31
まちづくり	29
上下水道	28
教育	28
都市計画・開発	23
健康・生活衛生	19
住所・戸籍	17
総務・契約	16
経済・観光	10
復興・防災	8
交通	7
文化・スポーツ	5
病院	3
農林水産	2
消防	2
その他	131
合 計	707

(3) 苦情申立ての処理状況

苦情申立ての処理状況をみると、10年間で、調査が終了し、その結果を申立人に通知したものは、472件（66.8%）、調査対象とならなかったものが103件（14.5%）、調査を中止したものが16件（2.3%）、取り下げられたものが103件（14.5%）、調査を継続しているものが13件（1.9%）となっています。

そのうちの調査結果を通知した472件については、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）が170件（24.0%）、市の業務に不備がなかったものが302件（42.8%）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	472	66.8
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの （一部趣旨沿いを含む。）	170	24.0
(2) 市の業務に不備がなかったもの	302	42.8
2 調査対象とならなかったもの	103	14.5
(1) 管轄外のもの	30	4.2
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	73	10.3
3 調査を中止したもの	16	2.3
4 取り下げられたもの	103	14.5
5 継続調査中のもの（令和4年度に調査を継続）	13	1.9
合 計	707	100.0

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、10年間に処理した707件のうち、継続調査中のもの（令和4年度（2022年度）に調査を継続）13件を除く694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	36	140	210	86	472
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの (一部趣旨沿いを含む。)	16	53	70	31	170
(2) 市の業務に不備がなかったもの	20	87	140	55	302
2 調査対象とならなかったもの	78	12	7	6	103
(1) 管轄外のもの	24	3	1	2	30
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	54	9	6	4	73
3 調査を中止したもの	11	0	4	1	16
4 取り下げられたもの	93	7	2	1	103
合 計	218	159	223	94	694

5 これまでの勧告又は意見表明及び発意調査

(1) これまでの勧告又は意見表明

オンブズマンは、苦情に基づき調査をした結果、必要と認めるときは、熊本市オンブズマン条例第7条第1項第2号に基づき、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の表明をすることができますが、これまで勧告又は意見表明に至った事例はありません。

(2) これまでの発意調査

年度	担当オンブズマン結果 結果通知年月	調査項目 (対象局)
H25	吉田勇オンブズマン 平成26年3月	県の事業で問題があった市の指定管理者への対応 (対象局：健康福祉子ども局)
H26	松永榮治オンブズマン 平成26年11月	要綱等の公開 (対象局：総務局)
H26	吉田勇オンブズマン 平成27年1月	嘱託職員の再任用の実態、根拠等 (対象局：各局)
H27	吉田勇オンブズマン 平成27年10月	認知症高齢者等の運転免許自主返納の支援策 (対象局：健康福祉子ども局)
H27	松永榮治オンブズマン 平成28年1月	消防団員への報酬等の支給 (対象局：消防局)
H28	松永榮治オンブズマン 平成29年2月	熊本地震により被災した住宅の応急修理 (対象局：都市建設局)
H28	原村憲司オンブズマン 平成29年3月	生活困窮者自立支援制度 (対象局：健康福祉局)
H29	松永榮治オンブズマン 平成29年10月	公文書の管理 (対象局：総務局)
H29	原村憲司オンブズマン 平成30年3月	市営住宅における孤独死の防止 (対象局：都市建設局)
H30	原村憲司オンブズマン 平成31年3月	受付の取扱い (対象局：総務局)
R元	原村憲司オンブズマン 令和元年10月	審議会の会議録等の公表期間 (対象局：市民局・総務局)
R元	齊藤修オンブズマン 令和2年1月	客引き行為等の撲滅 (対象局：市民局)
R2	齊藤修オンブズマン 令和3年3月	市長への手紙 (対象局：政策局)
R2	原田信輔オンブズマン 令和3年3月	町内自治会内部の問題に対する市の関わり (対象局：文化市民局)
R3	齊藤修オンブズマン 令和3年10月	路上喫煙対策における受動喫煙の防止 (対象局：健康福祉局)
R3	原田信輔オンブズマン 令和4年3月	市営住宅における共益費管理のあり方 (対象局：都市建設局)

6 過去の調査事例から（過年度「オンブズマン運営状況報告書」より）

以下に、歴代のオンブズマンが実際に調査した事例を、改善がなされた事例を中心に過年度の「運営状況報告書」の中からご紹介します。

※掲載事例は、報告書の記載をそのまま転載することを基本としていますが、紙面の都合上で一部加除修正した部分があること、既に制度が変更されていたりする場合があることをご了承ください。

平成 24 年度 原田卓オンブズマン

遺骨（残骨）の処理

苦情申立ての趣旨

私の親戚であるA氏は、私の承諾を得ることなく、お墓から私の両親のお骨を取り出し、市の斎場に持ち込み、お骨を処分した。

その際の「お骨処理依頼書」の「処理の理由」には、「墓の整理の為」としか記載されていないのだが、本当の理由は、「改葬に伴い本人にお骨を受け取るよう要請したが受け取らないから処理して欲しい」というものである。市は、「墓の整理の為」という簡潔な理由でお骨を受け取るのではなく、事実関係を確認するなど慎重に対応するべきであったし、A氏から虚偽の理由により依頼されたのであるから、A氏に対して「お骨処理依頼書」の理由の訂正を求めるべきである。

市からの回答

市斎場での遺骨（残骨）の処理は、お墓の移転等に伴う遺骨の処分で困っている市民の要望に応えるため、法律や条例等に定めはありませんが市民サービスの一環として実施しているものです。遺骨（残骨）処理の手続きとしては、申請者は所定の書類に申請日、処理をする理由、住所、氏名を記載します。市は処理をする理由を確認し、書類に記載の「処理後には遺骨（残骨）返還など異議は一切ありません。」ということの説明をしています。申請者の了承が得られると申請者の身分を確認し、遺骨（残骨）だけを預かり他の遺骨と一緒に残骨庫に保管しています。

このような中、「処理の理由」に虚偽があることから今回の申請書の訂正を申請者に求めるべきという申し出ですが、今回の申請における処理は「お墓を整理する為」という正当な理由を申請者に確認し遺骨を処分したものであり、この申請書は申請と処分との関係を証するものであることから、現時点で当該申請書の「処理の理由」を訂正することはできません。したがって、市からA氏に対して申請書の理由の訂正を求めることは行いません。

なお、「事実関係を確認するなど慎重に対応すべき」という主張ですが、申請者は遺骨の返還などに対し異議は一切ないことを了承するなど、社会通念上、当該処理の責任を全て担っていると判断できる者で、市はその申請者に申請理由を確認しております。

このようなことから、市が申請時に他の者にその事実関係を確認することまでは行いません。

オンブズマンの判断

市で、このような遺骨（残骨）の処理をしているのは、「埋葬又は焼骨の埋蔵は、墓地以外の区域に、これを行ってはならない」（墓地、埋葬等に関する法律第4条）とされているし、「死体、遺骨、遺髪又は棺に納めてある物を損壊し、遺棄し、又は領得した者は、3年以下の懲役に処する」（刑法第190条）とされていることなどから、遺骨の処理に困った市民の要望に基づいて行っているサービス業務とされています。

また、この手続きは墓地、埋葬等に関する法律で定める埋葬、火葬又は改葬を行うことには該当しないので、行政法的な許可手続を要しないため、事実上の手続きで行っています。したがって、A氏の申請した「遺骨（残骨）の処理について」という書面も、条例・要綱等に定めていない様式とは言えますが、遺骨を市に提出し、その手続きを終えた段階で、提出した遺骨は返って来ないということは分かるので、それで足りるとしています。

遺骨は祭祀の対象物であり、その所有者は判明していたのですから、その遺骨の処分に関して親族の同意が必要な場合があると思われるところですが、本件では、申立人の同意を得ていません。

こっそり他に捨てられたりしても困るので市がサービスとして遺骨（残骨）を受け入れることは必要だとしても、遺骨は祭祀の対象物であり、その所有者もいるのですから、その処理事務の対応については慎重、適切な対応が必要です。

本件については、遺骨（残骨）の処分に関する申立人の同意は必要であったと思われるので、結果として、適切な対応になり得なかったのは遺憾ですが、その責任は市に帰するものではありません。

なぜなら、本件の墳墓はA氏が墳墓地の所有名義人として管理しており、その管理者本人からの申し出であって、外形上からは、墳墓の管理者として処分権限を有する者と言えるため、その申請を受け入れたのであれば、申立人の同意を得ていないなど管理者の管理行為として適切であったか疑いはありますが、それは申立人との関係であって、市の受入れそのものが直ちに違法性を帯びるものではないからです。

しかし、市の遺骨の受入れが違法ではないとしても、祭祀の対象物の処分に関わるわけですから、受入れに際しては、遺骨の処分権限の確認、遺骨の出所、申請人との関係、処分結果等を分かるようにしておくことが望ましいでしょう。火葬予約受付表の記載など、後の確認で混乱するようなことは避けねばなりません。サービス業務だとしても、現在、要綱の定めもなく行っているのは、祭祀の対象たる遺骨の処分でありますから、あまり厳しくして他に捨てられても困りますが、ある程度の慎重さは必要であり、より適切な受入れのために要綱を定めておくのが望ましいのではないかと考えられます。

市の改善等の状況

オンブズマンの判断を受けて、「熊本市斎場における遺骨の処分取扱に関する要綱」を平成25年3月22日に制定し、遺骨の処分権限の確認、遺骨の出所、申請人との関係、処分結果についての項目の他に、受け入れた遺骨を一定期間保管する等、適正な事務処理が行えるよう改めました。

平成24年度 吉田勇オンブズマン

保育料算定における寡婦控除のみなし適用

苦情申立ての趣旨

私は未婚の母であり、保育園に通う子どもがいる。未婚であろうと、離婚であろうと、死別であろうと、いずれも同じシングルマザーであるにもかかわらず、未婚の一人親にだけ寡婦控除がないため所得税額が寡婦世帯よりも高くなり、その結果、所得税を基にして決められる保育料が寡婦世帯よりも高くなり、かなりの負担を強いられている。未婚の親も、寡婦世帯と同じような扱いになるように改善して欲しい。

市からの回答

「寡婦」の定義規定（地方税法第292条第11号）からすると、所得控除のひとつである「寡婦控除」は、未婚の一人親には適用できず、地方税法においてみなし適用の規定がない以上、寡婦とみなして寡婦控除を適用することもできないと解します。

保育料は、税額を基本とした国の基準額を参考に市町村の実状に応じて定めています。本市の保育料は、規則により、国の基準額に準じて、前年分所得税額及び前年度市町村民税額による階層区分等に応じて決定しております。従いまして、未婚の場合の寡婦控除が税法上適用されていない現状において、保育料の算定のみ寡婦控除があるものとみなして適用し、所得税額及び市民税額を修正して保育料を決定することは困難です。

オンブズマンの判断

論点は、保育料負担を軽減するために非婚母子世帯を寡婦世帯と同じように扱うことはできないのかどうか、ということです。以下では、「未婚」よりも「非婚」を用いることにし、母子世帯を死別母子世帯、離婚母子世帯、非婚母子世帯という三つの類型からなるものとして扱うことにします。現在は非婚母子世帯であっても、結婚歴があれば、「寡婦控除」を受けることができる離婚母子世帯に含まれますので、とくに断らない限り、非婚母子世帯は結婚歴のない母子世帯に限定することにします。

もっぱら税法の視点から見のではなく、同じ母子世帯の生活実態と非婚母子世帯の保育料減免の必要性という現実的な視点から見れば、非婚母子世帯の保育料減免の

ために「寡婦控除」を柔軟に運用する余地が考えられるのではないかと思います。母子世帯になった原因が夫との離婚・死別にあるのか、非婚にあるのかによって、したがって「寡婦控除」の適用の有無によって母子世帯を区別して扱うのではなく、母子世帯の子どもが育つのを支援するという子どもを重視する視点から考える必要があります。そのような視点から考えれば、母親の結婚歴の有無によって税法上の「寡婦控除」が適用されるかどうかという法解釈よりも、母子世帯に保育を必要とする子どもがいるという現実が重視される必要があります。非婚母子世帯に対しても保育料負担の軽減策がほかにあれば別ですが、それがなければ、死別母子世帯・離婚母子世帯と同程度に保育料負担を軽減するために「寡婦控除」をみなし適用することは、非婚母子世帯への現実的な支援策になるのではないかと思います。市においても、子育て支援策として非婚母子世帯の保育料負担を軽減するために「寡婦控除」のみなし適用という施策の実施に向けて早急に検討を開始してほしいと思います。保育料の減免は自治体の裁量によって決めることができますから、所得税法・地方税法の改正を待たずに、保育料の減免のために、実質的には「寡婦控除」の規定を柔軟に運用している自治体が増えつつあります。非婚母子世帯を、離婚母子世帯および死別母子世帯と同じように扱うのが公平であるという考えが、これらの自治体の支援策の基礎にあるものと思います。

「寡婦控除」のみなし適用による保育料の負担軽減が母子世帯の子育て支援として最良の政策であるといえるかどうかには、確かに議論の余地があります。現在では、「ひとり親世帯」を支援するための政策的議論が重ねられるようになっていきますし、「ひとり親世帯」への支援よりも、子どもがよりよく育つための子どもへの支援のほうが望ましいより普遍的な政策であるという議論も進められています。所得控除よりも税額控除、とくに負担付き税額控除という政策のほうが、低所得階層への経済的支援になるし再分配機能を高めるという議論もあります。いずれの議論も望ましい方向を示しているように思われます。

しかし、非婚母子世帯への保育料減免のための支援策は、税制の改正や抜本的な子ども支援策が実施されるまで待つことはできない問題だと思えます。住民生活を支援するという自治体には、住民の最も切実な必要に応えることが期待されています。離婚母子世帯および死別母子世帯と同程度に、非婚母子世帯の保育料負担を軽減することは、子育てを支援する自治体政策のなかでも緊急度の高いものではないかと思います。その早急な実施に向けて検討を始めてほしいと思います。

市の改善等の状況

税法上寡婦（夫）控除を受けることができないひとり親世帯について、平成25年4月1日から、減免制度を適用することとしました。

平成29年度 松永榮治オンブズマン

熊本市は、令和2年12月に、「熊本市公文書管理条例」を制定しましたが、条例制定のきっかけの一つに、熊本市オンブズマンが平成29年度に行った発意調査の判断があると考えられますので、その事例を紹介します。

公文書の管理

発意調査の趣旨

「公文書の管理に関する法律」（以下「公文書管理法」という。）は、平成21年7月に公布され、同23年4月1日に施行された。公文書管理法の目的とするところは、国等の諸活動や歴史的事実の記録である公文書等が、健全な民主主義の根幹を支える国民共有の知的資源として、主権者である国民が主体的に利用しうるものであることにかんがみ、国民主権の理念にのっとり、公文書等の管理に関する基本的事項を定めること等により、行政文書等の適正な管理、歴史的公文書等の適切な保存及び利用等を図り、もって行政が適正かつ効率的に運用されるようにするとともに、国等の有するその諸活動を現在及び将来の国民に説明する責務が全うされるようにすることにある。公文書管理法は、「地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、その保有する文書の適正な管理に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施するよう努めなければならない。」と規定している（第34条）。

熊本市が約30年前に造成した宅地を、替地又は購入により所有者となった市民ら数名は、平成28年4月の熊本地震により、宅地に地割れや陥没の被害を受けたとして、造成工事に不備があったとして、市に対して、工事の記録を見せてくれるように要求した。市の担当者は記録を探したが、記録がどこに保管されているのかが判明せず、探し出すのに数か月を要し、市民に不信感を与えたとして、オンブズマンに苦情申し立てがなされた。

そこで、オンブズマンは、熊本市における行政文書の保管管理体制や文書管理の実情について調査が必要であると考え、発意調査を行ったものである。

市からの回答

熊本市では、「熊本市文書に関する訓令」を平成7年3月に制定しているが、公文書管理法第34条の趣旨を踏まえ、訓令の趣旨に文書の「適正な管理及び保存」について定める旨を示し、文書作成の努力義務を設け、文書の保存期間延長に関する規定を設けるなどの改正を行った。しかしながら、文書管理に関する条例は制定していない。公文書管理法では歴史公文書等に関して保存や利用等の規定を設けているが、訓令には規定がなく、有識者に意見を諮る仕組みも未整備の状態である。

オンブズマンの判断

- 1 熊本市の文書管理に関する規定

熊本市においては、公文書管理に関する条例がなく、公文書の管理等は、「熊本市文書に関する訓令」で対応している。文書訓令には、趣旨として「文書の適正な管理及び保存について必要な事項を定める」という事務的な規定があるだけで、公文書管理法にあるような目的理念の規定がない。

公文書管理法は、「歴史的公文書等の適切な保存及び利用等を図り、もって国等の諸活動を、…将来の国民に説明する責務が全うされるようにする」ことを目的として、「国の機関が保有する歴史公文書等の適切な保存のために必要な措置を講ずるものとする。」とし、特定歴史公文書等について、原則として永久保存することを規定している（第15条）。ところが、熊本市の文書訓令には、歴史的公文書についても、公文書管理委員会についても規定がない。熊本市が、歴史的公文書に対して、どのような問題意識を持ち、どのような基準で永久保存の文書を選択し、どのように保管管理するのかは不明である。

2 オンブズマンの判断

文書管理の要点は、必要な時に必要な文書をだれでも時間をかけずに探し出して活用できるように整理し保存することである。文書管理の不備が発覚するのは、情報公開制度等により開示請求がなされた場合や業務のために過去の行政文書を参照する必要性が生じたときに限られ、必要な書類を探し出すのに長時間かかったり、あるはずの書類があるべき場所に見つからなかったり、担当者が不在のため必要書類の所在が分からなかったり、業務の引継ぎがうまくいかなかったために同様の資料を再度作らなければならなくなったり、保存期限が満了していない書類を誤って廃棄してしまったなどの問題が生じる。これらのことは、市民に迷惑をかけるだけでなく、市職員に無駄な時間を浪費させ、市の業務にとっても損失となる。

公文書管理法が目指すものは、公文書等の適正な管理により「行政が適正かつ効率的に運用すること」「現在及び将来の国民に対する説明責任を全うすること」であり、文書管理は、単に文書を整理保管すること以上の意義を持っている。このことを職員に理解して貰うためには、現在の文書訓令の規定で十分なのか検討が望ましいと考える。

文書管理を行うのは個々の職員であり、すべての職員が文書管理の目的と適正な業務執行の重要性を十分に理解して、業務に従事されることを期待する。

市の改善等の状況

1 平成30年3月現在の回答

オンブズマンの判断に対して、市は以下の回答を行った。

熊本地震関連文書等をはじめ、歴史的価値のある文書と考えられるものについて、熊本市文書に関する訓令では、その位置付けが明確になっていないため、平成30年度に文書の保存基準を見直すことにしている。そのため、有識者等による検討委員会を設置して検討する。

2 平成30年5月に「保存文書等の管理に関する検討委員会」を設置

熊本市では、「平成28年に発生した熊本地震に伴う公文書の発生や、オンブズマン発意調査における市の文書管理に対する指摘、その他保存文書の増加による文書庫のひっ迫など、熊本市における保存文書等の管理をとりまく諸課題について協議・検討を行うため」に、平成30年5月に「熊本市保存文書等の管理に関する検討委員会」を設置した。

検討委員会は、4回にわたって審議を行い、平成31年3月に、「現在の訓令は、行政内部の規範にすぎず、文書が市民の財産であることに鑑みれば、議会で定める条例によるべきである」という内容の報告書を提出した。

3 熊本市議会で公文書管理条例の制定

令和2年12月、熊本市議会で「熊本市公文書管理条例」が制定され、同3年4月1日から施行された。条例の要点は、「①公文書は『市民共有の知的資源』であることを明文している。」「②歴史資料として重要な文書を新たに『特定歴史文書等』と位置付けている。」「③公文書管理に第三者が関与する仕組みを創設している。」ことなどであり、公文書管理法の要求を満たすものとなっている。

平成30年度 原村憲司オンブズマン

農耕用トラクターのナンバープレート

苦情申立ての趣旨

市の担当課から、亡くなった親が所有していた農耕用トラクターについて文書が送られてきた。担当課を訪ねたところ、ナンバープレートを出され、「名義変更か廃車手続か、どうされますか。」と聞かれた。親所有のトラクターのナンバープレートが担当課にあったことに驚き、説明を求めると、「ナンバープレートは、車両登録をして以来ずっと保管してある。理由は分からない。他にも複数のプレートを保管しており、名義人の情報も把握しているが、取りに来るよう催促することはない。」とのことだった。

親所有のトラクターには、ずっと軽自動車税が課税されていたが、担当課がナンバープレートを保管していたため、実際には公道を走れない状態であったことは市も分かっていたはずである。市が、名義人に連絡もしないでナンバープレートを長年にわたって保管し、一方で軽自動車税を課税していたことに納得できない。

市からの回答

軽自動車税は、地方税法（以下「法」という。）第442条の2、合併前の旧B町税条例及び熊本市税条例（以下「市条例」という。）第62条に基づき、原動機付自転車、軽自動車、小型特殊自動車及び二輪自動車（以下「軽自動車等」という。）に対し、その所有者に課税しているものです。

これらの法及び条例では、軽自動車等を所有することになった所有者又は軽自動車

の売買があった場合には新たに所有者となった方などに軽自動車税の賦課徴収に関する申告又は報告が義務付けられており、その際、課税標識であるナンバープレート（以下「課税標識」という。）の交付を受け、車体の見やすい箇所に取り付けていなければならない旨規定しています。

農耕用トラクター（小型特殊自動車）について、申告又は報告を受けた市は、課税標識をその場で登録し、申告者に手渡しにより交付しておりますが、合併前の旧B町においては、農耕用トラクターの課税に対する住民の方の認識が低かったため、申告又は報告がなされないことが少なからず見受けられました。そのため、所有関係について調査を実施し、その結果、課税されるべき所有者等が申告又は報告をしていない事実が確認できたものについては、調査による課税を行った事例もありました。

その際、課税標識を作成し、当初の課税時期に課税標識を取りに来ていただくようご案内しておりましたが、受け取りにおいでにならない方も少なくありませんでした。

申立人のご親族につきましても、調査を行った際にトラクターを所有している事実が確認できたため、旧B町の判断で課税標識を作成し、軽自動車税を賦課しております。旧B町では、当初の課税時に課税標識を取りに来られるようご本人に案内し、平成21年12月にも再度の通知をお送りしましたが、残念ながら、申立人のご親族がおいでにならなかったことから、担当課にて保管していたものです。

しかし、上記のような経緯について課内で情報の共有ができていなかったことから、申立人に対し、調査により課税されたものを登録申請があつて課税したものと誤って説明していたことが分かりました。申立人に適切な説明が行えず、不信感を抱かせることになってしまったことにお詫び申し上げます。

なお、農耕用トラクターの課税標識は、課税客体を把握するものに過ぎず、課税標識がなくても保安基準に適合したものであれば、公道を走行しても道路運送車両法上は差し支えないものとされていますことを申し添えます。

オンブズマンの判断

まず、農耕用トラクターにおける課税標識の意味を確認した上で、本件トラクターの課税標識に関する市の対応について検討します。

本件トラクターは、道路運送車両法上「小型特殊自動車」に該当します。

道路運送車両法第19条では、「自動車は、…自動車登録番号標を国土交通省令で定める位置に、…国土交通省令で定める方法により表示しなければ、運行の用に供してはならない。」と規定していますが、この「自動車」には、軽自動車、小型特殊自動車及び二輪の小型自動車は含まれていません（同法第4条）。ただし、検査対象軽自動車（車検を受ける必要がある軽自動車）及び二輪の小型自動車には、別に上記と同様の規定があり（同法第73条第1項）、いずれもこれに違反した人に対する罰則の規定もあります（同法第109条第1号）。

これに対し、小型特殊自動車については、これらと同様の規定が置かれていません。したがって、トラクターは、課税標識を取り付けずに公道を走っても、道路運送車両

法上は問題がないこととなります。

しかし、だからといって、トラクターに課税標識を取り付けなくてよいことにはなりません。市税条例第70条第3項では、小型特殊自動車につき交付を受けた課税標識は、町長又は市長の指示に従い、車体の見易い箇所に常に取り付けていなければならない旨を規定しています。したがって、トラクターに課税標識を取り付けないことは、これらの条例に違反することとなります。

担当課が本件トラクターの課税標識を保管していたということは、担当課において前記のような条例の規定の趣旨に反する事態が生じていることを把握していたと見ることができます。

トラクターの課税標識は、課税手続のための標識であり、通常は新たに所有者となった方などからの申告（軽自動車税に関する申告）に基づいて作成し交付されますが、旧B町では、トラクターを購入しても軽自動車税に関する申告をしない例が少なからず見られ、課税標識を取り付けていないトラクターが相当数存在したとのことです。

軽自動車税に関する申告がなくても、小型特殊自動車の所有者等には軽自動車税の納税義務が生じます（地方税法第442条の2）。したがって、町や市は、その軽自動車税を徴収しなければなりません。

このようなことから、旧B町では、実際に調査した上で、軽自動車税に関する申告がされていないトラクターについて課税標識を作成し、軽自動車税の課税を行ったとのことでした。本件トラクターの課税標識も、このようにして作成されたものとのことです。なお、このようにして課税標識を作成したトラクターについては、当初の課税時に、所有者等に課税標識を取りに来るよう案内しているとのことで、このような旧B町のとった措置に問題は認められません。

ただし、申立人が担当課の窓口を訪ねた際には、上記のような説明はされていませんでした。これは、課内で情報共有ができていなかったためであるとのことで、市は、当日申立人に対し正しい説明ができなかったことについて、お詫びしています。

旧B町は、当初の課税時のほかに、市と合併するに先立ち、町で課税標識を保管していたトラクターの所有者に対し、課税標識の受け取り、又は廃車の手続きを行うよう文書で案内をしていますが、旧B町が市と合併後、市は、旧B町から引き継いだ課税標識について、これをトラクターの所有者に引き渡すための特別の措置をとっていませんでした。

市としては、担当課が課税標識を保管しているトラクターについて、毎年納税通知書を送付し、軽自動車税の納税を受けていることから、所有者に課税に関する認識があると考え、積極的な措置は必要ないと判断していたものようです。

トラクターに課税標識が取り付けられていないということは、前記各条例の規定の趣旨に反した状態が生じていることとなります。担当課において課税標識を保管し、課税標識が取り付けられていないことを知りながら、長期間これを放置するということは、その発端がやむを得ないものとはいえ、市が条例の規定の趣旨に反する行為に関与していると見られても仕方がない事態です。よって、その後の市の対応には、問

題があると考えます。

市としては、このような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うまでもありません。市の積極的な対応を望みます。

市の改善等の状況

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、現地の訪問の際には、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。

令和2年度 齊藤修オンブズマン

補装具費の支給申請

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してほしいということに納得いかないのので、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になります。

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いただくことが適切と考えたからです。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対し、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な場合もありますが、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ます。取下げを求める趣旨等の説明を行えば、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行い、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。

7 寄稿 歴代オンブズマンから

市民と市の架け橋10年



弁護士 はらだ たかし
原田 卓

(就任期間 平成23年11月～平成25年10月)

熊本市オンブズマンが発足してから10年を経過することになりましたことは、このオンブズマン制度の役割が、市民の皆様にとっても、市にとっても、信頼するに足るものであることを現しているものと思います。

オンブズマンは、市民の皆様と市との間に橋をかけ、お互いのコミュニケーションを図り、市政改善のパイプ役を果たしております。市民からの市行政の不備の申立ては、申立人にとっては疑問に思うこと、納得できないことであり、それぞれ切実な事情が窺えますし、申立ての内容は市行政の多岐にわたり、調査も必要で、数も多いので大変ですが、やはり丁寧な仕事を地道に積み上げることが市民の皆様の信頼を確保し、市の信頼を確保し、このオンブズマン制度が発展していける方法と思っております。

そのためにも、より一層の情報の公開と、情報の交換が必要と思っております。情報の公開・交換は、申立人にとっては満足のいく解決が得られなくても、市が、そのような行政を行ったことの事情の説明を十分に受けることが出来れば、多少は気持ちが治まる場合もあります。市にとっても申立人の特殊な事情を知り、たとえ全面的な変更は無理だとしても、その事情を配慮して行政を行うことが可能になります。

さらに、このようなオンブズマン制度の利点は、市民の皆様が簡易に無料で利用できることにあります。オンブズマンとしては、市民の皆様が申立てし易いように、区役所に出張し、あるいはご自宅へ伺うなどして便宜を図り、これからも身近で利用しやすい存在になるよう努める必要があります。さらに広報活動を徹底し、それによって市民の中に存在する市政に対しての潜在的苦情を引き出し、これを顕在化することは市民にとってだけでなく、市政にとっても、極めて大事なことですし、また、オンブズマンとしても自らの発意調査にも努める必要があるものと考えております。

熊本市オンブズマン制度10周年に寄せて — 初期の頃など —

熊本大学名誉教授 よしだ いさむ 吉田 勇

(就任期間 平成23年11月～平成27年10月)



オンブズマン制度の10周年をまず喜びたいと思います。私がオンブズマンのひとりとして務めたのは最初の2期4年でした。「法社会学」の研究教育によって身につけた実践知を試されていると思い、オンブズマンをお引き受けしましたが、判断に迷う難しい事案が少なくなかったのが思い出されます。事務局の全員で望ましい運営に努めた試行錯誤の4年間でした。

熊本市オンブズマン制度の特徴は「自治基本条例」に基づいて設置されたことです。この条例の理念によれば、市の職員は適切な行政手続きに従い、意見や要望や苦情に誠実に対応し、市民に説明責任を果たすように努めなければなりません、それでも担当職員の対応に納得できない市民が、第二次的に申し立てるのがオンブズマン制度です。

オンブズマンは、申立人と担当課職員による利害調整・紛争解決を支援する「公正な第三者」ですが、その判断に強制力はありません。その判断を受け容れるかどうかを決めるのは、当事者である申立人と担当課の職員です。判断の過程では、申立人との「面談」と担当課職員への「調査」が重要ですから、両当事者の協力が得られるように、2年度目から以下のような緩やかな原則が立てられました。①申立ての趣旨の確定に申立人の同意を得る、②担当課職員による自発的な行政改善を尊重する、③申立てによらないオンブズマン独自の「発意調査」を活用する、④調査した全事例（「要約」）を報告書に掲載する（申立ての「趣旨沿い」でも行政に「不備なし」でも行政運用の実際が「可視化」される点では同じ。）、⑤事務局のホームページに「全文」を記載する（オンブズマンの判断全体を市民の方々の評価に委ねるため。）、などです。

3年目になる頃には、申立て事案の紛争実態に着目しつつ「自治基本条例」の理念を改めて考えていくと、「苦情処理」と「行政監視」という制度理念にも、今後の発展に向けて再検討の余地があると思えてきました。在任中に、その思いの一端を二つの論文として公表することができ、「法社会学」研究者としての役目も少し果たせたのは幸いでした。オンブズマン制度についての講演・講義・研修などの依頼があれば、すべて引き受け、少し気負ってその広報に努めた4年間でもありました。

末尾ながら、熊本市オンブズマン制度の今後のよりよい発展を祈念しています。

熊本地震とオンブズマン



弁護士 まつなが 松永 えいじ 榮治

(就任期間 平成25年11月～平成29年10月)

平成28年4月に熊本地震が発生しました。最大震度7を2回記録し、熊本市の記録では、死者88人、重傷者772人、避難者数最大11万人、住家被害は、全壊5,764件、大規模半壊8,972件、半壊38,964件、一部損壊82,985件という未曾有の大被害となりました（令和4年3月末現在）。

熊本市の職員らはこれらの被災者の救済・支援等の対応に追われました。当時オンブズマンであった私は、地震直後、多数の苦情申立てがオンブズマンに殺到するものと覚悟しました。ところが、その後、1年を経過してみると、苦情申立件数は少数に留まったことがわかりました。未曾有の大災害であり、市職員にも経験がなかったことから、その対応に問題がなかったわけではありません。市役所には多くの市民から多数の相談が寄せられました。職員らのほとんどは自らも地震の被災者でありました。そのため、職員は可能な限り被災者を救済し、支援をしなければならないという意識がありました。そのことを市民も理解し、その気持ちを十分に感じ取っていました。

オンブズマンの役割として「苦情処理」と「行政監視」とがあります。理念としては「行政監視」が大切ですが、オンブズマンの実際の業務としては、「苦情処理」が中心になります。オンブズマンの仕事の多くは、苦情を受け付けることから開始されます。ところが、市民は市政に対して不満があったとしても、必ずしも苦情を申立てるわけではありません。行政の内容に対する不満もさることながら、担当する職員の市民に対する姿勢や対応が大きく影響してきます。担当者が、市民の立場を理解し、真剣に考え、公平・公正に対応してくれているかどうかに関心を感じるものです。

熊本地震の対応においては、ほとんどの担当者が、申立人の立場を理解し、耳を傾け、真剣に救済を考えてくれました。オンブズマンへの苦情申立てが受け付けられた場合にも、市の担当者と申立人との協議が並行して進められ、双方の納得を得て、申立てが取下げられた事案もいくつかありました。申立人と行政の立場は相容れないものではなく、オンブズマン制度を利用して、より良き行政の実現と改善がなされることは、市民にとっても行政にとっても、大変望ましいことです。熊本地震の苦情申し立て事例は、そのことを学ばせてもらうよい機会になりました。

公的オンブズマン制度の発展を祈る



弁護士 原村 憲司

(就任期間 平成27年11月～令和元年10月)

私が大学で法律を学び始めた今から四十数年前、法律雑誌に北欧で始まったオンブズマン制度についての特集が掲載されていました。内容は、海外における制度の紹介が中心だったと思います。日本でもオンブズマン制度を取り入れるべきであると主張する論稿もありましたが、私は、はたして日本でこの制度が採用される日が来るのだろうか、懐疑的な思いでその特集を眺めた記憶があります。

このようなことがありましたので、私の住む熊本市で公的オンブズマン制度が実現し、私とそのオンブズマンに就任することになったときには、不思議な感慨を覚えました。

熊本市オンブズマンの主な仕事は、熊本市の業務執行や市職員の行為に対する市民の方などからの苦情を受けて調査し、市の業務に関して改善すべき点があればこれを指摘することにあります。

オンブズマンの仕事を始めると、様々な苦情が寄せられ、その中には、市の業務の在り方や市職員の対応に改善を要すると判断されるものがありましたので、その都度意見を述べてきました。市の職員も、オンブズマンの意見を尊重し、意見を述べた点については少しずつではあっても改善が図られたのではないかと感じています。実際に仕事をしてみて、中立的な立場で苦情を調査する公的オンブズマン制度の有用性を実感しました。

しかし、全国では、熊本市と同様に公的オンブズマン制度を導入している自治体はまだまだ少ないのが実情です。その中で、熊本市オンブズマンの制度は、特定の分野に限定せず、市政全般について苦情を受け付けている点や、人口当たりの苦情申立ての数が全国でもトップクラスにある点など、公的オンブズマン制度として十分に機能を果たしているのではないかと感じています。

熊本市オンブズマンの制度ができて10年を経過しました。この間、この制度が定着し、その機能を果たしてきたことについては、制度導入に尽力された方々の努力やこの制度を信頼して利用していただいた方々に支えられてのことであると感じています。これからも熊本市オンブズマンの制度がますます充実して熊本市の業務が市民の皆さまにとってより利用しやすいものとなることを、そして、公的オンブズマン制度が全国にさらに広まることを祈っています。

熊本市オンブズマン制度の10周年



弁護士 さいとう おさむ 齊藤 修

(就任期間 平成29年11月～令和3年10月)

私は平成29年11月1日から令和3年10月末日まで2期4年間オンブズマンに就任し業務を担当しました。その間、専門調査員や事務局員の協力を得ながら業務遂行をしました。

オンブズマン制度は熊本市の機関や職員の違法・不当な行為を簡易・迅速に是正し、市民の権利利益を守り、市政に対する信頼を高めることを目的としています。

全国の自治体の中では、毎年の処理件数も上位に位置しています。これは熊本市の機関や職員が他自治体に比して問題が多いということではなく、熊本市民のオンブズマン制度に対する深い理解と、市政を正常化する意思が強いことの証であると思います。

事実、毎年多くの分野に対する苦情申立てがあり、一般法の知識だけではなく、特別な行政関連法等に係る事案も多数で、改めてそのような法令の調査研究を専門調査員としながら解決してきました。オンブズマンの判断に納得された方、あるいは納得されなかった方が多々おられることと思います。

しかし、ひとたび、苦情申立てがあると、行政機関や職員は従前どおりにしていても問題だぞとの思いを持ちますので、オンブズマン制度の設置の意味は十分にあるものと思います。行政に対する苦情や意見は総務省が運営する行政相談がありますが、これは国に対する苦情、意見、要望、問い合わせなどの解決を図って行くものです。オンブズマン制度は熊本市に対する苦情・意見などの申立を受けて担当課などに調査をし、法令などに照らしてオンブズマンの判断を示すものであり、より詳細に調査・判断することになります。

毎年5又は6月に、運営状況報告書を作成・発行し、申立の趣旨に沿った事例、一部趣旨に沿ったもの、不備がなかったものに分類し、事案を詳細に紹介しています。運営状況報告書は全国の設置自治体も作成しておりますが、送付されて来た報告書を観ますと熊本市の報告書が最も厚く、装丁も立派で他に類を見ません。熊本市の場合は内容も、要約しているとは言え、詳細に事例を紹介しています。処理件数だけではなく、運営状況報告書の内容においても他を抜き出しています。この報告書は各区役所・まちづくりセンターに設置されるとともに、市のホームページにも掲載されています。

そのような制度であるので、今後も制度を維持して、目的である市政に関する苦情を迅速に処理し、市民の権利・利益を保護し市政に対する信頼を高めて頂きたいと思います。

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、Eメール、ホームページのフォーム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

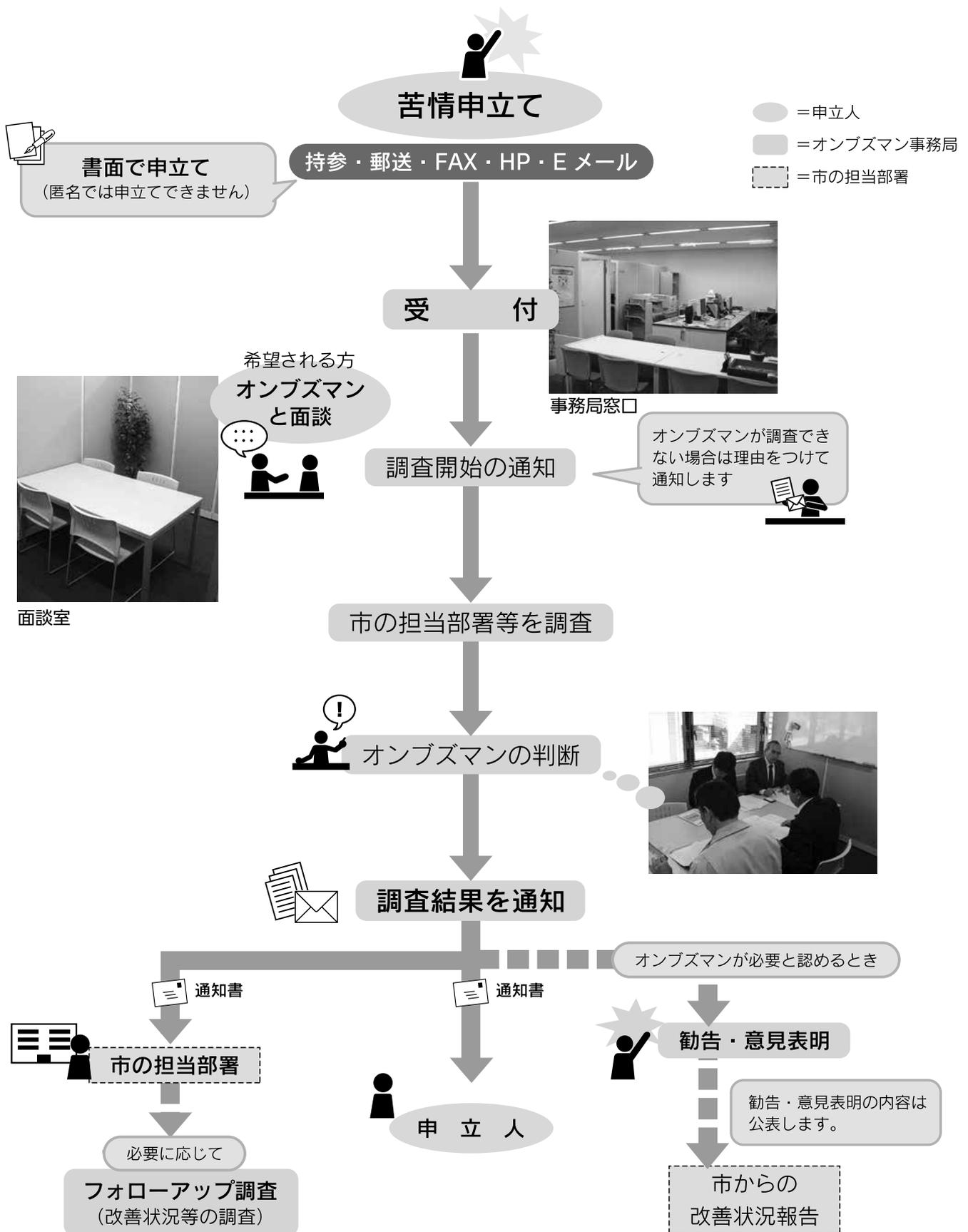
オンブズマンは、調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

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 令和3年度運用状況

- 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3年度（2021年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は50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46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23件（46.0%）で最も多く、次いで持参が16件（32.0%）、郵送10件（20.0%）、FAX 1件（2.0%）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			申立方法別			
		市内	県内 (市外)	県外	持参	インターネット	郵送	FAX
4	3	2	0	1	0	3	0	0
5	4	4	0	0	3	1	0	0
6	4	3	1	0	2	1	1	0
7	3	3	0	0	1	1	1	0
8	6	6	0	0	3	3	0	0
9	3	3	0	0	1	1	1	0
10	3	3	0	0	0	1	2	0
11	3	2	0	1	1	2	0	0
12	4	3	0	1	2	2	0	0
1	2	2	0	0	0	1	1	0
2	8	8	0	0	2	5	1	0
3	7	7	0	0	1	2	3	1
合計	50	46	1	3	16	23	10	1
構成比	100.0	92.0	2.0	6.0	32.0	46.0	20.0	2.0

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所22件（44.0%）と最も多く、次いで都市建設局9件（18.0%）、健康福祉局が6件（12.0%）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		
政策局	1	2.0	個人情報保護	1	
総務局	3	6.0	情報公開	1	施設内取締り 1 土木工事基準 1
財政局	2	4.0	固定資産税	1	市税収納 1
健康福祉局	6	12.0	国民健康保険	2	児童福祉 2 個人情報保護 1
			施設管理	1	
環境局	1	2.0	廃棄物処理	1	
経済観光局	1	2.0	施設管理	1	
都市建設局	9【1】	18.0	市営住宅	3【1】	駅周辺整備 2 建物安全支援 1
			開発行為	1	道路工事 1 道路整備計画 1
区役所	22【1】	44.0	生活保護	2	国民健康保険 1 障がい者福祉 1
	(1)		町内自治会	1	地域コミュニティーセンター 1【1】 施設管理 1
[土木センター]	[15]	[30.0]	道路管理	9(1)	道路工事 2 河川管理 2
			施設管理	1	業務管理 1
消防局	1	2.0	救急業務	1	
上下水道局	2	4.0	水道料金	1	水道工事 1
教育委員会	1	2.0	学校指定物品	1	
人事委員会	1	2.0	職員採用	1	
合 計	50【2】	100.0			
	(1)				

【 】内の数字は新型コロナウイルス感染症関連の申立て 計2件

()内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計1件

・土木センターは、令和3年度に都市建設局から区役所へ組織編成されています。

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和3年度（2021年度）処理分

令和2年度（2020年度）に苦情申立てを受け付け、令和3年度（2021年度）に調査を継続したものが6件及び令和3年度（2021年度）に苦情申立てを受け付けた50件、あわせて56件の処理を行いました。

そのうち、令和3年度（2021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21件（37.5%）、調査対象とならなかったものが6件（10.7%）、取り下げられたものが16件（28.6%）、次年度に継続したものが13件（23.2%）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	21【1】	37.5
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0.0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	4	7.1
(3) 市の業務に不備がなかったもの	17【1】	30.4
2 調査対象とならなかったもの	6【1】	10.7
(1) 管轄外のもの	0	0.0
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	6【1】	10.7
3 調査を中止したもの	0	0.0
4 取り下げられたもの	16	28.6
5 継続調査中のもの（次年度に調査を継続）	13（1）	23.2
合 計	56【2】 （1）	100.0

【 】内の数字は新型コロナウイルス感染症関連の申立て 計2件
 （ ）内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計1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3年度（2021年度）に処理した56件のうち、継続調査中のもの（令和4年度（2022年度）に調査を継続）13件を除く43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	7	11	3	21
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	0	0	0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	1	2	1	4
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	6	9	2	17
2 調査対象とならなかったもの	5	1	0	0	6
(1) 管轄外のもの	0	0	0	0	0
(2) その他のもの (利害なし・1年以上経過等)	5	1	0	0	6
3 調査を中止したもの	0	0	0	0	0
4 取り下げられたもの	15	1	0	0	16
合 計	20	9	11	3	43
構 成 比	46.5	20.9	25.6	7.0	100.0

3 発意調査

令和3年度（2021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3年度（2021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、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	6月24日（木）	東区役所
第2回	7月30日（金）	西区役所
第3回	8月19日（木）	南区役所
第4回	9月17日（金）	北区役所
第5回	11月19日（金）	東区役所
第6回	12月16日（木）	西区役所
第7回	1月21日（金）	南区役所
第8回	2月24日（木）	北区役所

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3年度（2021年度）は10件について10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3年度（2021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1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3年度（2021年度）は、苦情申立てにはあたりませんでした。市政等に関する苦情相談、要望を249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	38	15.3
住宅・公園	28	11.2
道路・河川	21	8.5
新型コロナ関連	13	5.2
まちづくり	8	3.2
教育	8	3.2
税金・財政	7	2.8
上下水道	7	2.8
総務・契約	5	2.0
復興・防災	4	1.6
経済・観光	3	1.2
都市計画・開発	3	1.2
住所・戸籍	2	0.8
ごみ・環境	2	0.8
病院	2	0.8
文化・スポーツ	1	0.4
消防	1	0.4
交通	1	0.4
その他	95	38.2
合計	249	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3年度（2021年度）は、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点からWeb会議形式で開催され意見・情報交換を行いました。

(3) 広報

① 市政だよりでの広報

令和3年度（2021年度）7月号及び11月号に制度案内記事を掲載しました。また、令和3年度6月号から2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3年度（2021年度）は2回行いました。

【市政だより7月号】

熊本市オンブズマン制度

【令和2年度（2020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簡易迅速に調査するとともに市政を監視することで、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2年度（2020年度）の苦情申し立て受付件数は54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9件と合わせて63件でした。また、オンブズマンの自己の発意に基づく調査は、「市長への手紙」と「町内自治会内部の問題に対する市の関わり」の2件を行いました。

オンブズマン制度とは？
オンブズマンが、市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査する制度です。
本市では2名のオンブズマンが、職務を行っています。

○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または終わ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は取り扱わないこともあります。詳しくは、事務局へ。

○苦情申し立ての方法は？
書面（苦情申し立て書）を事務局へ提出してください（持参、郵送、Eメール、ホームページ、またはファクスにて受け付け）。申し立て後、希望があれば、オンブズマンと直接面談もできます。
苦情申し立て書は、事務局や、区役所、まちづくりセンターに設置しています。

○申し立て後は？
オンブズマンが苦情の内容や担当部署の調査を行います。
その後、調査の結果に基づき、オンブズマンが見解（判断）を示し、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

令和2年度（2020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	11 (1)	総務局	5	経済観光局	1 [1]	
健康福祉局	11 (1)[1]	環境局	2	交通局	1	
区役所	11	教育委員会	2	上下水道局	1	
財政局	6	文化市民局	1 [1]	その他	2	
					合計	54 (2)[3]

()内は熊本地震関連。【】内は新型コロナ関連。

苦情対応結果（令和元年度（2019年度）継続分を含めた63件）

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ますが、市ホームページからもダウンロード可。
HPからの申し立てもできます。

(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916)

オンブズマンが市政に関する苦情を調査します

平成23年11月に開始したオンブズマン制度は今年で制度発足10周年となります。11月から原田オンブズマンと崎坂オンブズマンが公平かつ中立的な立場で簡易迅速に調査を行うことで、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ます。

オンブズマンから市民の皆さんへ

この度、熊本市オンブズマンとして再任されました。熊本市におけるオンブズマン制度は、運用開始から10年を経過し、市民及び市職員にも広く認知され、その存在意義も定着しつつあると思われます。今後も公的オンブズマンとしてのあり方を検証しながら、オンブズマン制度が適正に機能し、市政に対する市民の皆様の信頼が得られるよう尽力して行きたいと考えておりますので、よろしくお願いたします。

市民と行政の橋渡し役



原田 信輔 (弁護士)
(再任 令和元年11月～)



崎坂 誠司 (弁護士)
(新任 令和3年11月～)

熊本市から委嘱されてオンブズマンに就任した弁護士の崎坂です。委嘱権者である熊本市の行政活動を調査するというのがオンブズマン制度の根幹であり、一見矛盾するようにも見えますが、市民に対する行政サービスを担う行政が、やむを得ずと市民の目線から外れて独善的になることもあり得るため、自浄作用を促すための制度を設けて、市民の権利と利益を擁護しようとすることは素晴らしいことだと思います。その制度の趣旨を全うし、市民の期待に応えられるよう尽力する所存ですので、どうぞよろしくお願いたします。

○オンブズマンは具体的に何をしますのか？

市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査し、必要なときには、市に対して是正などの措置を求めたり、制度の改善を求める意見表明をしたりします。

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または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。

○申し立て後は？

オンブズマンが苦情の内容や担当部署の調査を行います。その後、調査の結果に基づき、オンブズマンが見解(判断)を示し、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

○苦情申し立ての方法は？

オンブズマン事務局、区役所、まちづくりセンターに設置している苦情申し立て書を持参、郵送、ファクスでオンブズマン事務局に提出してください。Eメール、市ホームページのフォームでも受け付けています。申し立て後、希望があれば、オンブズマンと直接面談ができます。

詳しくは、市ホームページへ。



(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、苦情申し立て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】

苦情受理の流れ

市民から申し立て

調査・判断

調査結果を通知

苦情申し立て書

熊本市オンブズマン事務局
Kumamoto City Ombudsman Office
〒960-0801 熊本市東区東山1-1-1
TEL 096-328-2916 FAX 096-324-4003

【掲示用ポスター】

平成23年11月1日スタート

Kumamoto City Ombudsman

熊本市オンブズマン制度

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。

熊本市オンブズマン制度は、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。熊本市オンブズマンは民間団体のことです。

- 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 案に市政を監視し、オンブズマン自らも事業を取り上げ、調査します。
- 3 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たり、制度の改善を求める意見表明をします。

詳しくは
電話でお問い合わせ
TEL 096-328-2916
熊本市オンブズマン事務局

〒960-0801 熊本市東区東山1-1-1 ヴィスユニークスビル5階505号
FAX 096-324-4003 メール: ombudsman@city.kumamoto.jp
HPアドレス: http://www.city.kumamoto.kumamoto.jp/Content/Wtb/Ombudsman/

※苦情等にたいしては「苦情申立書」でお申し込みください。郵送、ファクス、Eメールでも受け付けています。

【苦情申し立て書】

苦情申し立て書

熊本市オンブズマン(局)

氏名

住所

電話番号

苦情の概要

調査の依頼先

調査の依頼内容

調査の依頼先(部署) 3番調査課(14番の調査課)の長官、職員(氏名)を記載してください。

調査の依頼内容(苦情の概要) 3番調査課(14番の調査課)の長官、職員(氏名)を記載してください。

調査の依頼先(部署) 3番調査課(14番の調査課)の長官、職員(氏名)を記載してください。

調査の依頼内容(苦情の概要) 3番調査課(14番の調査課)の長官、職員(氏名)を記載してください。

④ その他の広報

市役所本庁舎1階ロビーでのポスター等の制度案内資料の掲示や区役所等の窓口案内モニターでの制度案内の放映を行いました。

また、熊本市公式のSNSで定期的に制度案内や巡回オンブズマンの開催案内を発信しました。

(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。



Ⅲ 苦情申立ての事例

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

Ⅲ 苦情申立ての事例

令和2年度（2020年度）に苦情申立てを受け付け、令和3年度（2021年度）に調査を継続したものが6件あり、令和3年度（2021年度）には調査がすべて終了しています。また、令和3年度（2021年度）に苦情申立てを受け付けた50件のうち、令和4年（2022年）3月までに37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21件のうち、その内容が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、市の業務に不備がなかったもの17件のすべてについて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6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16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一部沿った事例

内 容	頁
(1) 老人施設の虐待事例における対応	47
(2) 私有地内への下水道施設の設置	50
(3) 市営住宅における自治会費と共益費の管理	53
(4) 道路と宅地の境界とその後の対応	56

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 「市長への手紙」に関する情報漏洩	59
(2) 騒音問題を巡っての個人情報の取扱い	62
(3) 固定資産税の還付に関する説明	65
(4) 国民健康保険証の交付方法	68
(5) 障害福祉サービスの更新	71
(6) 配偶者及び子どもの施設入所を巡っての対応	74
(7) 虐待への対応	76
(8) 危険防止に伴う竹の伐採と片付け	79
(9) 多額の水道料金発生に対する市の対応	82
(10) 市発注工事における舗装切断時の汚泥処理	85
(11) 補助金交付決定の遅れ	88
(12) コロナ禍における市営住宅家賃減免申請の受付	91
(13) 市営住宅入居者の苦情に対する対応	94
(14) 婚姻届提出時の対応	97
(15) 市民に対する警備員の対応	100
(16) 委託業者への対応	103
(17) 貸出図書紛失と返却システム	106

3 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 地域コミュニティセンターの運営	109
(2) 道路陥没の通報	109
(3) 採用試験の試験区分	109
(4) 救急搬送時の伝達	109
(5) 水路の拡幅及び境界	109
(6) 石垣の管理	109

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。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ると考えられます。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えます。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ので、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。

オンブズマンの判断

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ので、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って工事を行うと、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かと思ひます。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考えます。

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られない場合、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事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ないと考えられます。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。

オンブズマンの判断

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」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のないと言えます。

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です。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。

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 「市長への手紙」に関する情報漏洩（要約）

苦情申立ての趣旨

私は市へ「新型コロナウイルスの感染が心配なので、地域の一斉清掃活動の中止を呼びかけてくれませんか。」と書いた「市長への手紙」（以下「本件市長への手紙」という。）を送付した。

数か月後、私は地域の人から、「あなた（申立人）が地域の一斉清掃活動に反対したせいで清掃がなくなった。草が伸び放題だ。」と言われた。

私は「本件市長への手紙」に書いた内容を誰にも話していないので、市が情報を漏洩したと考えており、私の名前が漏洩した原因を知りたい。

市からの回答

「市長への手紙」を含む「市民の声」制度は、開かれた市政の実現と市政への市民参加を促進するため、市民と行政が情報共有し、市民協働で築く自主自立のまちづくりの環境整備に資することを目的とする制度です。

「市長への手紙」についての受付から回答までの通常の流れは次のとおりです。「市長への手紙」を所管する担当課（以下「手紙担当課」という。）が受付を行い、その後手紙担当課が当該「市長への手紙」に書かれている業務を所管する担当課（以下「業務担当課」という。）へ情報提供し、市長へ供覧します。業務担当課は回答案を手紙担当課へ提出し、手紙担当課は回答の調整を行い、市長決裁が行われ、「市長への手紙」の作成者への回答となります。

「本件市長への手紙」については、手紙担当課が受け付け、業務担当課へ情報提供を行いました。

通常であれば手紙担当課が対応するところ、本件では一斉清掃活動の予定日が迫っていたため、業務担当課が直接対応することとなりました。業務担当課は申立人へ直接電話し、「一斉清掃活動の参加予定者が新型コロナウイルスの感染を心配しているということを『自治会長』へ伝えることは可能です。申立人の氏名等は一切明かしませんので自治会長へ伝えていいですか。」と伝えたところ、申立人は承諾しました。

同日、業務担当課から自治会長へ電話し、「一斉清掃活動を実施する際は、新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底を望んでいる参加予定者がいます。」と伝えました。これに対し、自治会長は、「密を避け、活動時間も短縮する方向で検討しています。」と答えました。

一斉清掃活動予定日の前日、自治会長からごみ回収を所管する担当課（以下「ごみ回収担当課」という。）に一斉清掃活動で収集する予定のごみの回収依頼の電話があり、また、ごみの置き場所とその周辺の見取り図もFAXで送られてきました。なお、これらのことについてはごみ回収担当課が保有する記録簿へ記録しました。

一斉清掃活動予定日の翌日、ごみ回収担当課は、申立人の地域の一斉清掃活動によって収集されたごみを回収しました。また、ごみ置き場のごみ収集前と収集後の状況を写真撮影しました。このことについてもごみ回収担当課が保有する記録簿へ記録しました。

これらの証拠に照らすと、申立人の地域の自治会より事前に提出されていた一斉清掃活動実施計画書に記載されていたとおりの一斉清掃活動が実施されたものと判断されます。つまり、申立人が一斉清掃活動に反対したために中止されたとは考えにくく、申立人の本件苦情申立てはその前提となる事実が異なると思われる。

情報漏洩については、自治会長と市の接点があったのは、上記のとおり、業務担当課が自治会長へ電話をかけた時だけであり、その時に申立人に関する一切話題にしておりません。その他、市が地域住民と一斉清掃活動の中止に関してやり取りをした事実も一切ありません。

今後も、個人情報の取扱いについては更に厳重を期していく所存です。

オンブズマンの判断

本件は、申立人が地域の一斉清掃活動における新型コロナウイルス感染症の蔓延を危惧して、「本件市長への手紙」で手紙担当課へ要望したところ、「本件市長への手紙」に書いた内容や個人情報が地域に漏洩していたとして苦情を申し立てたものです。

しかし、「市からの回答」によれば、申立人の主張は「事実が異なると思われる」とのことです。その理由は、自治会よりごみ回収担当課へ事前に地域の一斉清掃活動の実実施計画書が提出されているところ、一斉清掃活動予定日の前日に自治会長よりごみ回収担当課へごみ回収依頼の電話があったこと、及びごみの置き場所とその周辺の見取り図も同時にFAX送信されていたことがしっかりと記録されており、また、ごみ置き場のごみ収集前と収集後の状況写真があるからとのことです。これらの証拠によりごみ収集が実施されたことが裏付けられており、市は、一斉清掃活動は実施されたと判断しています。つまり、市は、申立人の地域の一斉清掃活動は実施されているため、申立人が主張している「清掃がなくなった。草が伸び放題だ。」というのは事実ではないと反論しています。

オンブズマンは、申立人より「清掃活動の中止について」という自治会長名で作成されている回覧文書の写真を受理しました。この回覧文書には確かに「予定しておりました清掃活動は新型コロナウイルス拡大につき中止します。」と記載されていました。しかし、一方でごみ回収担当課の記録には上述したように一斉清掃活動が実施されたと考えられる客観的な証拠が存在します。申立人の主張と市の主張は相反し、それぞれの主張に沿う証拠も存在しますが、オンブズマンとしては、職員が日常の業務を記録するごみ回収担当課の記録や、動かし難い客観的証拠である状況写真を無視することはできません。一方、申立人が提出した回覧文書により確定的に一斉清掃活動が中止されたと断定することはできません。なぜなら、大々的な一斉清掃活動をやめ

ても、一部の有志により実施されることはあり得るからです。結局、申立人が主張するように一斉清掃活動が中止になったと判断することはできず、むしろ客観的には地域の一斉清掃活動は実施されていたと考えられます。

したがって、「苦情申立ての趣旨」の一斉清掃活動が中止になったという申立人の主張の根幹となる事実を認定することはできません。

情報漏洩については、「市からの回答」によると、「本件市長への手紙」を手紙担当課が受付を行った後、手紙担当課は「本件市長への手紙」を、業務担当課へ情報提供しました。つまり、「本件市長への手紙」の内容及び個人情報を持っていたのは、手紙担当課と業務担当課のみです。

オンブズマンは各種資料の確認及び聞き取り調査等により、手紙担当課は「本件市長への手紙」に関する情報を外部に提供していないこと、及び業務担当課は申立人の承諾を得たうえで自治会長へ一斉清掃活動の中止の要望があっている旨を電話で伝えましたが、その際に申立人に関する一切話題にしていなかったことを現に確認しました。この市の主張を覆すに足る証拠はありません。また、申立人は地域の人から「あなた(申立人)が一斉清掃活動に反対したせいで清掃がなくなった。草が伸び放題だ。」と言われたと主張されていますが、その地域の人と市との接点も認められません。

したがって、市が「本件市長への手紙」の内容及び個人情報を漏洩した事実を認めることはできず、市に不備は認められません。

(2) 騒音問題を巡っての個人情報の取扱い（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、近所の事業所から発生する騒音に困り、国に対して公害紛争処理法（以下「法律」という。）に基づく裁定（以下「裁定」という。）の手続きをした。

裁定にかかる調査において、国は市に対して本件にかかる情報提供を依頼し、それを受けて市は国に対し保有する情報を提供した。

その後、国は私と事業所に対し、市が国へ提供した私と事業所にかかる情報を事実確認のために送付した。その情報には、私が事業所に知られたくないことや事実と異なることが記載されていた。つまり、市が私の個人情報を国へ提供したために、知られたくないことや事実と異なることが裁定の相手方である事業所に知られてしまった。このような個人情報の取扱いは市個人情報保護条例（以下「条例」という。）に抵触すると思う。

市が個人情報の取扱いについて入念な確認を怠ったため、私は大きな影響を受けた。

市からの回答

裁定は、民事紛争としての公害紛争について、裁定委員会（以下「委員会」という。）が法律的な判断を下すことによって紛争の解決を図る手続です。委員会は、法律に基づき事実の調査を行うことができ、この事実の調査の方法の一つとして、報告を求めること（調査嘱託）があります。具体的には、委員会が当該地の公害事務を所管する自治体に、対応記録や調査結果を求めるものです。

市は、委員会から調査嘱託を受け、その中で、本件で対応した際に記録した資料一式及び騒音測定の内容、結果の提出を求められ、それに応じて紛争の実情を記した記録（以下「記録」という。）を提供しました。なお、市は委員会から求められた資料については、原則として全て提供しています。そして、法律に基づき提出資料は委員会から裁定の当事者双方に提供されます。

他方、条例では「実施機関は、個人情報を取り扱う事務の目的の範囲を超えて個人情報の利用をし、又は実施機関以外のものへの提供をしてはならない。」とされているところ、その例外として、「法令等に定めがあるとき。」及び「国又は他の地方公共団体に提供する場合であって、当該個人情報を利用することに相当の理由があり、かつ、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき。」には、外部提供が可能である旨が規定されています。

本件において、市が委員会へ個人情報を提供したことは、法律に基づく調査嘱託に応じたものであり、条例に規定されている「法令等に定めがあるとき。」に該当するものであります。また、委員会は、準司法的機能を持つ行政委員会であり、法律によりその中立性、独立性の確保が図られているものであり、その裁定に当たって市が委

員会へ記録を提供することは、条例に規定されている「国又は他の地方公共団体に提供する場合であって、当該個人情報を利用することに相当の理由があり、かつ、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき。」に該当するものであります。

したがって、個人情報を含む記録を委員会に提供したことは、条例に違反するものではありません。

「事実と違うことが書かれている」との主張については、記録に関することだと考えられます。記録は過去の対応状況の確認や職員間の申し送りを適正に行うために作成しているものであり、通常、対応した職員が対応した日又は遅くともその翌日には作成しています。なお、記録は職員間の申し送りを目的としていることから、対応した職員の所感が入る場合がありますが、その内容は職員とのやり取り、現場での出来事、伝聞した内容など実際にあった事実であるものと判断しています。

オンブズマンの判断

「市からの回答」にもあるように、条例には、「実施機関は、個人情報を取り扱う事務の目的の範囲を超えて個人情報の利用をし、又は実施機関以外のものへの提供をしてはならない。」とされているところ、その例外として、「法令等に定めがあるとき及び国又は他の地方公共団体に提供する場合であって、当該個人情報を利用することに相当の理由があり、かつ、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき。」には、外部提供が可能である旨規定されています。

そして、委員会は法律によって事実の調査を行うことができ、委員会から市へ資料の提供依頼（調査嘱託）があった場合、市がそれに応じて資料を提供することは、「法令等に定めがあるとき」に該当します。また、委員会は準司法的機能をもつ独立行政委員会であり、委員会の調査嘱託により、市が記録を提供することは、条例に規定されている「国又は他の地方公共団体に提供する場合であって、当該個人情報を利用することに相当の理由があり、かつ、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき」にも該当します。

したがって、市が委員会に対して個人情報を含む記録を提供したとしても、条例に抵触するものではありません。

次に「事実と違うことが書かれている」という点について述べます。各種記録が誤った内容となるのは、記録者がある情報を見たり聞いたりし、それを記憶し、更にその記憶を記録するという各過程における時間の経過とともに誤りが混入する可能性があるからです。つまり、記録における各過程が、ある出来事の当日又は翌日に行われているのであれば、各過程に誤りが混入する可能性は低く、その記録の正確性は高いといえることができます。

「市からの回答」では、記録は「通常、対応した職員が対応した日又は遅くともその翌日には作成」するとのことですので、職員が見たり聞いたりし、それを記憶し、

更にその記憶を記録するという各過程間の時間が短いことから、誤りが混入する可能性は低く、その正確性は高いと考えられます。よって、事実と違うことが書かれている可能性は限りなく低いと判断されます。

なお、職員の所感については、対応した職員が感じたことを記録に残しているだけのものです。

したがって、市に不備は認められません。

(3) 固定資産税の還付に関する説明（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、A区に所有している土地について、従前2筆であった土地を平成26年（2014年）1筆に合筆登記をした。その際、不動産業者の手違いで隣人の土地の一部が私所有の上記土地に含まれ登記されてしまった。

その結果、平成27年度（2015年度）から上記土地の分筆登記をした令和3年度（2021年度）まで、登記上、隣人所有の一部の土地が、私名義となっており、その分の固定資産税を私が納付しなければならなかった。そこで、令和3年（2021年）9月、隣人所有の土地について私が納付していた平成27年度（2015年度）分から令和2年度（2021年度）分までの固定資産税を還付してもらいたいと固定資産税課に相談したが、還付できないとのことであった。

その回答に納得がいかず、弁護士に相談したところ、地方税法により還付請求できるはずとのことだったので、令和3年（2021年）9月、再度、固定資産税課に赴き、還付請求ができるはずと訴えたが、やはり還付できないという回答であった。その際、私に対応した職員3名は、丁寧に対応してくれたものの、結論を伝えるのみで、その理由については何も教えてくれなかった。租税に関することは市民にとって非常に分かりにくいいため、結論を伝えるのみではなく、理由を教えてもらわなければ、納得できない。

かかる固定資産税課の窓口の職員の対応に苦情を申し立てる。

市からの回答

申立土地につきましては、平成26年（2014年）10月に合筆登記がなされ、登記地積がX㎡、登記名義人が申立人となっております。

合筆登記がなされたことから、平成26年（2014年）10月付けで登記済通知書が作成され、翌月に市に通知されており、これを受けて、申立土地の課税地積をX㎡に修正しております。その後、申立土地につきましては、平成27年度（2015年度）から令和3年度（2021年度）まで、課税地積をX㎡として、申立人に固定資産税を課税しております。

土地の評価額を求める場合に用いる地積は、原則として、登記簿に登録されている地積によるものとするとしてされていることに従ったものです。申立土地の平成27年度（2015年度）から令和3年度（2021年度）までの評価額は、評価基準に基づき適正に評価したうえで決定しており、申立土地に係る本件固定資産税の賦課決定処分に、何ら違法な点はないものと考えております。

申立人は本件固定資産税の還付を求めておられますが、本件賦課決定処分に違法はなく、過誤納金が発生した場合ではないため還付をすることはできません。この度は申立人の意に沿う対応はできかねますが、申立人にはどうか御理解いただければと考

えております。

次に、申立人の問合せに対する対応についてですが、令和3年（2021年）9月、申立人が固定資産税課に来室された際（午前10時20分頃から午後0時20分頃まで）は、申立人の問合せに対して、本件処分が適正に行われており、固定資産税の還付請求はできないことを説明したところです。その際には登記地積で課税することについては理解が得られたと認識しておりました。また、同月に固定資産税課へ電話で問合せされた際にも、地方税法の適用について、本件には該当しない旨の説明を行っております。

このように、来室された際には2時間にわたり、お電話があった際には30分ほど、それぞれ長時間にわたり懇切丁寧に説明しており、固定資産税課としては、申立人がおっしゃるように「結論を伝えるのみで、その理由については何も教えてくれなかった」ということはなく、理由についても十分な説明を行っております。

なお、今回申立人が行った問合せについては、同種の問合せが多数あることから、職員も説明に慣れており、特別説明が難しいということではなく、従来どおりの説明を行っております。

オンブズマンの判断

固定資産税課職員の対応の前提として、本件土地の固定資産税の還付請求ができるのかについてみていきたいと思えます。

固定資産税は土地の評価額をもとに算出されます。そして、土地の評価額を求める場合に用いる地積は、登記簿に登録されている地積によるものとされています。そこで、本件土地の登記簿を確認したところ、平成26年（2014年）10月から、令和3年（2021年）8月に分筆登記をされるまで、その地積はX㎡で地積の変更はありませんでした。そうすると、評価額は地積X㎡をもとに計算されることとなり、市の固定資産税の計算に問題はありません。よって、申立人が主張される場所の固定資産税の還付請求はできません。

申立人は、固定資産税課に対し、令和3年（2021年）9月に2度にわたって説明を求めています。なお、申立人は、2度目は再度固定資産税課を訪れたとされていますが、市は、電話で対応したとしています。この点、市は、対応記録に基づいて回答しており、これを否定することはできません。そこで、市の対応記録に基づいて検討したいと思えます。

申立人は、固定資産税課職員は、結論のみを伝えるだけだったと主張されていますが、オンブズマンは、実際に申立人へ対応した職員にヒアリングを行い、そして上記対応記録も確認しました。これによると、令和3年（2021年）9月の1度目は、窓口において職員3名（課長及び副課長含む）が2時間ほど、同月の2度目は、電話で副課長が30分ほど、それぞれ説明を行ったことが確認できました。また、客観的に考えて、これほどの長い時間を要して、結論だけをお伝えしたとはおよそ考えられません。そして、本件と同種の問合せは多数あり、特別説明が難しいというわけでもなく、職

員も説明に慣れているとのことでした。しかも、窓口での対応は職員3名で行っていることからしても、結論だけの説明があったと判断するのは不合理です。

よって、固定資産税課職員の申立人への対応に不備は認められません。

税の仕組みは大変難しいものです。その難しい仕組みを税の素人である市民の方へ分かりやすく説明するのはさらに難しいものと思います。その結果、結論は分かったが、理由についての説明はよく分からなかったということもあるかと思います。そうすると、今回申立人が固定資産税課職員の説明が結論のみを伝えたと感じられたこともあながち不自然ではないと思われまます。

オンブズマンの経験上、説明する内容について理解が深ければ深いほど、その説明は分かりやすく説得力が増すと思います。各税務課職員におかれては、納税者である市民の方へ分かりやすい説明ができるように更に研鑽を積んでもらえれば幸いです。

(4) 国民健康保険証の交付方法（要約）

苦情申立ての趣旨

私は令和3年3月末に熊本に転入し、国民健康保険の手続きをして保険証が届くのを待っていた。しかし、一向に届かなかったため同年4月半ばに担当課に電話で問い合わせたところ、3月末に普通郵便で送ったとのことだった。そこで郵便局に問い合わせたが、保管期間の1週間が過ぎて配達されないのであれば担当課に送り返しているはずとのことだった。このような状態では探しようがない。

保険証は名前や住所の記載もあり、金融機関からお金を借りるための身分証明書にもなり得る。それにもかかわらず、簡易書留ではなく普通郵便で送ることはあまりにも不用心である。

担当課は申し出があれば簡易書留で送るとも回答した。毎年送るものであるため普通郵便でもいいという認識なのか。紛失された側は不安でたまらない。

同じようなことが起こらないよう対処すべきでないか。

市からの回答

国民健康保険証（以下「保険証」という。）の交付は国民健康保険法施行規則第6条の規定に基づき交付を行っていますが、交付方法に法令などに特段の定めがなく各保険者（市町村）の判断に委ねられています。市では、転入などによって保険証の記載事項の変更等の届出があった場合、住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）に新住所などが反映され、本人確認が取れば保険証を即日発行しております。繁忙期は住基ネットへの反映に時間を要することから、お客様に当日の受取か、郵送かのいずれを選択されるのかを確認しながら保険証を交付しています。

市は、平成29年度までは保険証の郵送は簡易書留郵便によって行っていました。しかし、必ずサインが必要であるため不在時に受け取ることができないといった理由から、希望しない方が多くおられました。一方、普通郵便には誤配・盗難のおそれがあるなどのデメリットもありますが、安価に発送でき、配達時に不在であっても宛先に届くことで、すぐに使用できる等のメリットがあります。そこで次の①～④の点を考慮した結果、平成30年度の一斉更新時からは簡易書留郵便での郵送のご希望がない限り、普通郵便による郵送を行っています。

①平成28年10月1日の「犯罪収益移転防止法」が施行され、保険証単体では本人確認の書類にはならず、借入れ時のなりすましを防ぐことができ、悪用される危険性が少なくなりました。

②簡易書留郵便では不在時に受け取れず、普通郵便で送ってほしいとの意見が多く寄せられていました。受取ができずに返戻された保険証を届けるため多大な業務量が担当課に発生しました。

③返戻された保険証の保管と再送付のために職員の業務量が増加し、郵送料も別途かかっていました。普通郵便に変更したことによって郵便料金が3,000万円削減され、職員の休日出勤を含む時間外勤務が大幅に減りました。

④熊本市以外の政令指定都市においても、4都市で保険証を普通郵便で郵送しています。

市としましては、保険証の交付方法は普通郵便が適当と考えておりますが、転入や転居の際に簡易書留郵便を希望される方には窓口で聞取りを行うなど柔軟な対応に努めてまいります。

また、保険証を郵送する封筒が郵便受け等に投函された場合に、他の郵便物と混同され紛失しないような工夫・検討を考えてまいります。

オンブズマンの判断

保険証の交付方法は①窓口交付、②簡易書留郵便、③特定記録郵便、④普通郵便が考えられます。それぞれの交付方法のメリット・デメリットを比較すると、①については誤配の危険もなく、送付の費用も掛かりませんが繁忙期には窓口が混雑し時間を有しますし、窓口に来所しなければなりません。②と④については市からの回答にあるようなメリット・デメリットがあります。③については郵便物の引受けを記録しますので、受取人が不在の場合でも届く一方、誤配や盗難のおそれは普通郵便と同様にあります。

「市からの回答」にあるように、保険証の交付は法令上特段の定めはなく各市町村の判断に委ねられています。この法の趣旨は、各市町村がその自治体に適した交付方法を採用すべきであることだと言えます。もっとも、合理性が認められない方法で保険証を送ることまでを法が許容しているとは言えません。そこで、市が普通郵便で保険証を送ることに合理性があるかを考えます。

「市からの回答」にもあるように、普通郵便は費用の削減、業務量の減少の効果がありました。一方で誤配や盗難のおそれも否定できません。行政活動のすべての問題を費用や業務量の観点のみで考えることは、必要な行政活動もしないという理由になりかねず妥当ではありません。この点、行政が一定の行為をする（しない）ことで市民がどのような利益（不利益）を受けるのかを検討し、それでもなお費用や業務量を抑えなければならない場合はその行為は許容できると考えます。一方、行政活動の原資は税金です。財政状況が厳しい現状においては支出を削減できるところを削減する努力は行政に課せられた義務とも言えます。

そこで、誤配や盗難による悪用の可能性、市民の受取の簡便性、市の費用や業務量の負担という観点から保険証の交付を考えてみます。「市からの回答」にあるように、「犯罪収益移転防止法」の施行により保険証の身分証明書としての価値は以前ほど高くありません。また、受取の簡便性から普通郵便の交付を望む市民がいることも事実です。

だれもが病気やケガに見舞われる可能性があります。そのような場合に高額な医療

のために適切な医療を受けられないという事態を防ぐために日本は国民皆保険制度を採用しています。国民健康保険は、企業などの他の健康保険に加入していない者が入る言わば国民皆保険の最後の砦としての機能があります。国民健康保険にかかる事務は国民健康保険料と国の交付金という税金等で運営されています。しかし、高齢化の進展に伴い保険給付費の増加が見込まれ、保険料も値上げの世帯が多くなっており（令和2年度国民健康保険運営協議会議事録）、熊本市の国民健康保険の財政状況は厳しいと言えます。市としては、歳入を増やし歳出を減らす取り組みをしているようです。このような状況で、保険証を普通郵便という方法で交付し、経費の削減に取り組む必要性は高かったと言えます。

これらのことを総合的に勘案すると、市が保険証を普通郵便で交付することには安全性と経費削減を考慮しているため不合理であるとは言えません。

よって、市が保険証を普通郵便で郵送したことに不備は認められません。

しかし、調査を進めていく中でオンブズマンが感じたことを述べたいと思います。まず、他の政令指定都市において基本は普通郵便だが希望者は簡易書留郵便といういわばハイブリッド型のような方法を採用するところもあります。このような方法は、普通郵便で受け取りたいという要望、より安全性の高い簡易書留郵便で受け取りたいという要望、双方の要望に応えるものだと思います。例えば札幌市では簡易書留郵便でも送ることができるとホームページ等で周知し、次年度以降も送付方法を簡易書留郵便とする新たな手続きを不要としています。また、簡易書留郵便で送付しているのは全体で0.2%であることを考えると、この方法を採用しても財政的・業務的負担が過度に増大するとは思えません。市としても、ハイブリッド型のような簡易な受取りと、誤配や盗難を心配する市民の要望に応えつつ、経費や業務量削減の道を探っても良いのではないかと思います。

次に、保険証が届いていないという連絡があった場合はより柔軟な対応が求められるのではないかと感じました。市は市民から希望があれば市の判断において簡易書留郵便で保険証を送っているとのことですが、本件のように誤配・盗難のおそれがある場合は簡易書留郵便でも送ることができることを案内すべきだと思います。それには、どのような場合に案内をすべきなのかという基準を明確にし、担当部署で共有する必要があると考えます。

もう1つ、今回の申し立てを調査して気になったことがあります。それは簡易書留郵便で対応をする場合があるにもかかわらず、その案内をしていないということです。現に簡易書留郵便で送付されている市民がいる一方、その案内すらされない市民がいることは、市民間の公平（性）が損なわれているとも捉えかねません。「市からの回答」において柔軟な対応に努めるということですので工夫が求められていると考えます。

(5) 障害福祉サービスの更新（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、障害福祉サービスとして生活訓練を受けており、生活訓練事業所を利用しているが標準利用期間満了に伴い、担当課から更新のお知らせが届いた。

私は、障害福祉サービスを更新して生活訓練事業所を利用したかったので担当課へ電話し、「現在利用している生活訓練事業所の職員はコンピューターグラフィックス（以下「CG」という。）に詳しいのでこのまま更新してCGを学びたい。そして、就労につなげたい。」と言った。ところが、担当課の職員は「生活訓練は就労につなげることを目的にしていない。」「原則として標準利用期間満了後の更新はできない。」と言った。そこで、私はその職員に対し「審査会に諮ってくれないのですか。」と問うと、その職員は「審査会に諮るか否かは担当課の判断次第」と言った。

担当課が更新の可否を決定していること、及び審査会に諮るか否かを判断していることについて納得いかない。

市からの回答

障害福祉サービスを利用できる方は、身体障害、知的障害、精神障害及び難病のいずれかを有する方で、サービスを受けるためには、担当課に申請を行い、支給決定を受けなければなりません。

支給決定は、熊本市障害者（児）の障害福祉サービス等に関する支給基準（以下「ガイドライン」という。）に則し行われます。

支給決定には有効期間があり、当該有効期間を超えて利用したい場合は更新の申請を行い、再度支給決定を受けなければなりません。ただし、障害福祉サービスには、長期化を回避するために標準利用期間が設けられているものがあります。

標準利用期間（「生活訓練」は2年間）が設けられているものについて更新を希望される方については、原則として、本人、相談支援事業所、及び障害福祉サービス提供事業者等に対して、更新の必要性等について聞取調査を実施し、担当課において「特別の必要性（標準利用期間中に入院等で障害福祉サービスそのものを利用できなかった場合、障害福祉サービス利用開始時にて定められた支援計画の目標が、更新により具体的に達成が見込まれる場合等）」が認められるか否かを検討します。その後、特別の必要性が認められる場合は、さらに市町村審査会（以下「審査会」という。）に諮り、審査会において障害福祉サービスの更新が必要である旨の意見確認ができた場合に更新が可能となります。

本件では、申立人と相談支援事業所に対しての聞取りのみで調査を終了し、生活訓練事業所への聞取りは行わないまま更新を行わないものと判断しました。その理由は、申立人が述べている「CGを学び就労につなげたい」という更新理由は、「生活訓

練」の趣旨（自宅での入浴や食事等に関する自立した日常生活を営むために必要な訓練）に添っていないからです（就労につなげたいという理由は、本来、「就労移行支援」の趣旨に適するものです）。よって、「特別の必要性」が認められないため更新ができないものと判断し、そのために審査会に諮る必要もありませんでした。

ただし、更新に係る調査においては、原則通り、申立人の心身の状況や自立に向けての目標等を把握している生活訓練事業所の意見を聞いてから更新の可否を判断すべきではなかったかとも考えられます。そして、今後は更新が必要と認めがたい場合についても、必要に応じて審査会に諮り、意見を確認した後、更新の可否について決定していくことを検討します。

申立人はCGを学び就労につなげたいと仰っていますので、今後は申立人に寄り添いながら、「就労移行支援」の相談対応等を行っていきます。

オンブズマンの判断

本件は、申立人が、標準利用期間が定められている障害福祉サービスの更新に関して、担当課の審査内容等及び対応について納得がいかず、苦情申立てを行ったものです。

まず、「市からの回答」によれば、標準利用期間が定められている障害福祉サービスの更新は原則として認められないところ、担当課が調査の結果、更新の必要性が認められると判断すれば、審査会に諮問したうえで、更新が決定されるとのことでした。

本件についてみると、「市からの回答」では、更新に係る調査において生活訓練事業所の意見を聞いてから更新の可否を判断すべきではなかったかとも考えられるという旨の見解が示されています。このことについては、オンブズマンも生活訓練事業所の意見を聞くべきであったと考えます。なぜなら、申立人の心身の状況を日頃より把握している生活訓練事業所の意見は、障害福祉サービス更新の判断において重要な判断資料になると考えられるからです。

もっとも、申立人は、更新理由を「CGを学び就労につなげたい」とされています。この更新理由は、「就労移行支援」の趣旨には適うものの、「生活訓練」の趣旨には適いません。したがって、「生活訓練」の更新はその理由からして「特別の必要性」は認められないこととなります。そうすると、市が「特別の必要性」がないため更新を認めなかったこと、及び審査会に諮る必要がないと判断したことは、障害福祉サービスの制度趣旨及びガイドラインに即したものであったと言えます。

よって、市に不備は認められません。

しかしながら、担当課は、更新理由について、申立人からもっと慎重かつ丁寧に聞き取りをすべきであったのではないかと思います。そうすれば、申立人の更新理由の真意は「就労移行支援」ではなく、「生活訓練」のための更新という趣旨であったと判断できたかもしれません。また、担当課職員が申立人とのやり取りの中で、やや感情的になった部分も見受けられました。その意味で、担当課の対応はやや適切性に欠けていた部分があると思われまます。

なお、「市からの回答」では、今後は担当課において更新が必要とは認めがたい場合についても、必要に応じて審査会に諮ることを検討しているとのこと。今後、障害者総合支援法の理念である「利用者に寄り添う」という視点に沿った運用がなされることを期待します。

最後に、オンブズマンが今回の調査を通じて感じたことは、市は、障害福祉サービスの制度趣旨及びガイドラインに即した対応を行っているものの、事務的な対応に終始するのではなく、一般市民が何を求め、何を考えているとかという点にも配意し、慎重かつ丁寧なコミュニケーションを心がけるべきではないかということです。市にはこの点の改善を希望します。

申立人におかれましてはCGを習得し就労につなげたいとの目標がありますので、市と相談されてはいかがでしょうか。申立人の今後の活躍に期待します。

(6) 配偶者及び子どもの施設入所を巡っての対応（要約）

苦情申立ての趣旨

配偶者が子どもを連れて家を出て、施設に逃げ込んだ。配偶者は、私からドメスティック・バイオレンス（以下「DV」という。）を受けたと言っているようだが、私はそのようなことはしていない。

後日、担当課職員とのやり取りが始まった。私が子どもに会いたいと言うと、担当課職員は、最初は「子どもに合わせる」と言っていたのに急に「会わせない」と言い嘘をついた。また、「攻撃しましたよね」などと配偶者の言い分だけを信用しており、私を悪者扱いしているので私の言い分は聞いてくれない。

担当課職員の仕事や対応に納得がいかない。

市からの回答

まず、申立人は、配偶者と子どもが施設に入所していることについて、配偶者が申立人からDVを受けていると言っていると思いき、DVを否定されています。しかし、配偶者は「申立人から家を追い出され、住む場所がない。」と施設への入所申請をされたため、それを受けて市が法令に基づき対処したというものです。よって、申立人が主張するDVを理由に施設に入所したものではありません。

また、「最初は『子どもに合わせる』と言っていたのに急に『会わせない』と言い嘘をついた。」という主張については、担当課職員は申立人より「子どもに会いたい。」と言われましたが、子どもに関しては別の部署も関与していたことから「別の部署に相談しますね。」と回答しており、「子どもに会わせない。」という趣旨のことは言っていない。実際に、子どもとの面会は行われています。

さらに、「『攻撃しましたよね』などと配偶者の言い分だけを信用しており、私を悪者扱いしているので私の言い分は聞いてくれない。」という主張については、申立人より「配偶者に会いたいし、話がしたい。」と要望があった際、担当課職員は「お互いが落ち着いていないため現段階では難しい。」と説明したのであって、「攻撃しましたよね。」とは言っていません。よって、担当課職員は配偶者の言い分だけを信用して、申立人を悪者扱いして申立人の言い分を聞かないようなことは行っていません。

今後においても、申立人から今回申し立てられた内容と同様の話があった際は、配偶者と子どもが施設へ入所した経緯や双方に公平な立場で対応を行ったことの説明を行います。

また、「子どもに会いたい。」との要望があった場合は、関係機関と連携し十分検討したうえで対応します。

オンブズマンの判断

まず、「配偶者は、私からDVを受けたと言っているようだが、私はそのようなことはしていない。」という主張について、市は配偶者からの「住む場所がない」という理由に基づく入所申請を受けて法令に沿って対応したものであり、DVから逃れるためではないことを担当課への聞き取り及びそれを裏付ける申立人とのやり取りの記録等で確認しました。よって、申立人の主張する事実は認められません。

また「最初は『子どもに合わせる』と言っていたのに急に『会わせない』と言い嘘をついた。」という主張について、オンブズマンは、担当課職員が「子どもに会わせない。」という趣旨の発言をしていないことを担当課への聞き取り及びそれを裏付ける申立人とのやり取りの記録等で確認しました。仮に市が申立人と子どもを会わせない方針ならば、子どもとの面会が実現することはないわけですが、実際には子どもとの面会が行われているのですから、担当課職員が「子どもに会わせない。」と発言したとは考えられません。よって、申立人の主張する事実は認められません。

さらに「『攻撃しましたよね』などと配偶者の言い分だけを信用しており、私を悪者扱いしているので私の言い分は聞いてくれない。」という主張について、オンブズマンは、担当課職員が「攻撃しましたよね。」とは発言していないことや申立人を悪者扱いして申立人の言い分を聞かないようなことを行っていないことを、担当課への聞き取り及びそれを裏付ける申立人とのやり取りの記録等で確認しました。よって、申立人の主張する事実は認められません。

したがって、市に不備は認められません。

(7) 虐待への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、高齢の親及び子どもと住んでいる。

ある日、私は高齢の親から暴力を受けたので警察に相談したところ、警察は、子どもの目の前でこの行為ということで虐待案件として児童虐待を所管する担当課（以下「担当課」という。）に通告した。

後日、私は担当課で職員と面談し、その結果、子どもが時々担当課に通うこととなったが、それ以降、子どもは私に暴力を振るうようになった。子どもが私を叩いてきた時、私は同じように叩き返し「叩かれたら痛いでしょ。誰だって痛いんだから自分がされて嫌なことは人にしてはいけない」というふうに教えていた。もちろん私が子どもを叩くときは力を加減していた。

一方、私自身も担当課の職員と面談等を行っていたのだが、その職員は、次第に私を虐待加害者であるかのように事情聴取するようになっていった。

なぜ虐待被害者だった私が虐待加害者として扱われるようになったのか。私は子どもに対して人を叩いてはいけないことを教えるために叩いたことはあるが、それは虐待ではない。私を虐待加害者とした担当課の対応に不満である。

市からの回答

担当課は子どもに関して相談や通告等があった場合、専門的な知識及び技術をもって応じます。

虐待の通告等があった場合、担当課は、速やかにその児童の状況の把握を行い、関係者の協力を得つつ、その児童の安全の確認を行うための措置を講じます。初期対応から継続して、要保護児童の状況把握を行う目的で各関係機関に調査を実施することとなります。更に、児童の福祉を図るため、前述の調査内容を踏まえ、その児童、家庭及び地域の状況等について十分に理解するとともに、児童福祉司、保健師、児童心理司、弁護士及び医師等の専門的知識・技術を活用し、児童及びその保護者への支援について決定します。

児童虐待防止法（以下「児虐法」という。）において、心理的虐待の定義は「児童に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。」とあり、保護者の喧嘩を児童の目の前で見せ、苦痛を与えてしまう行為もこれに当たります。

身体的虐待の定義は、打撲傷、あざ、骨折、頭蓋内出血などの頭部外傷、内臓損傷、刺傷、たばこなどによる火傷などの外傷を生じるような行為とされ、殴る、蹴る、叩く等の行為も含まれます。また、令和2年（2020年）の児虐法改正により、児童のしつけに際して、体罰を加えることが禁止され、児童の親権を行う者のしつけと称した暴力は、虐待として取り扱うこととなりました。

本件においては、当初、担当課は子どもの面前における申立人と高齢の親の暴力を

伴う親子喧嘩を心理的虐待と捉え関わってきました。しかし、その後の調査によって申立人から子どもに対するしつけと称した体罰が確認されました。申立人は「子どもが私を叩いてきた時、私は同じように叩き返し…というふうに教えていた。」と主張していますが、しつけと称した体罰は虐待として取り扱うこととなっていることから、申立人のしつけと称する体罰は身体的虐待に当たります。

担当課は申立人に対し、「子どもの自信回復や、自尊心を育てるような家庭での関わりが必要であり、子どもの特性理解が必要」という精神科医師の所見を伝えました。しかし、申立人は子どもの特性を理解しようとせず、また、子どもへの関わり方を改善しようとする姿勢も見られませんでした。このことから、子どもの見守りは必要であり、また、子どもの心理面のケアのため、担当課は継続的に関わらなければいけないと考えています。

また、担当課の職員は家庭訪問した際、申立人が子どもに対して行った体罰について身体的虐待に当たることを告知（虐待告知）しています。よって、担当課は早い段階で子どもに対する身体的虐待として対応しており、その説明についても過不足なく行ってきました。

以上より、虐待認定及び虐待対応については適切なものと考えています。

オンブズマンの判断

申立人は、子どもへの暴力は身をもって知らしめるためであり、叩き返す行為は児童虐待法に規定される虐待には当たらないという旨の主張をしていると考えられます。

児童虐待法の規定する虐待は、保護者がその監護する児童について行う身体的虐待、性的虐待、ネグレクト、心理的虐待です。その内、身体的虐待とは「児童の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること」とされており、具体例の1つとして、「殴る、蹴る、叩く」が当たるとされています。そして、児童のしつけに際しては監護及び教育に必要な範囲を超えてはならず、また、懲戒（子の監護教育上必要な範囲で実力を行使すること）についても同様です。

担当課における個別事例の虐待の判断は、子どもの状況、保護者の状況、生活環境等から総合的に判断すべきと考えられます。総合的判断については、担当課による各種調査に基づいた判断がなされるわけですが、虐待認定は専門性の高い判断が必要です。そのため、虐待認定の判断についての不備は、必要不可欠な各種調査及び会議等が適切に行われたうえで虐待認定の判断がなされているか否かで判断します。加えて、本件では担当課の虐待認定の判断が合理性を有しているか否か判断します。

まず、本件では、「苦情申立ての趣旨」で、「子どもが叩いてきた時、私は同じように叩き返した」と、申立人が自ら子どもを叩いたことを認めています。そして、申立人が子どもを叩いた行為は、子どもの状況、申立人等の保護者の状況、及び生活環境等を各種調査によって総合的に判断（虐待認定）されており、必要不可欠な手続き等が実施されています。加えて、オンブズマンが担当課からヒアリング調査等を行った

結果、申立人が子どもを叩いたことは事実と考えられ、担当課の判断に合理性が認められます。

よって、担当課が、申立人の「子どもが叩いてきた時、同じように子どもを叩き返す」という行為を身体的虐待と認定したことについて不備は認められません。

次に、申立人は、警察から担当課に対して通告された内容は、高齢の親からの申立人に対する暴力であり、そもそも申立人は被害者だったのに、それがいつの間にか申立人から子どもに対する虐待になり、なぜか申立人が虐待加害者になっていたという、当初と現在とで話が変わっているとの主張だと考えられます。

虐待認定に伴う虐待者への説明についての不備は、虐待者に対して十分な説明が行われていたか否かで判断されます。そして、担当課が複雑で流動的な事案に対して各種調査等を行っていく中で、新たに把握した事実等に基づいて、虐待当事者の変更や虐待の種類の変更を行う際は、虐待当事者に対して、虐待である旨を明確に告知されているか否かを検討しなければなりません。

「市からの回答」によると、本件における虐待認定は、確かに最初の認定については申立人及び高齢の親による心理的虐待のようです。しかし、担当課はその後の調査によって申立人の子どもに対する暴力を把握し、そのことを申立人へ明確に虐待告知しています。つまり、担当課による虐待加害者たる申立人へ十分な説明が行われていると考えられます。

よって、不備は認められません。

最後に、オンブズマンとしての思いを述べたいと思います。児童福祉法第1条は、「全て児童は、児童の権利に関する条約の精神にのっとり、適切に養育されること、その生活を保障されること、愛され、保護されること、その心身の健やかな成長及び発達並びにその自立が図られることその他の福祉を等しく保障される権利を有する」と規定しています。この規定は、子どもを権利の主体として意識しており、児童福祉を保障するための基本的理念を示しているものと考えられます。担当課におかれては、引き続き、この児童福祉の理念に基づき、業務に取り組んでいただきたいと思います。

(8) 危険防止に伴う竹の伐採と片付け（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、市が所有する施設（以下「施設」という。）の所長（指定管理者）より、施設に隣接した私が所有する竹林の竹を伐採させてほしいとの依頼を受けた。私は「伐採した竹を片付けてくれるなら良い」と片付けを条件に了解した。

しばらくたって、竹林に行ってみたところ、竹林の入口に伐採した竹が積み重ねられ入口からは竹林に入れない状態になっていた。

所長に竹を片付けていないことについて抗議をしたが、所長は打ち合わせ場が明かない。

竹林に入れるように入口の竹を片付けてもらいたい。

市からの回答

指定管理者制度とは、市が複数年度にわたり施設の管理を民間事業者等に委ねるものです。制度上、市は指定管理者に対し指導監督権限を有します。

数年前に所長が就任した頃、本件竹林の竹が施設の敷地内に倒れていたこともあり、施設の管理上危険な状況でした。

そこで、所長が申立人に対して「竹が倒れて危険であり、景観も悪いため伐採したい」旨伝えたところ、申立人は了承されました。その時、所長は申立人より伐採した竹は竹林の入口部分に置くよう指示を受けました。その後、所長は業務の合間を縫って竹を伐採しました。

業務の合間を縫って作業していたことから、伐採した竹をそのまま放置していた時期があり、申立人より所長へ抗議がありました。この時以降、所長が竹を伐採したことはなく、台風や大雨等で竹が施設の敷地に倒れた場合には、申立人に伐採を依頼し、申立人が竹を伐採しています。

最近、申立人より市へ苦情の電話がありました。内容は、「所長から竹を伐採させてほしいと言われたため許可したが、伐採した竹を片付けてくれない。協定書は交わしていないが、伐採した竹はきちんと片付けるという約束だった。」というものでした。

その後、再度申立人より市へ連絡がありました。申立人と会話する中で、市は申立人が主張する「片付け」の意味について、「処分」までは求めていることが分かりました。そして、申立人の要望は「竹林に入れるように片付けること」であることを確認しました。

後日、申立人、所長及び市職員が竹林を現地確認しました。入口部分は伐採した竹でふさがれていました。申立人は竹の処分までは求めていなかったのですが、その竹を移動する場所がないため、結局は入口部分の竹を処分しなければ竹林に入ることはできない状態でした。

市は申立人に対し「個人所有の竹林になるため、市の予算とマンパワーを使って対

応することはできないが、国の補助金を活用して山林等の管理を支援できるNPOのボランティア団体を探している。しかし、新型コロナウイルスの影響もありボランティア団体がなかなか見つからない。」旨を説明しました。申立人はこの説明に納得されました。

本来、竹林の管理責任は申立人にあり、施設敷地内に越境した竹についても申立人に回収責任があるところ、本件においては施設の運営に支障があることから、所長が申立人の許可を得たうえで伐採し、申立人から指定された入口部分に伐採した竹をまとめて片付けていたものです。

前述したとおり、所長は申立人から過去に1度だけ放置していた竹の片付けについて抗議を受けましたが、その後の数年間は片付けに関する抗議はありませんでした。

以上から、申立人と所長の主張に相違はありますが、所長は適切に対応していますので、市の予算を使って申立人の要望を適えることはできないと考えています。

現在も、国の補助金を活用して山林等の管理を支援できるNPOのボランティア団体を探しているところですが、新型コロナウイルス感染症の蔓延状況等により作業開始まで時間を要することも考えられます。

オンブズマンの判断

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は所長に「伐採した竹を片付けてくれるなら伐採しても良い」と片付けを条件に了解しています。一方、「市からの回答」によると、所長は「伐採した竹は竹林の入口部分に置くよう指示を受けた」とのことです。そこで、本件では、所長が申立人より伐採した竹を入口部分に置くよう指示を受けたのか否かという点が争点になります。

この点を判断するには、まず、双方が主張している本件の経緯等を検討する必要があります。

なお、オンブズマンが判断を行うに当たり、本件竹林の現地調査をしたところ、入口部分には伐採した竹が横幅約5m、奥行き約3m、高さ約1mにわたり置かれていました。

まず、「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、概略、①所長より本件竹林の竹を伐採したい旨の申し出を受け、「伐採した竹を片付けてくれるなら良い」と片付けを条件に了承した。②所長が竹を伐採しその竹を竹林の入口部分に置いた。③その後、所長に片付けていないことを抗議したが、打ち合ってくれなかったとのことです。

これに対する「市からの回答」は、概略、(ア)所長が就任した当時、本件竹林の竹が倒れたり、傾いたりして危険な状況だった。そのため、所長は申立人に対して「竹が倒れて危険であり、景観も悪いため伐採したい」旨確認したところ、申立人は了承し、伐採した竹は竹林の入口部分に置くよう指示を受けた。(イ)その後、所長は業務の合間を縫って伐採し、伐採した竹を指定された竹林の入口部分に置いた。(ウ)所長が伐採した竹林内部の竹の一部を放置していた時期があり、申立人から抗議を受け、

これを片付けた。(エ)その後、所長は竹の伐採は行わず、台風等で竹が倒れた場合には、申立人に伐採を依頼し、申立人が伐採した。(オ)申立人から市に対し、「伐採した竹を片付けてくれない。」という苦情の電話があった。という経緯を回答しています。

そこで検討するに当たって、施設敷地内に竹が倒れたり、傾いたりして危険な状況であったことは、所長が就任した当時の日付で撮影された写真で確認することができ、所長は竹の倒壊の危険を防止するため、申立人の同意を得て伐採を始めたことが認められます。また、伐採した竹が竹林の入口部分にまとめて片付けられていることも現地調査で確認しています。

そして、最近になって申立人は市に対し「伐採した竹が片付けられていない」との苦情を述べるようになりました。しかしながら、入口部分に伐採した竹が置かれた時期は、少なくとも数年前からであり、申立人もこれを認識していたと判断されますが、その後申立人はこれを問題にすることはありませんでした。

以上の点を総合考慮すると、(ア)のとおり、所長は、申立人から伐採した竹は竹林の入口部分に置くよう指示を受けていたと解するのが合理的と判断します。

したがって、所長は申立人の指示通りに伐採した竹を竹林の入口部分に置いたのであり、市に不備は認められません。

本件については、申立人の主張と市の主張に食い違いが見られ、事実認定をどうするか悩みましたが、双方の主張を検討し、これに市が保有する記録（所長保有も含む）等を確認しながら、合理的に推認できる範囲で判断すると、全体として市の主張が正しいという結論になりました。

最後に、今回は不備なしと判断しましたが、市（指定管理者）がそもそも竹の伐採について、「本来であれば申立人が負担すべき」という法的責任を適切に説明し、伐採に関する合意内容を書面で取り交わしておれば、このような問題に発展することはないかとも思います。市としては、地域における円滑な行政活動に水を差すようなことを避けるために、あえて申立人に伝えることを控えていたものと推察しますが、同意ないし合意書面がいかに大切であるかを改めて認識する必要があると思います。

(9) 多額の水道料金発生に対する市の対応 (要約)

苦情申立ての趣旨

令和3年(2021年)8月の水道料金が2か月分で約7万円という驚くような請求がきた。これまでの30数年間、月額4千円前後であり、また、コロナ禍で、ここ2年ほどは外泊しておらず、週2~3回の外出も1~2時間程度である。さらに、外構の水栓の使用は2~3日に1度ほどで、使用後に栓を閉めていることを確認している。それにもかかわらず、上記のような請求がきたので、熊本市上下水道局(以下「水道局」という。)に確認したところ、水道メーターを検査してくれることとなったが、「水道メーターには問題はない。」との対応であった。また、この請求の翌週に8年に1度の水道メーターの取り換えの連絡があった為、疑念が増し、取り換え日を早めてメーカーによる検査を行ってもらったが、機器は異常なしとのことであった。その際の説明では、水道料金が月額3万5千円の場合、水使用量は100トン以上とのことである。老夫婦2人の我が家で100トン以上の水を使用しているわけもなく、もし漏水等があったのであれば、水浸しとなっているはずであるが、そのようなことはない。このような、水道局の水道メーター及び水道料金に問題ないとの対応に納得いかないので苦情を申し立てる。

市からの回答

水道局では、熊本市水道条例及び下水道条例の規定に基づき、2か月に1回、定例日に検針を行い、その間における使用水量の2分の1相当量を1か月の水量とみなして、当該定例日の翌月と翌々月に水道料金及び下水道使用料の請求を行っております。

水道メーターの検査は、経済産業省に届出が提出されている特定計量器の届出製造事業者へ依頼しており、検査方法は、まず、外観に異常がないか確認し、水圧をかけて漏水しないかの確認を行います。次に、定量の水を水道メーターに通過させ、当該水道メーターの計測結果との誤差の割合を算出し、この誤差の割合と基準との割合を比較し、基準値以内であれば「正常」であり、水道メーターは異常なしとなります。

まず、令和3年(2021年)8月に申立人立会いのもと、水道メーターの指針確認・読み方及び漏水の発見方法の聴取り等の再検査を行い、この際に0.01リットル/分という微量の漏水を確認しておりますが、この漏水量を今回の異常水量から差し引いたとしても影響はなく、漏水が原因とは考えられません。

さらに、令和3年(2021年)9月、今回異常水量を計測した水道メーターを第三者機関であるA(株)に検査を依頼したところ、結果は「正常」でしたので、この水道メーターが原因とは考えていません。また、同年8月30日の再検査時に、当該メーターの指針1,764 m^3 を確認しておりますが、同月8日の指針が1,751 m^3 ですので、22日間で13 m^3 の使用ということになります。これを2か月換算しますと、35 m^3 となり、申立人

の通常の使用ペースと同等と言えます。この結果でも水道メーターに異常がないことが分かります。

なお、水道メーターの取替は計量法の規定に基づき、使用期限となる8年以内に毎年、計画的に行っているものです。今回、異常水量を計測した水道メーターは、平成26年（2014年）1月検定修理済ですので、交換期限は、令和4年（2022年）1月となります。ただし、交換は期限の半年前から順次行っており、そのタイミングが偶然重なったもので、今回の異常水量とは全く関係ないものと考えております。

以上の見解から、今回の異常水量の原因が水道局側に瑕疵がないものと考えられ、申立人による「水の使い方」に起因する可能性が高い以上、申し訳ありませんが、水道料金をご請求させていただくほかはないと考えております。

水道局としましても、原因究明のためにできることは全部行ったつもりです。現在までに、原因を特定することはできておりませんが、今後、申立人が水道をご使用される中で、もしも原因が判明するようなことがあれば、水道局としましても適切に対応していきたいと考えており、併せてひとつの事例として今後の参考にさせていただきたいと思っております。

オンブズマンの判断

申立人宅の水使用量を見ますと、令和3年（2021年）8月の検針では2か月分で172m³ですが、それ以外の令和3年（2021年）の検針は2か月分で約35m³程度です。よって、令和3年（2021年）8月の検針での水使用量は通常の約5倍となっております。そこで、問題は水使用量が約5倍という異常水量となった原因は何か、ということになりますが、申立人自身にはその原因に心当たりがないということですので、申立人が使用したこと以外に考えられる原因がないか検討する必要があります。

考えられる原因としては、第一に漏水、第二に水道メーターの故障、第三に家屋の外にある水道蛇口の第三者による水道の無断使用であり、この三つの可能性を検証し、市の業務に不備がなかったか判断したいと思います。

まず、漏水について、「市からの回答」によると、申立人宅の水道には微量の漏水は確認されたものの、その漏水によって今回の異常水量が引き起こされたとは考えられないとのことですので、オンブズマンも、漏水が今回の異常水量の原因ではないと考えます。

次に、水道メーターの故障について、水道メーターも長期間使用すれば、機械的摩耗等により計量性能が影響を受ける場合があります。そこで、市は、申立人からの要望を受け、申立人宅の水道メーターの外観観察と器差検査（水道メーターの精度）を第三者機関であるA（株）に依頼しています。オンブズマンもこの検査報告に目を通し、検査結果を確認したところ、「正常」との結果が確認できました。また、「市からの回答」によると、少なくとも令和3年（2021年）8月8日から同月30日までは水道メーターは正常に作動していたものと考えられます。そうすると、水道メーターが故

障した後、修理もしないのに正常に戻るとは考え難く、水道メーターが故障していた可能性は極めて低いと言わざるをえません。

以上より、水道メーターの故障が今回の異常水量の原因ではないものと判断します。

なお申立人は、今回の7万円ほどの水道料金の請求の翌週に水道メーターの取替えの連絡がきたことに疑念を抱かれていますようですが、水道メーターの取替えについては、受託業者が毎年4月に区域ごとの取替計画を作成し、その計画に基づいて、申立人宅には令和3年（2021年）8月に「水道メーター定期取替（無料）のお知らせ」を送付したとのこと。オンブズマンも令和3年度（2021年度）の量水器検定満期取替計画を確認しましたが、9月に申立人宅の地域が含まれていることを確認しております。したがって、申立人宅の水道メーターの取替えは、同年4月にはすでに計画されていたものであり、今回の異常水量との関係においては、たまたま時期が重なったに過ぎないということになります。

最後に、第三者による水道の無断使用について、申立人は「第三者に盗水されたのであれば気付くはずである」と主張されています。しかし、申立人宅には屋外に水栓が2つあるとのことですので、可能性は低いと思われませんが、屋外の水道蛇口の第三者による無断使用を完全に否定することはできません。

以上、三つの原因の可能性を検討してきましたが、家屋の外にある水道蛇口の第三者による無断使用以外には、今回の異常水量の原因は見当たらないことになります。このように、漏水等の水道減免事由に該当せず、また、水道メーターの故障等、市に瑕疵の原因がない以上、市は水道メーター通りの請求を申立人に行わざるを得ません。

よって、市の業務に不備は認められません。

今回の調査において、水道局に申立人宅の日ごとや時間ごとの水使用量が分からないか尋ねたところ、現在の水道メーターでは、2か月に一度の検針ごとの水使用量しか把握できないということでした。そして東京都などの一部の自治体において導入されている水道スマートメーターであれば、日ごとや時間ごとの水使用量を把握することができ、ブロック単位や特定地域の時間帯別水需要把握等が可能になるとのことでした。もし、日ごとや時間ごとの水使用量を把握することができるのであれば、今回の異常水量がいつ発生したのか、更に、その原因までも特定することができたかもしれません。オンブズマンとしては、今すぐに熊本市において水道スマートメーターを導入することは難しいかと思いますが、将来的に導入ができれば、今回の申立人宅の事例のような異常水量の原因が突き止められるようになるなど、より市民の利便性が向上するものと思います。

(10) 市発注工事における舗装切断時の汚泥処理（要約）

苦情申立ての趣旨

令和3年（2021年）2月、私は舗装補修工事の入札に当たり、「汚泥処分費の数量は0.1m³となっていますが、最低取引の実態は1m³であるため、数量を1m³とする変更協議は出来ますか。」という質問を市に対して行った。

同月24日、市は「市が定めている舗装の切断時に発生する排水の処理について（運用指針）（以下「運用指針」という。）により設計変更できません。」とのことだった。

同年3月、当該工事の開札の結果、私の会社が落札し、同年4月、工事着手前に、「質問回答書にあった市の『運用指針』は公表されておらず、これをもって設計変更の対象外とすることは発注者の片務的な行為に該当すると考えられます。熊本県土木部が平成30年10月に『舗装の切断作業時に発生する排水処理に関する運用基準』を策定し公表しておりますので、本工事もこの基準に基づいて適正な処理を行ってよろしいでしょうか。」との再質問を行った。

同月23日、市は「本市の運用指針が未公表であっても、『運用指針』に基づき、処理を行ってください。」とのことであった。

舗装切断時の汚泥処理方法等について、「運用指針」が公表されていないだけでなく、本来記載されるべき特記仕様書にも記載されていない。なお、特記仕様書への記載は、平成28年（2016年）3月の国からの通知「舗装の切断作業時に発生する排水の具体的処理方法の徹底について」からも明らかである。

このように、特記仕様書にも書かれていないことを市は求めており、これは契約以外の行為を求めていることになり不当であるし、建設業法違反にも当たると考える。よって、特記仕様書に舗装切断時の汚泥処理方法等を明記することを求める。

また、「運用指針」の見直しが必要ではないかと、A区B課に提言したところ、見直しは必要と考えるが、C課の業務であるから自分たちは従うしかないとのことだった。これは工事発注課としての責任放棄と言わざるを得ない。このようなA区B課の対応についても苦情を申し立てる。

市からの回答

今回申立人が主張する、舗装補修工事における舗装切断時の排水処理については、市の運用指針に基づく積算を実施しています。土木工事を行う場合、舗装の切断作業の際、切断機械から発生する排水については、水質汚濁防止を図る観点から、排水吸引機能を有する切断機械等により回収し「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」に基づき処理する必要があります。運用指針は、この排水を「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」に基づき適正に処理するためのもので、平成29年（2017年）11月付けで発

注担当課へ通知を行っております。

特記仕様書とは、共通仕様書を補足し、工事の施工に関する明細又は工事に固有の技術的要求を定める図書のことであり、図面や特記仕様書に記載された事項は共通仕様書に優先します。

運用指針における排水処理の単価及び最小受入れ量の積算基準の策定に当たっては、C課で処分施設の受け入れの単価及び最小受入れ量について調査を行うこととしており、平成31年度（2019年度）以降の調査結果は、0.1㎡から受け入れる施設があったため、0.1㎡単位で数量を計上しており、今回の工事でもこの積算基準に基づいて積算しています。

申立人も主張されていますように、平成28年（2016年）3月の国からの通知「舗装の切断作業時に発生する排水の具体的処理方法の徹底について」において、舗装切断時の汚泥処理方法等は特記仕様書等に記載されなければなりません。そこで今回の工事でも「特記仕様書等」である土木工事施工条件明示一覧表に「舗装等切断時に発生する排水を回収し、産業廃棄物（汚泥）として処理しなければならない。」との記載を行っております。

以上のことから、今回の工事は市の積算基準に基づき積算しており、契約以外の行為を求めている不当事項には該当せず、建設業法違反にも当たらないと考えます。

A区B課の対応につきましては、「技術管理に係る総括及び調整に関すること」並びに「土木工事の技術基準及び積算基準等に関すること」の所管課がC課であり、申立人には運用指針を改定する場合はC課が担当となる旨を申し伝えました。

今後も各種積算基準に準拠し、適正な積算に努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立人は、舗装切断時の汚泥処理方法等が特記仕様書に記載されていないことを問題としており、その特記仕様書に書かれていないことを市が求めることは契約にないことを求めることになり不当であるとの苦情を申し立てています。そうすると、まず、舗装切断時の汚泥処理方法等が特記仕様書に記載されていないのかを検討したうえで、市が申立人に対して契約以外のことを求めたことになるのかを検討したいと思います。

市は、今回の工事において「特記仕様書等」である土木工事施工条件明示一覧表に「舗装等切断時に発生する排水を回収し、産業廃棄物（汚泥）として処理しなければならない。」との記載を行っているとのこと。

では、「土木工事条件明示一覧表」が「特記仕様書等」に当たるかですが、特記仕様書において「施工条件は、別紙『土木工事条件明示一覧表』で示すとおり。」と規定されています。そうすると「土木工事条件明示一覧表」は特記仕様書の別紙ですので「特記仕様書等」に含まれると考えられます。

以上より舗装切断時の汚泥処理方法等は特記仕様書に記載されています。

市の業務に不備がなかった事例

また、本件工事入札に当たり、申立人は入札前に排水処理の単価及び最小受入れ量について、「汚泥吸排水車運搬や汚泥処分費の数量は0.1㎡となっていますが、最低取引の実態は1㎡であるため、数量を1㎡とする変更協議は出来ますか」との質問を行っており、それに対して市は、運用指針により設計変更はできないとの回答を行っています。そして、その後、申立人の会社は、本件工事を落札しています。そうすると、申立人は、本件工事契約の中の排水処理の単価及び最小受入れ量を把握されたうえで本件工事を落札したことが推認され、汚泥処分費の数量が0.1㎡となっていることは本件請負契約の契約内容になっていると考えられます。

以上より、市が申立人に対して契約以外のことを求めていることにはなりません。

また、建設業法違反との主張について、建設業法は「不当に低い請負代金の禁止」として「注文者は、自己の取引上の地位を不当に利用して、その注文した建設工事を施工するために通常必要と認められる原価に満たない金額を請負代金の額とする請負契約を締結してはならない。」と規定しています。ここでいう「地位を不当に利用して」とは、注文者が、請負人の指名権等を背景に、請負人を経済的に不当に圧迫するような取引等を強いることと解され、「通常必要と認められる原価」とは、当該工事の施工地域において当該工事を施工するために一般的に必要と認められる価格をいいます。

市は、排水処理の単価及び最小受入れ量の積算基準の策定に当たり、毎年度調査を行い、平成31年度（2019年度）以降、0.1㎡から受け入れる施設があったため、0.1㎡単位で数量を計上することとしています。この調査結果については、オンブズマンも市の処理施設単価調査結果を見ましたが、確かに平成31年度（2019年度）以降においては、0.1㎡から受け入れる施設があることが確認できました。

そうであるなら、市の設定した排水処理の単価は「通常必要と認められる原価に満たない金額」には当たらず、よって、請負人を経済的に不当に圧迫するような取引等を強いることにも当たらないものと解されます。

以上より、建設業法違反には該当しないと判断します。

最後にA区B課の対応について、A区B課は、本件運用指針の見直しは所管業務ではないため、所管課であるC課が回答をすべきと考え、C課への案内を行ったと考えます。確かに、C課への案内を行うことは何ら間違いではありませんが、申立人からするといわゆるたらい回しの扱いを受けたと感じられても仕方がないと考えます。本件のように所管業務ではないこととはいえ、質問を受けたA区B課が関与している事項については、一旦C課に対して問い合わせをするなりして、一定の回答を行い、それでもまだ質問者より質問等があるのであれば、そのうえでC課を案内する等、もう少し丁寧な対応を行ってもらいたかったと思います。

(1) 補助金交付決定の遅れ（要約）

苦情申立ての趣旨

私は市へブロック塀等の撤去にかかる補助金交付申請書を提出した。ブロック塀等撤去補助利用の手引き（以下「手引き」という。）に「熊本県への手続きも必要なため、審査には1か月程度かかります」と記載されていたので、着手予定日の欄には申請日から40日後の日付を記入し提出した。

申請から30日後、決定通知が届かなかったため、市へ電話した。県への手続きをしているが、その回答がまだ来ていないとのことだった。

更に10日後、決定通知は届かなかった。手引きには「決定通知が届いたら、ブロック塀撤去工事の契約を結び、工事を実施します。」とあることから、工事に着手できない。

補助金交付決定が遅れた理由を教えてください。

市からの回答

市ブロック塀等安全対策緊急支援事業補助金（以下「本事業補助金」という。）は、地震時における人身事故の防止及び避難経路の確保を目的として、危険なブロック塀等の所有者に対し撤去に要する費用の一部を補助するものです。本事業補助金の額は最大20万円です。なお、受付期間中であっても、申請件数が予定件数に達し次第、受付を終了する場合があります。

本事業補助金の財源は、市費の他、国の補助金及び熊本県危険ブロック塀等安全確保支援事業補助金（以下「県補助金」という。）です。そのため、申請者への本事業補助金交付決定の通知に先立って、市から県へ県補助金交付申請を行い、県から県補助金交付決定の通知を受ける必要があります。なお、国の補助金については別の手続きによって市へ交付されます。

本事業補助金交付申請の受付から本事業補助金交付決定の通知までの事務の流れ及び各処理にかかる目安の期間は、①本事業補助金申請受付、市の審査・確認及び決裁（約19日間）、②県建築課へ県補助金交付申請、県建築課から県補助金交付決定の通知（約10日間）、③申請者への本事業補助金交付決定の決裁、本事業補助金交付決定の通知（約1日間）、です。つまり、本事業補助金交付申請の受付から本事業補助金交付決定の通知まで（①から③まで）約30日間を目安としています。

本事業補助金には、県補助金が含まれることから、③にある各申請者に対しての本事業補助金交付決定の通知をする前には、②にある市から県に対しての県補助金交付申請を行う必要があります。なお、県からは、事務が煩雑になるため、可能な限り一定数をまとめたうえで県補助金交付申請を行うよう指示されています。

また、既にした県補助金交付申請に対する県補助金交付決定が通知される前に、次の県補助金交付申請を行うことは制度上できません。これは、県は各市町村に対する

予算配分を考慮しながら毎回の県補助金の交付を決定しているためです。

本事業補助金交付申請から本事業補助金交付決定の通知までの日数について、昨年度は約30日間だったこともあり、「本事業補助金交付申請書提出後、審査に1か月程度かかります」と広く一般に案内・周知してきました。ところが、本件については本事業補助金交付申請から本事業補助金交付決定の通知までの日数は46日間を要しました。それは、担当課は一定数をまとめて県補助金交付申請を行うのですが、その申請が通常より遅くなったからです。その理由は以下の4点です。(i) 本事業補助金募集開始直後で申請件数が集中したため審査自体に時間を要した、(ii) 本件は窓口での受付であったが、他の申請の多くが新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から郵送による申請であり、受付後、書類の不備・不足の修正等のやり取りを郵送で行うため審査期間が長くなった、(iii) 本件の書類に不備・不足はなかったが、他の申請にかかる書類一式に不備・不足が多く、その修正・再提出に時間を要した、(iv) 本件の期間中に閉庁日（ゴールデンウィーク）を挟んだ、ことです。この中でも特に（iii）について時間を要しました。具体的には、申立人が申請された日から10日以内に申請のあった10件をまとめて県へ申請しようと計画していたのですが、その内で書類不備がありました。書類不備のあった申請者はとにかく急いで本事業補助金を受けたいと要望されていましたので、すぐに書類の修正が行われると思っていたのですが、修正に時間がかかってしまいました。その後、急いで審査を行いました。結局、県補助金交付申請を提出したのは申立人が申請された日から28日後でした。つまり、昨年度は約19日間で行っていた審査事務に28日間を要しました。なお、この28日間には、ゴールデンウィークの4日間の閉庁日を含んでいます。それに加えて、県において昨年度は約10日間で県補助金交付決定がされていたものが、本件では在宅勤務の実施等により17日間を要しました。結局、本事業補助金交付申請から同交付決定の通知まで、昨年度では約30日間だったものが、本件では46日間を要しており、昨年度より16日間多く要しました。

今後は、これまでより頻繁に県へ申請することとしました。また、手引きにはこれまで「県への手続きも必要なため、審査には1か月程度かかります」と記載していましたが、「県への手続きも必要なため、審査に1～2か月程度かかります」と修正しました。

オンブズマンの判断

「市からの回答」によると、本事業補助金の事務の流れ及び各処理にかかる目安の期間は、以下のとおりとのことです。

- ①本事業補助金申請受付、担当課の審査・確認及び決裁（約19日間）
- ②県建築課へ県補助金交付申請、県建築課から県補助金交付決定の通知（約10日間）
- ③申請者への本事業補助金交付決定の決裁、通知（約1日間）

本件では、①について目安期間が19日間のところ、28日間、②について目安期間が

10日間のところ、17日間、③について目安期間が1日間のところ、1日間、の日数を要しており、結果として、申請から交付決定まで目安期間30日間のところ、46日間を要しています。つまり、目安期間より16日間の遅れが生じております。

本件で交付決定が遅れた理由は、いくつか考えられるところ、特に「市からの回答」(iii)にある「本件の書類に不備・不足はなかったが、他の申請に不備・不足が多く時間を要した」ことだと考えられます。「申立人が申請された日から10日以内に申請のあった10件をまとめて県へ申請しようと計画していたのですが、その中の1件に書類不備がありました。書類不備のあった申請者はとにかく急いで本事業補助金を受けたいと要望されていましたので、すぐに書類の修正が行われると思っていたのですが修正に時間がかかってしまいました。その後、急いで審査を行いました。結局、県補助金交付申請を提出したのは申立人が申請された日から28日後でした。」とのことで、これが大きな要因となったようです。

オンブズマンとしては、一定の期間内に申請がなされたものについて審査等(①)を行い、ある程度の件数をまとめて県建築課へ県補助金交付申請(②)を行うことは、それが合理的な範囲内のものであれば、県との関係等(事務処理等)もあり、やむを得ないものと判断します。

本件では、申立人が申請された日から10日以内に申請のあった10件をまとめて県へ申請しようとしていたところ、その内の書類不備があった1件の補正に時間がかかり、結局は書類不備のなかった申立人らの申請もそれに合わせて遅れることになったものです。①の審査等については、目安期間19日間のところ本件では28日間を要していますので、目安期間より遅れた日数は9日間であるところ、その9日間にはゴールデンウィークの4日間を含んでいます。つまり、ゴールデンウィークの4日間を除くと実質的には目安期間より5日間多く要したことになります。この5日間という日数については、書類不備のあった申請を次回の審査及び県補助金交付申請に回すとなれば、申請した9件に対する県の決定(②)を待たなければならないこと(各市町村に対する予算配分の関係で、既にした県補助金交付申請に対する交付決定が通知される前に、次の県補助金交付申請を行うことは制度上できないことになっているため)を考慮すると、本件で担当課が、書類不備のあった1件の申請について、その補正を待って審査等(①)を行い、既に審査等を終えていた他の申請とまとめて県へ県補助金交付申請(②)を行ったのも、合理的な範囲内での対処であったとすることができます。なお、この合理的な範囲内と言えるかどうかは一律に決まるものではなく、各申請者の事情等を総合考慮したメリハリのある対処といえるかどうかが一応の目安になるのではないかと考えます。

以上、本件では担当課の対処に不備があったとは言えませんが、今後も申請者のための事務改善に期待します。

(12) コロナ禍における市営住宅家賃減免申請の受付（要約）

苦情申立ての趣旨

私は現在、市営団地に住んでおり、家賃の減免をお願いしているが、これまで減免更新の手続きは対面手続きであった。しかし、コロナ禍のため令和3年（2021年）4月、5月、6月分の減免更新については、減免の必要書類が市から送られてきて、郵送手続きに変わった。そこで同年3月に郵送手続きにより減免更新を行った。しかし、同年7月、8月、9月の減免更新については、また対面手続きに変わっていた。その際の案内、通知がなかったため、同年6月の減免更新の機会を失い、減免が解除された。

3月の郵送手続きの際、次回の更新手続き（同年6月）は対面手続きになる案内もなく、また、次回はいつ来なければよいか分かるものもなく、それ以降も案内等はなかった。

今まで減免更新の手続きは、指定通りに対面手続きで行ってきたのに、いきなり郵送手続きを行うような混乱するやり方に疑問を感じる。そもそも、6月における7月、8月、9月の減免更新は、3月時点よりどう考えてもコロナの状況は悪いのに、なぜ郵送手続きをやめたのか。

このような一連の市の対応に苦情を申し立てる。

市からの回答

市営団地の家賃の減免制度は、入居者からの申請に基づき、公営住宅法で定める政令月収額により決定する最低家賃から更に家賃を減免するものです。

家賃の減免申請については、収入の状況が分かる書類等の提出を求め、個々の事情等の聞き取りを行い、減免の対象に該当するか否かを総合的に判断し、対象となる場合は、減免後の家賃の額や期間についての説明を行うこととしています。このため、審査に必要な収入等の個人情報の受け渡しや世帯の状況把握を行ううえで、直接申請者からの聞き取りが重要であると考え、対面手続きにて申請を受け付けることとしています。ただし、来庁が困難な方などについては、その事情を聞き取るとともに、減免申請に必要な書類の説明を行い、郵送での受け付けも行っています。

しかし、昨今の新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、毎年度末の3月の減免申請（一斉更新）については、令和2年（2020年）3月の更新期間中に窓口で1,776世帯の申請が行われるなど例年混雑するため、令和3年度（2021年度）は、密を避けるために郵送による手続き方法を採用しました。そこで、令和3年（2021年）2月上旬に、令和2年度（2020年度）に減免を受けている方など引き続き減免の対象と思われる1,832世帯を対象に、郵送にて減免申請を受け付ける旨の通知文と申請書等を送付し、同封の返信用封筒にて申請していただくよう案内を行ったものです。

申立人の、今まで減免更新の手続きは対面手続きで行ってきたのに、いきなり郵送

手続きを行うような混乱するやり方に疑問を感じるし、そもそも3月時点よりどう考えても新型コロナウイルス感染症の状況は悪いのに、なぜ郵送手続きをやめたのかという主張につきましては、上記の通り、例年3月は、家賃減免の対象の方が年度末を以って対象者全員が期間満了となり、1か月の間に窓口での申請手続きでかなりの混雑が予想されたため、密を避けるために、今回初めて郵送での減免申請の案内を行ったものです。なお、4月以降の減免申請については、例年の事例から窓口での混雑は予想しておりませんでしたので、従来通り窓口にて対面手続きによる申請を受け付けることとしました。

次に、次回の更新手続きが対面手続きになる案内がなかったとの主張については、入居者からの家賃減免の申請後、市が毎回通知を発送している「市営住宅家賃減額承認通知書」の最後に※印で「継続して減額を希望される方は、必ず令和3年6月中に必要な書類を持参の上、申請手続きをして下さい。申請が遅れますと申請日の翌日より減免となります。」との説明文を記載し、対面手続きを行う必要がある旨の案内を行っております。

令和3年度（2021年度）の一斉更新による家賃減免申請については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として郵送による申請受付を行いました。次回の令和4年度（2022年度）の一斉更新の申請受付方法は、今後の新型コロナウイルス感染症の状況等を含め検討していくこととしています。その際の案内通知については、申請者にとって更に分かりやすい内容にして実施していきたいと思っております。また、引き続き「熊本市営住宅通信は一とふる」に家賃減免制度について掲載を行い、周知に努めていきたいと考えております。

オンブズマンの判断

まず、6月における7月、8月、9月分の家賃の減免申請について、市から通知や案内等がなく、減免申請の機会が奪われたとの申立人の主張についてですが、「市からの回答」によると、対面手続きを行う必要がある旨の案内を行っていたとのこと。

この点、オンブズマンも申立人宛の「市営住宅家賃減額承認通知書」を確認しましたが、確かに※印で「継続して減額を希望される方は、必ず令和3年6月中に必要な書類を持参の上、申請手続きをして下さい。申請が遅れますと申請日の翌日より減免となります。」との説明文を確認しました。そうすると、市から対面手続きを行う必要がある旨の通知や案内がなかったということはありません。

また、市の通知が分かりにくかったのではないかと考えられたため、申立人の他に今回の市営住宅の減免申請を失念された方がいなかったか、市に確認したところ、減免申請についての問合せ自体は5～6件ほどあったが、失念して減免申請をされなかった方は申立人以外にはいなかったとのことでした。そうであるなら、市の通知が分かりにくいということもなかったと考えられます。

以上より、市の業務に不備は認められません。

次に、新型コロナウイルス感染症の状況は3月より悪くなっているにもかかわらず、6月における7月、8月、9月分の家賃の減免申請は郵送ではなく対面で行ったことについて、「市からの回答」によると、例年3月は、家賃減免の対象者全員が年度末を以って期間満了となり、1か月の間、窓口での申請手続きでかなりの混雑が予想され、密を避けるために、郵送での減免申請の案内を行ったとのことでした。

そこで、オンブズマンは令和2年（2020年）3月から令和3年（2021年）8月までの減免申請の状況を確認しました。この中で、令和2年度（2020年度）について、減免申請の合計が3,368件であったのに対し、3月の申請件数が1,839件と全体の約55%を占めており、1日平均90世帯以上の方が申請のため窓口を訪れている計算となりました。一方、その他の4月は109件、5月は55件と1日平均多くても5世帯程度でありました。このような状況は、令和3年度（2021年度）についても見受けられました。

そのようなことから、市が行った新型コロナウイルス感染症対策として減免申請が多い3月を郵送としたこと、また、減免申請が減少する6月の申請手続きを対面で行ったことには合理性があったと認められます。

よって、市の業務に不備は認められません。

最後に、オンブズマンは令和3年度（2021年度）の市営住宅家賃の減免申請（一斉更新）を郵送手続きで行う旨の通知書を見ましたが、確かに、この通知書を見るだけでは、家賃の減免申請が次回から郵送で行うのか対面で行うのか、分かりにくいと感じました。この点、市も改善の余地があることを認識しています。市は、改善策として、郵送手続きは今回の1回限りということが分かるように記載するべきであった、とのことでした。もし来年度の一斉更新も郵送で行うのであれば、通知書については、上記のような分かりやすい工夫をお願いしたいと思います。

(13) 市営住宅入居者の苦情に対する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

令和3年4月某日、Aが私の住んでいる市営住宅の除草をしたが、私の自宅とその隣の空き家の部分だけ草が残っていた。私の家の分だけわざと除草範囲から除いたと考えられ、そのような差別はおかしいと思う。

この件についてBに相談したところ職員から、「空き室の所は切るけれど、そうでない所は自分で切らなければならない」と言われ意味が分からなかった。また、C課の職員からは、「Bの職員のことを許してやってくれませんか」と言われたが、私はそのようなことを言われるようなことは何もしていない。その後もこの件について苦情・相談をしたが対応が遅すぎると感じた。

その後も意味の分からない説明や、BやC課の職員が訪問した時の態度も挨拶もなく、話も聞いてくれなかった。

他にも電話線に草が絡まっていたり、外灯が切れていたりしてもBやC課は対応しない。また、隣人から覗かれていると相談したところ、カラーコーンを持ってきたが、その時にワーツと叫ばれた。

このようなすべき仕事をしていないBやC課には、これまでのことの説明や謝罪をしてほしい。

市からの回答

まず、除草については、BはAに依頼しておらず、過去にも依頼したことはありません。今回、Aに依頼したのは、管理人の要望を受けて住人では出来ない竹の剪定と電話線に巻き付いたかずらの除去を行うものです。団地内の除草は一部の作業が困難な急斜面等の場所を除いては、団地の皆様で協力して行ってもらっています。そのため、申立人の自宅とその隣の空き家の前はAの作業範囲ではなく、作業は行われませんでした。

その後、申立人から前記苦情がありましたので、Bの職員が申立人宅へお伺いし、現地確認を行ったところ、草の刈り残しがある場所は申立人自身が除草すべき場所であることを確認しました。そのことを申立人に説明しましたが理解を得られませんでした。

次に、「Bの職員のことを許してやってくれませんか」という発言は、今後の話を進めるため、仮に問題があったのであれば許してやってくれませんかという趣旨で発した言葉です。

また、電話線に巻き付いたかずらについては、4月の剪定作業中に除去しようとしたが申立人から、目隠しがなくなるとの申出があり作業の中止を求められたものです。

さらに、外灯の電球の取替については、原則団地住民で行うことになっており、そ

の費用は団地住民負担（共益費）となっています。管理人へ確認したところ、以前から団地住民の意向で共益費削減のため故意に消しているとのことでした。このような周知は清掃活動等の時に説明しているそうですが、申立人は参加されていないため、話が伝わっていなかったものと思われます。

最後に、カラーコーンについては、申立人より隣人から何度も覗かれているとの相談をBの職員が受けていたため、苦肉の策として申立人の了解を頂き、申立人の自宅前の空き地に設置したものです。この時のやり取りの中で、申立人に強い口調で説明したものと考えられます。

オンブズマンの判断

まず、申立人は自宅とその隣の空き家の前だけが除草されていなかったと主張されています。そこで、申立人が主張する場所は除草の作業対象となっていたかが問題となります。オンブズマンはAとBとが交わした請負契約書を確認しました。それによると、件名にも作業項目にも「除草」という文言は入っていませんでした。また、公営住宅法及び熊本市住宅管理条例に基づく「市営住宅の修繕取扱要領」の修繕費用負担区分表によると、草刈りや草刈り後の処分費用は、原則として入居者の負担とされており、これは市営住宅の住民に年2回配られる情報誌においても共益費の説明の例として挙げられています。このことから、「市からの回答」にもあるように市営住宅内の除草については、一部の作業困難な急斜面等の場所を除いては、市営住宅の住民自身で行うことになっているということができます。

そこで、本件において除草しなかった場所が「一部の作業が困難な急斜面等」に当たり、Bで除草すべき場所と言えるかですが、オンブズマンが現地確認を行ったところ、同所は狭小且つ平坦な場所で、生垣等に邪魔をされることもなく容易に除草ができる場所であり、一部の作業が困難な急斜面等に当たらないことは一目瞭然で、申立人自身が除草すべき場所でした。よって、この場所を除草しなかったことに何らの不備もありません。

次に、剪定作業後の申立人の苦情に対するB及びC課の対応についてですが、詳細な対応記録は残していないとのことですので、対応に不備があったかどうかについては、両者が主張している事実から合理的に推認できる範囲で判断することにします。

まず、Bが「空き室の所は切るけれど、そうでない所は自分で切らなければならない」と言ったことは、先に述べたように申立人が主張されている場所の除草は住民自身で除草すべき場所であることから、この発言自体に問題はありません。BとC課の職員が申立人宅を訪問した際の行動や発言についても、本件に関する前後の経緯等から合理的に推認すると、「市からの回答」と概ね同じ事実があったと判断されます。

申立人はBやCの職員の対応が遅すぎ、不誠実であると主張していますが、Bの職員は作業日の5日後、申立人から連絡を受けて2日後にAの職員と共に訪問し、草の刈り残しの件について現地で確認を行ったとのこと。「Bの職員のことを許して

やってくれませんか」という発言も、仮に職員の対応に問題があったのであればという趣旨での発言であったと考えるのが合理的であり、このような発言を行ったこと自体、特に問題はないと判断します。これら一連の流れから、作業後の申立人の苦情に対する市の対応には問題がなかったと判断します。

また、電話線に巻き付いているかすらの切除は作業日に申立人からの目隠し代わりがなくなるという要請で中止されていましたが、その後のBとC課職員での現地視察時に切除について説得しているとのことですので問題はありません。

さらに、外灯が切れていても交換しなかったことについては、「市からの回答」によると、共益費削減のため団地住民の意向で以前から消しているとのこと。前述した「市営住宅の修繕取扱要領」の修繕費用負担区分表によると、共用灯の球替は入居者の負担となっており、また市営住宅の住民に年2回配られる情報誌「はーとふる」にも、「外灯の電球と取替」は共益費で賄われることが明記されています。共益費削減のため以前から外灯が消されていたことを申立人は知らなかったものと思われませんが、これは申立人と団地住民の関係に起因するもので、B及びC課が関知するところではなく不備はありません。

最後に、カラーコーンの設置については、申立人から「自宅前の空き地から覗かれている」との相談を受けてBの職員が渡したものであり、それは申立人も認めているものと思われ。職員は、申立人の苦情に可能な限りの対応を行ってきたことが伺われ、やり取りの中で思わず強い言動等を発したとしても、それ自体に不備があったとは言えません。

(14) 婚姻届提出時の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

婚姻届を提出後に早く婚姻したことが記された戸籍を欲しかったため、事前に尋ねたところ、「A区役所が早い。」とのことだった。

ところが、A区役所へ婚姻届を提出した時、職員から「別の所でも出しても変わらない。」と言われた。

その際、職員は私たちが質問しているにも関わらず少し笑いながら「とりあえず見せて貰ってもいいですか?」と言った。また、説明の途中で急に「写真は撮られますか?」と意味の分からないことを言い、私とその発言の意味を理解できていない様子を見て笑いながら「いやいや、記念写真ですよ」と言った。

とても楽しみにして婚姻届を提出したのに不愉快だった。

今後同じ思いをされる方がいないようにしてほしい。

市からの回答

「A区役所が早い。」との説明を市職員が行ったのか不明ですが、戸籍法施行規則に規定されている婚姻後の戸籍編製について説明します。婚姻後の戸籍は、婚姻届を受理した市町村がその婚姻届を夫の本籍地、妻の本籍地、夫婦となった後の本籍地の各市町村役場に郵送し、それぞれの地において編製されます。そして、婚姻した夫婦の戸籍編製処理が最も早く行われるのは、夫婦となった後の本籍地の市町村で婚姻届を受理した場合です。それは、婚姻届が送付されるのを待つことなく戸籍の記録が可能だからです。したがって、職員が「A区役所が早い。」と説明することは考えられません。

他方、婚姻届を提出された際、職員から「別の所でも出しても変わらないと言われた」との主張について、確かに申立人が婚姻届を提出されて職員が対応していますが、そのような説明を行ったかどうかの記録がなく不明です。

「質問しているにも関わらず少し笑いながら『とりあえず見せて貰ってもいいですか?』と言った」との主張については、通常、婚姻届を提出したいとの意思表示があった場合、婚姻届の記載内容や添付書類を確認し、戸籍法に則り届出人に聴取りを行う必要もあることから、まずは婚姻届を見せていただくという対応をします。そのため、申立人の質問に答える前に婚姻届を見せてもらいたい旨を職員が発言したとしても、適切な説明や回答をするために必要な発言であったと考えます。

次に、「少し笑いながら」との主張につきまして、市の窓口においては、笑顔で気持ちの良い接遇を基本としており、婚姻届や出生届が提出された時などのおめでたいときは、更に明るい表情や声での対応を心がけておりますが、それが結果として申立人の意に沿わない対応となってしまったことは残念に思います。

「説明の途中で急に『写真は撮られますか?』と意味の分からないことを言い、私

が発言の意味を理解できていない様子を見て笑いながら『いやいや、記念写真ですよ』と言った。」との主張について、まず、写真撮影について説明いたします。婚姻届が提出された際、その場で記念写真の撮影を職員に依頼される方が多く、そのほとんどは、夫婦で婚姻届を手を持ったポーズでの撮影を希望されます。職員も窓口サービスとして快くご依頼に応じておりますが、撮影に関しては、要件審査の前に行うようにしています。理由は、婚姻届が審査のうえ、受理をされると、行政文書となり届出人にお渡しすることができなくなるためです。

次に、説明の途中で写真撮影のことを聞かれたとのことですが、前述の通り、写真撮影は窓口サービスとして実施しているもので、法令で定められた業務ではありません（届出人以外にお待ちいただいている市民の方がいらっしゃる場合や来庁者の多い区役所では対応できないこともあります。）ので、質問や説明に優先して行うことはありません。要件審査の前に撮影する必要上、手続きの途中で撮影の可否を尋ねることとなります。このタイミングで撮影の可否を問うことについては、これまで対応した中では、届出人に驚きや誤解を生じさせたことはありませんでしたが、本件では聞き方や配慮が不足していたのではないかと考えます。

職員の対応については、常日頃より配慮しているところですが、今回、ご夫婦ともに辛い思いをされたことについては残念に思います。今後、このような気持ちを抱かれることのないよう、定期的かつ効果的な接遇研修を実施してまいります。

オンブズマンの判断

まず、戸籍編製は「A区役所が早い」という説明を誰が行ったものなのかについて、申立人と連絡がつかず、詳細を確認することができませんでした。

婚姻届にかかる戸籍の編製の説明が、戸籍法及び戸籍法施行規則に基づいてなされていれば市に不備はないとすることができますが、本件では、婚姻届提出後の戸籍編製の流れについては「市からの回答」にある通り、戸籍法及び戸籍法施行規則を根拠に説明が行われていることから、「A区役所が早い。」と市職員が説明することは考えられません。

なお、「『別の所でも出しても変わらない。』と言われた。」ということについては、事実が分かりません。

また、「職員は私たちが質問しているにも関わらず少し笑いながら『とりあえず見せて貰ってもいいですか?』と言った。」との主張については、職員が市民から提出された婚姻届について、所定の欄に必要な事項が記載してあるか、また、戸籍法に則り適切な説明や質問を行うために、婚姻届を見せてもらうということは必要なことであると考えます。また、対応する際の表情については、市民に対して不快な気持ちを与えないよう気を遣うことが必要だと考えます。

本件についてみると、質問を遮ってまでの対応なのか、具体的な状況は不明な部分があるものの、通常の市の対応は、婚姻届の提出意思が確認された場合、まずは婚姻

市の業務に不備がなかった事例

届を見せていただくとのことです。これは、届出人に対し質問し書類提出を求めるために必要があるので行っていることです。

よって、まずは婚姻届を見せてもらうという対応に不備は認められません。

対応する際の表情については、本件に限らず、通常時から職員は笑顔で気持ちの良い接遇を基本としており、特に婚姻届の提出時には更に明るい表情や声での対応を心がけているとのことです。このことについて、職員は市民に対して不快な気持ちを与えないよう気遣っていると考えられます。

よって、笑顔での接遇について不備は認められません。

さらに「説明の途中で急に『写真は撮られますか?』と意味の分からないことを言い、私が発言の意味を理解できていない様子を見て笑いながら『いやいや、記念写真ですよ』と言った。」との主張については、写真撮影は、法令に基づく対応ではなく窓口サービスとして行っているところ、婚姻届が受理される前の適切なタイミングでの対応を行っているのであれば、市に不備はないといえます。

本件についてみると、申立人から提出された婚姻届について、職員は空欄等がないかを確認し、要件等の審査に入る前の段階で、写真撮影について問いかけました。このタイミングで行われたことは、婚姻届が受理されると行政文書となり届出人にお渡しすることができないことから、婚姻届が受理される前の適切なタイミングであったといえます。

よって、このことについて不備は認められません。

申立人は、「とても楽しみにして婚姻届を提出したのに不愉快だった。」とのことです。市は、本件を受けて早速婚姻届の提出時に読んでいただく案内文を自主的に作製し、オンブズマンも確認しました。その案内文には記念撮影のことや婚姻後の戸籍発行等について書かれており、市民が婚姻届を提出する際の待ち時間で読んでいただくようになっています。

申立人が主張されていたように「同じ思いをされる方がいないよう」な状況へ一歩近づいたのではないかと感じております。

(15) 市民に対する警備員の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、市の様々な事業への要望があり、長である市長の担当に直接話したくて、令和3年（2021年）3月、A課へ行った。そこで、入室管理の警備員に市長の担当に要望を述べたい旨伝えたが、その警備員は誰かに電話し、その後、別の警備員が現れ、まだ何も言っていないにも関わらず、いきなり肩をつかまれ強制的に追い出された。このような、警備員の対応に納得がいかないため、苦情を申し立てる。

市からの回答

市役所内の警備業務につきましては、警備会社に対し業務委託を行っており、警備会社の社員が警備業務を行っています。警備業務については午前8時から午後6時の間に市役所において施設の管理及び秩序の維持を図るための警備を行っています。

市役所内の警備業務に従事している警備員は、警備業法に基づき施設警備業務2級以上の資格を有しており、来客等の対応につきましては、受付マナーを共有しています。

A課における来客時の対応については、A課から警備員へ指示がなされており、面会の約束のない来庁者に関しては、原則としてA課に入れないこととなっています。

令和3年（2021年）3月8日9時10分頃、申立人がA課を訪れ、入室管理の警備員（以下「警備員B」という。）に対して大声を出してA課へ入室させるよう要求しました。申立人は以前もA課へ来られて、同じ要求をされたことがありましたので、警備員Bは、警備の責任者である警備員（以下「警備員C」という。）に電話をかけ、応援を要請しました。警備員Cは応援要請を受け、直ちにA課入り口に駆け付け、大声を出していた申立人に対して「静かにしてください。」と言い、来室の目的を聞くため「ご用件は何でしょうか。」と尋ねました。これに対して申立人は「市長に会わせろ。A課へ入れろ。」と言うだけで、お約束もなかったため、警備員Cは申立人に対して「それはできません。お約束がないと入室できません。お帰りください。」と言いました。

それでも申立人は帰る意思がないと思われ、大声を出されて要求をし続けられたため、警備員Cは申立人の体を支える形で移動を促し、エレベーターに乗せ、一緒に市役所1階エレベーターホールまで移動しました。

なお、警備員Cは、申立人主張のような、いきなり肩をつかむような行為は決して行っていないとのことでした。

市役所内においては、庁舎の管理及び秩序の維持を図るため、熊本市庁舎管理規則に基づいて、必要な説明等を行い、適宜ご案内させていただくことは、適正な業務の範囲と考えております。

今後も適正な庁舎管理を行ってまいります。特に来庁者への対応については、親切かつ丁寧な対応を心がけるよう、職員や委託事業者に対し指導を行うこととしてお

ります。

オンブズマンの判断

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、A課を訪れた際の警備員の対応について苦情を述べられています。警備員は市と業務委託を行っている警備会社の社員で市の職員ではありません。ここでオンブズマンの調査管轄は「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」となっています（熊本市オンブズマン条例）。そうすると本件においては、警備会社への市の指導監督に問題がないかについて判断することとなります。

そこで、申立人の主張に関し、申立人に対する警備員の対応を見つつ、警備会社への市の指導監督に不備がなかったかを検討します。

本件事実関係において、申立人の主張と市の主張は異なっています。市の主張は、警備員が業務中に生じた事項や巡回時に定められた事項の点検確認状況等について記入し、市に提出された警備日誌をもとに行っています。この警備日誌は、警備員が業務上作成した記録であり、それぞれの対応ごとに各警備員が作成し、その内容の確認については各警備員のみでなく市の職員も複数名で行っています。なお、オンブズマンが確認した本件事実が起こった日である令和3年（2021年）3月8日の警備日誌は、警備責任者である警備員Dが作成し、警備員3名の署名捺印がされており、それをE課職員の課長以下5名が確認捺印していることが認められました。そうであるなら、これらの記録に作成者の作為が混入するおそれは低く事実に基づいたものと考えられ、その記載内容や当該記録と合致する聞き取り内容は概ね事実として認定できると判断します。そのうえで本件について検討していきたいと思えます。

「市からの回答」によると、A課における来客時の対応については、A課から警備員へ指示がなされており、面会の約束のない来庁者に関しては、原則としてA課に入れないこととなっているとのこと。この指示に問題はなかったかですが、A課は市長室、副市長室と同じフロアに併設されており、警備の関係上、面会の約束のない来庁者をA課に入れないという対応の指示には合理性があり、問題は見られません。よって、A課における警備会社に対する市の指導監督に不備は見られません。

本件においては、A課の上記指示のもと、警備員Cは面会の約束のない申立人に対して退室を求めています。また、申立人は再三の警備員Cの注意にもかかわらず、大声を出し、繰り返し「市長に会わせろ」との要求を行っていることから、申立人に対して退室を求めることは適正な業務であります。

以上より、警備員Cの対応に問題は見られず、また、市の警備会社に対する指導監督にも問題は見られません。

申立人は、市の各部署を訪れ、様々な要望を述べられているようです。市の業務をより良くしようというお気持ちは大変ありがたいのですが、お気持ちが強いあまり、お話が長くなったり、その際のお声が大きくなったり、少し攻撃的な口調で要望を述

べられることがあるようです。市の職員としましては、市の業務の改善点をお伺いすることはやぶさかではないのですが、お話が長時間になると他の業務に差支えが出てしまいますし、お声が大きくなりますと、他の来庁者にご迷惑がかかることにもなります。したがって、市に要望等のご意見をおっしゃられる場合は、穏便に適度な時間でお願ひしたいと思います。また、市には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として「市長への手紙」や「市民の皆様の声」がございますので、そちらの利用を検討されてはいかがでしょうか。申立人は目がご不自由とのことですが、ご自分で書けないのであれば、代筆を頼まれるなりして、上記制度を利用することも考えてみられるのもよろしいかと思われま

(16) 委託業者への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私はA社に雇用されてBセンターで7年間清掃員として働いていた。令和3年（2021年）7月末に、A社から突然今月末をもってBセンターの担当から外されることを言い渡された。私は他の仕事をしているので、A社の他の現場に回ることができないので、解雇を余儀なくされた。

A社にBセンターの担当から外された理由を聞くと、Bセンターの職員から、私を担当から外さないと会社の指名権を剥奪すると言われたそうだ。

私を担当から外す理由は、私が市民のいる所で掃除をしたこと、モップ掛けや掃除機掛け及びトイレの掃除が雑なこと、職員と話していたことだった。更に、私が休憩室で休憩していた時に職員がノックをしても出て行かなかったことも理由として挙げられていた。しかし、私はノックされたことも知らなかった。

上記のような要望があるのならBセンターは、まずはA社か私に注意をするべきではないか。いきなり私を担当から外すやり方は乱暴すぎるし、A社の指名権を剥奪するというやり方も横暴に感じる。

市からの回答

A社との清掃業務については、地方自治法や熊本市清掃委託契約事務取扱要綱に基づき、入札の実施及び契約の締結を行っています。作業内容については、仕様書及び特記仕様書等で提示させていただいており、毎月、完了報告書をもって検査後（仕様通りの業務が行われているか確認後）、合格という評価であれば委託料をお支払いさせていただいているところです。

申立人については、数年前より市民及び職員から苦情申立ての趣旨に書かれている苦情が度々寄せられていました。

具体的には、モップかけ等が不十分であり、さらに控室に長時間こもりきりの状態が常習化していました。控室については、仕様書においては、ごく短時間の休憩などを想定しており、長時間の休憩に使用することを許容しているわけではありません。本人への注意はその都度行っていましたが、その注意に対し、最終的に業務姿勢を改めることがありませんでした。

上述したように、毎月の完了報告書に対する合格が出せる状態ではとてもありませんでしたが、申立人とは別の方が熱心に清掃されていることから、検査については合格とし、委託料をお支払いしてきました。しかし、申立人の勤務態度が変わらないため、A社と取り交わしている清掃業務委託契約書（長期継続契約）第6条「受託者は、業務の実施につき用いた使用人による業務の行為については、一切の責任を負う」に基づき、令和3年（2021年）6月、受託者代表者であるA社社長に対し、申出人の勤務態度について報告し、指導していただくようお願いをしました。その時、A社社長か

らは分かりましたという返事を頂きました。しかし、申立人の業務態度は改善されず、同年7月にもう一度A社に指導のお願いをしました。それでも改善されなかったため、再度同月に申立人の状況が改善されていないことをお伝えしました。その時も、まだ、A社から申立人に市の要望を伝えていないとのことでした。そこで、申立人の交代ができないかを相談しました。しかし、A社は社員が少なく、すぐに交代は難しいとの返答でしたので、もう一度申立人に指導することをお願いしました。また、以前から申立人の業務態度についてA社にお話しをさせていただいているにもかかわらずなかなか改善されていないことから、この状態が続くと、検査を合格にするのは難しく契約不履行となること、場合によっては関係する要綱に基づいて指名停止の措置に該当する可能性がある旨をお伝えしました。なお、A社に対して、「指名権の剥奪」という発言をしたことは一切ありません。

その約2週間後、A社の方が来所され、申立人は今月いっぱい解雇するとの話をされました。

申立人の担当交代の要請は、A社と取り交わしている清掃業務委託契約書（長期継続契約）第6条に基づいて行ったものです。

また、申立人の解雇については、A社と申立人の間での契約に関することであり、Bセンターでは関与できないものと考えています。

オンブズマンの判断

「苦情申立ての趣旨」の争点は①Bセンターの要望により、申立人が担当を外されたこと、②担当を外すのであれば、まずA社が申立人に直接注意等を行うべきであるが、そのような注意等は行われなかったこと、及びBセンターから申立人に直接注意すべきだが、それはなされなかったこと、③Bセンターが「指名権剥奪」という言葉で申立人の担当交代をA社に要請したこと、に市に不備がないかということになります。

まず、3つの争点全てで問題となっているのは、申立人の勤務態度や清掃の内容（質）です。オンブズマンはこの点について資料がないか調べましたが、客観的な資料を見つけることはできませんでした。このことから、申立人の勤務態度や清掃の内容（質）について判断することは不可能と言えます。よって、これを前提に判断します。

まず、争点①について「市からの回答」によると、その理由は申立人の清掃が市が求める内容（質）に達していなかったこと等があり、このことをA社に指導をお願いしても改善されなかったためとされています。

BセンターとA社が締結している清掃業務委託契約書（長期継続契約）（以下「契約書」という。）第6条第1項には、「委託者は、業務の実施につき用いた使用人による業務上の行為については、一切の責任を負う」という文言があります。つまり、A社は申立人の業務上の行為について、Bセンターに対して一切の責任を負うことになります。よって、Bセンターが申立人の業務上の行為について不満があるときにA社

に改善を求めたり担当者を交代したりしてほしいと要望することは契約書第6条第1項において可能であると考えます。

次に、争点②について、オンブズマンの管轄は「市の機関の業務の執行及び当該業務に関する職員の行為」であることから、A社が申立人に直接注意等を行うべきかについてはオンブズマンの調査の対象外となります。また、Bセンターが直接注意すべきかについては、職業安定法第44条は「何人も、…労働者供給事業を行い、又はその労働者供給事業を行う者から供給される労働者を自らの指揮命令のもとに労働させてはならない。」と定めています。この法の定め趣旨は、労働者供給事業は労働者の自由意思を無視して労働させる等のいわゆる強制労働の弊害や中間搾取の弊害があることから、これを防止することにあります。つまり、BセンターがA社と雇用関係にある申立人の勤務について指揮命令をしているとすれば、A社は職業安定法第44条に違反することになります。このことから、Bセンターが申立人に注意を行わなかったことに不備は認められません。

最後に、争点③については、「市からの回答」等から「指名停止の措置」について話されたものと推測されます。ではBセンターがA社に、「この状態が続くと、検査を合格にするのは難しく、契約不履行となること、場合によっては関係する要綱に基づいて指名停止の措置に該当する可能性がある」と伝えたことに不備はなかったのでしょうか。市は業務委託契約を指名停止の措置にする場合、「熊本市物品購入契約及び業務委託契約等に係る指名停止等の措置要綱」に基づいて検討しているものと考えられます。同要綱には指名停止の措置の要件として「契約に違反し、本市の発注に係る相手方として不適当と認められるとき」と定められています。そうすると、BセンターがA社に指名停止の措置について説明したことは、その可能性を話しただけであることから不備は認められません。

もっとも、オンブズマンとしては、申立人に対するBセンターの対応については手続き不足の印象を受けました。指名停止の措置は委託業者にとって重大な影響を及ぼすと考えられます。そのような措置を採ろうとする場合は、口頭での注意、文書での注意を経て指名停止の措置をするべきであると思います。文書での注意は契約書第9条にも明記されており、求められる手続きであったと考えられます。

また、申立人やA社との対応をBセンターの担当者が一人で行っていたことも、組織としての対応になっていないのではないかという疑念を抱かせるものでした。今後の施設運営においてこれらを念頭においていただければと思います。

(17) 貸出図書の紛失と返却システム (要約)

苦情申立ての趣旨

私は、2020年12月、市立図書館で4冊の本を借りた。そして、同月に市立図書館の返却ポストに妻が4冊とも全て返却した。ところが、2021年1月に、市立図書館より借りた本のうち1冊が返却されていないとの督促状が自宅に届いた。そこで、同年2月に、市立図書館に出向き、返却した経緯を説明した。その時は、双方で改めて本を探してみるということで話は終わった。同月、市立図書館より電話連絡があり、市立図書館とその他の図書施設を探してみたが見つからないので、本の返却を要求された。私は改めて返却している旨伝えましたが、こちらの話は聞かず、本は現物で弁償するよう要求された。

通常は遅れないよう返却の窓口にて、職員に渡して返却していたのだが、今回は返却ポストを利用したばかりにトラブルに巻き込まれてしまった。

そこで、本の返却に関するシステムの不備と職員の対応が事務的で配慮に欠けていることについて、苦情を申し立てる。

市からの回答

返却ポストは市立図書館はじめ、市内23か所に設置しております。

返却ポストに投函され返却された図書資料（以下「資料」という。）は、毎日、定期的に回収しており、その際、ポスト内に回収漏れの資料がないかも確認しております。返却された資料は、その後、図書館カウンターにおいて窓口で返却された資料と同様に図書管理システムで返却処理を行っています。

貸出資料が返却されない場合、督促はがき、電子メール、電話のいずれかの方法によって返却してもらうようお願いしています（熊本市立図書館資料貸出等に関する要綱（以下「貸出要綱」という。）。督促は1月につき1回、計3回まで実施しています（貸出要綱）。

資料の紛失等の理由により返却できない場合は、資料紛失破損届を教育委員会へ提出してもらい（熊本市立図書館資料の弁償に関する要綱（以下「弁償要綱」という。）、届出から1か月以内に弁償しなければなりません（弁償要綱）。

弁償の方法は、紛失した資料と同一の資料をもって弁償することになっております（弁償要綱）。ただし、同一の資料が入手できないときは、類似の資料で弁償することができます（弁償要綱）。

返却ポストに投函された資料は、毎日、回収し、図書カウンターにおいて図書管理システムで返却処理を行っています。データ処理はICタグを用いて10冊ずつ一括して読み取った後、再度、1冊ずつバーコードを読み取っています。このように二重に返却処理を行っていますので、返却処理の誤りは考えにくく、過去数年にわたり、返却ポストに投函されたが、返却処理がなされていなかったという事例は発生しており

ません。なお、返却ポストから図書カウンターまでの距離は20メートルほどで、返却された本を移動させる際には、図書館職員2～4名で、専用のワゴンで搬送しており、その際に紛失するようなことはありません。本件においても、平日の回収ですので、図書館職員2～4名で対応しております。

万一、返却処理入力不完全のまま配架された場合においても、当該資料の請求記号に基づく所定の書架を探すことによって発見することができます。棚ごとに担当を決め、日々誤った分類番号の資料が配架されていないか点検しています。

さらに本件については、全ての図書館・公民館等の書架を2度にわたり探しましたが見つからないことから、誤って他館へ搬送された可能性も低いです。

以上を踏まえ、当館へ返却したという申立人の主張を受け入れることは困難と判断しました。当該資料については、申立人に返却を促すとともに、紛失により返却が困難な場合は、同一の資料又は代替資料による弁償を求めています。

図書館職員の対応が事務的で配慮に欠けているとの申立人の苦情については、図書館職員として丁寧な接遇を心がけてはおりますが、申立人がそのようにお感じになったのであれば、そのことを真摯に受け止め、よりいっそう職員の接遇改善に取り組みたいと思います。

オンブズマンの判断

まず、返却ポストでの返却手続きについて、返却本が返却ポストから図書カウンターに運ばれるまでの作業、そして、図書管理システムでの返却処理に分けて、それぞれ問題がないか検証します。

返却ポストから図書カウンターに運ばれる作業について、オンブズマンが市立図書館に確認したところ、まず返却ポストでの返却本の回収については、返却ポストは返却本を傷つけないよう底にバネが入った構造になっているため、返却本を回収する際は、そのバネを一度押さえ、底とバネの間に返却本の取り忘れがないかまでチェックを行うそうです。よって、返却ポストからの返却本の取り忘れは起こりえないとのことです。次に、返却ポストの返却本を回収した後、図書カウンターに搬送する作業についてですが、返却本を専用のワゴンに移し、職員2～4名で搬送します。複数人で搬送を行うため、搬送時に紛失するようなことはないとのことです。

また、図書管理システムでの返却処理についてですが、返却ミスが起こらないようICタグ及びバーコードを用いて二重の返却処理を行っているとのことですので、こちらミスが起こる可能性は低く、問題はみられません。

以上より、返却ポストでの返却手続きについて、特に問題となるような点は見受けられませんので、不備は認められません。

次に、市立図書館が申立人に対し本件図書の弁償を求めたこと等の職員の対応についてですが、返却ポストでの返却手続きに問題がなく、本件図書が返却されているのであれば、返却処理がなされていないということはありません、さらに各図書館・

公民館等に間違っ送られている場合をも想定して、2回にわたり検索したが見つからなかったとのことです。市立図書館は行える手立てはすべて行ったうえで、本件図書の返却がなされていないと判断に至ったことが認められます。よって、弁償要綱に基づき、市立図書館が申立人に対して、本件図書の弁償を求めたことについて不備は認められないと考えます。

「苦情申立ての趣旨」には「こちらの話は聞かず」という言葉があることから、返却したと言っているのに弁償しろというのはあまりに一方的ではないかとの思いがあることと察します。この点、市立図書館としては、本件図書の返却処理がなされていない以上、規定上、弁償を求めざるを得ないため、その旨をお伝えすること自体に問題はありませぬ。ただ、申立人が本を返却した旨主張されご納得されていない以上、もう少し丁寧な説明を行うべきではなかったかとは思われます。オンブズマンに説明を行ったように、返却ポストでの返却システムに間違いが起こる可能性がほぼないこと、そして、各図書館・公民館等に間違っ送られていないか2度にわたり探したが見つからなかったことなど、市立図書館としてもやれるだけのことを行った結果であることを、申立人に対し説明を尽くしていたのであれば、申立人としても納得までは得られなかったとしても、苦情にまで発展することはなかったのかもしれない。説明をしすぎて悪いということはありませんので、行えるだけの説明は尽くしてもらいたいと思います。

申立人におかれましては、返却したはずの本件図書の返却処理がなされていないことについてご納得できない点もあるかとは思いますが、市立図書館としても、できる限りの調査をした結果ですので、その点ご理解していただけたらと思います。

また、市立図書館を頻繁に利用されている申立人におかれましては、今回の件はとてショックであったことと思料します。市民の知的な活動を支え、教育と文化の発展に寄与する市立図書館の運営についてご理解いただきながら、市立図書館から足が遠のかれることがないようにと願っています。

3 調査対象とならなかった事例

令和3年度（2021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。

・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。

内容・苦情申立ての趣旨
(1) 地域コミュニティセンターの運営 地域コミュニティセンターのコロナ禍における休館命令に伴う事務管理員の休業補償の取扱いについての市の方針等に納得がいかない。
(2) 道路陥没の通報 道路の陥没を通報したが、その後、問題はないとして修理しない市の対応に納得がいかない。
(3) 採用試験の試験区分 市の採用試験の試験区分である「上級職」は、時代錯誤の運用で妥当ではないため、早急に改めるべきである。

・1年以上経過しているもの（熊本市オンブズマン条例第15条（3））

苦情の申立てに係る事実があった日又は終わった日から1年以上経過しているため、調査の対象外となったものです。

内容・苦情申立ての趣旨
(4) 救急搬送時の伝達 病院に救急搬送された際、救急隊員が搬送先の病院の医師へ病名の報告をしなかったことに納得がいかない。

・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））

苦情申立ての趣旨が不明瞭であり、趣旨を特定するために何度も連絡を行ったものの、申立人からの協力が得られず趣旨が特定できなかったため、又は苦情の趣旨の前提となる重要事項の確定については他の機関の救済措置が相当であると認められるため、「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。

内容・苦情申立ての趣旨
(5) 水路の拡幅及び境界 所有地に隣接する水路を隔てての造成地整備に伴う水路の拡幅や境界線後退について納得がいかない。
(6) 石垣の管理 一部亀裂が生じた石垣の修復を市に要請したが、当該石垣が道路区域外の物として修復しない市の対応に納得がいかない。

IV 発意調査の事例

The background features a light gray gradient with a pattern of overlapping circles in various shades of gray and white. A grid of small white dots is visible in the lower right quadrant, partially obscured by the larger circles.

～掲載事例一覧～

IV 発意調査の事例

内 容	頁
1 路上喫煙対策における受動喫煙の防止	112
2 市営住宅における共益費管理のあり方	118

発意調査の事例

(1) 路上喫煙対策における受動喫煙の防止（要約）

発意調査の趣旨

健康増進法（以下「法」という。）により地方自治体は、「望まない受動喫煙が生じないよう、受動喫煙に関する知識の普及、受動喫煙の防止に関する意識の啓発、受動喫煙の防止に必要な環境の整備その他の受動喫煙を防止するための措置を総合的かつ効果的に推進するよう努めなければならない」という努力義務を負っています（法第25条）。これを受けて、市は法に基づく行政処分等取扱要綱（以下「要綱」という。）を定めています。

ところが、施行から現在に至るまで、市役所近くの民間事業者等が設置したと思われる屋外の灰皿に多くの喫煙者が集まり歩行者に受動喫煙が生じている旨の情報提供が市へあっています。このような灰皿について市としてはどのような対策を取っているのか疑問に感じました。

更に、市は銀座通りに2か所、シャワー通り及び辛島電停前にそれぞれ1か所ずつ灰皿を設置しています。歩行者はこれらの場所を大きく回避しなければ受動喫煙を避けられない状況です。なお、この灰皿について、受動喫煙を受けているとの苦情申立てがオンブズマン事務局に出されています。

このような現状から、屋外における法第25条の努力義務とは具体的にどういった内容であり、また、それらは法や要綱の趣旨に則って適切に行使されているか、市が設置している灰皿は法の観点から許容されるものかを発意調査することにしました。

市からの回答

平成30年に改正された法では望まない受動喫煙の防止を図ることを目的に受動喫煙対策が強化されています。その趣旨は、多数の者が利用する施設等の区分に応じ、当該施設等の一定の場所を除き、喫煙を禁止するとともに、当該施設等の管理について権原を有する者が講ずべき措置等について定めるというものです。法の基本的な考え方は3つで構成されており、それは①「望まない受動喫煙」をなくす、②受動喫煙による健康影響が大きい子ども、患者等に特に配慮する、③施設の類型・場所ごとに対策を実施する、というものです。

法は特定施設として第一種施設、第二種施設及び喫煙目的施設の3つに分類しています。第一種施設は学校や病院などの受動喫煙により健康を損なうおそれが高い者が主として利用する施設や行政機関の庁舎で、原則として敷地内禁煙となっています。一方、第一種施設においても受動喫煙を防止するため必要な措置をとられた場所で、一定のルールを満たせば特定屋外喫煙場所の設置を認めています。第二種施設は多数の者が利用する施設のうち、第一種施設及び喫煙目的施設以外のものです。飲食店は

これにあたります。一定の要件を満たす喫煙所の設置がされている施設や小規模飲食店の経過措置を除いては原則屋内禁煙となっています。このような特定屋外喫煙場所や、第二種施設において経過措置として届出を出して喫煙が認められた飲食店にはその旨の表示が義務付けられています。

このように、各施設の類型、場所ごとに禁煙措置や喫煙場所を特定し、標識の掲示の義務付けなどの対策を講じることで、施設や飲食店を使用する者はその標識をもとに施設の喫煙の可否などの状況を把握できることとなります。このことで、非喫煙者が望まない受動喫煙被害を受けたり、喫煙者が意図せずに受動喫煙を生じてしまったりを防ぐことができます。

法が要請する国及び地方公共団体の責務の具体的な取組は、パンフレットの作成、受動喫煙に関する知識の普及、受動喫煙の防止に関する意識の啓発、国からの助成制度などを活用した喫煙専用室及び分煙施設整備といった取組をしています。市は、第一種施設に対しては法改正に伴い第一種施設に対して対象施設となったことを周知し、併せて施設内禁煙になることを周知するポスター等を送付しました。第二種施設に対しては個別把握が困難であるため、市政広報における法改正周知や説明会、また、すべての飲食店に対し法改正の通知及び経過措置の届出書を送付と併せて周知を行いました。市民向けには、受動喫煙の危険性、法改正の内容などの周知啓発を行うため、リーフレットの作成・配布、イベント、市ホームページ、市政だより、LINEなど様々な機会を捉えて、知識の普及、啓発を行っています。また、喫煙所設置に係る国の助成制度についても同様に情報提供を行うとともに、令和元年（2019年）9月に熊本市受動喫煙コールセンターを設置し、その相談の中で紹介を行っているところです。

屋外での受動喫煙防止の取組については、家庭など人の居住の用に供する場所などは法の適用除外で、第一種施設の敷地内以外は法規制の対象外となっていますが、法第27条第1項は喫煙者に対して望まない受動喫煙を生じさせないような配慮義務を、法第25条は国及び地方公共団体に対して望まない受動喫煙が生じないような政策を推進する努力義務を課しています。このことから、市は屋外における受動喫煙に対しても市政だよりや企業と共同しての周知、公園などでの看板設置などで受動喫煙の危険性、法改正の内容などの周知啓発を行っています。市では受動喫煙対策をより一層高めた措置を自ら講ずることが必要との認識から、令和元年（2019年）7月から市の施設を第一種施設は敷地内禁煙、第二種施設も一部の例外を除き原則敷地内禁煙としました。また、職員の勤務時間中の禁煙も同時にスタートしています。

民間業者（第二種施設）が屋外に設置している灰皿が受動喫煙を生じさせている場合は法第27条第2項に規定する特定施設等の管理権原者に対し、灰皿設置に際し、望まない受動喫煙を生じさせないように課されている配慮義務を提示し、喫煙所の撤去又は移設等をお願いしています。罰則がないため、あくまでも協力を依頼するということとなります。

法において、屋外の道路や公園に設置している喫煙所についての規制はされていません。このことから、市が設置した新市街・下通に面する4か所の灰皿については、

法第27条第1項における喫煙者自身に課されている、望まない受動喫煙を生じさせない配慮義務を根拠に喫煙者自身に喫煙を慎むようお願いすることになります。しかしながら、地方公共団体には、健康増進法において受動喫煙対策を総合的かつ効果的に推進するよう努めなければならない責務が課されていることを踏まえると、現状は決して適切とは言えません。これら4か所の灰皿は、「熊本市路上喫煙及びポイ捨ての禁止条例」によって、上通、下通、新市街の各アーケード内が路上禁煙区域に指定されたことで、その周辺でたばこの処理をしていただくために設置したものです。この4か所の灰皿は、市と民間事業所によって交わされた覚書によって設置されています。覚書の期間は令和4年（2022年）3月26日をもって満了することから、当該施設の今後のあり方について民間事業者と検討を始めております。この4か所の灰皿に限らず、中心市街地など人通りの多い場所での受動喫煙問題は、市民からの苦情も多く、議会でもたびたび取り上げられ、市としても喫緊の課題であると考えています。

前述したように、改正健康増進法では第一種施設の敷地内及び第二種施設等の屋内の喫煙を禁じ（法第29条）しており、その他の第二種施設の屋外喫煙所及び道路や公園などの屋外における受動喫煙に関しては、法第27条第1項及び第2項の配慮義務の規定を根拠に特定施設の管理権原者や喫煙者に対し、法の趣旨説明を行い、望まない受動喫煙を生じさせないよう働きかけを行っていく必要があります。政令指定都市の中でもこのような配慮義務違反に関する対応状況について情報共有を行っていますが、いずれにおいても対応に苦慮されている現状があります。

本市における今後の対応としましては、これまでどおり、法改正の周知啓発を行っていくとともに、第二種施設の管理権原者等、喫煙者に対し、望まない受動喫煙を生じさせないよう繰り返し、また粘り強く働きかけを行ってまいります。

オンブズマンの判断

喫煙の健康影響に関する検討会（厚生労働省設置、座長・祖父江友孝（大阪大学大学院医学系研究科））が平成28年（2016年）8月に発表した「喫煙と健康」（喫煙の健康影響に関する検討会報告書）は、受動喫煙の悪影響についても述べています。それによると、受動喫煙によって年間15,000人の死亡者（肺がん、虚血性心疾患、および脳卒中による死亡）がいると推計されます。各疾患に与える影響で、深刻度が最も高いレベル1と認められたものは、肺がん、虚血性心疾患、脳卒中、臭気・不快感および鼻の刺激感とされています。また、小児の受動喫煙による影響でレベル1とされているものは、喘息の既往、および乳幼児突然死症候群（SIDS）となっています。

このような受動喫煙による健康への影響の科学的知見は、平成30年（2018年）に改正された健康増進法（以下「法」という。）にも反映され、望まない受動喫煙の防止を図ることが明記されました。その内容は「市からの回答」にあるとおりで、この法改正によって、わが国における受動喫煙対策は大きく前進しました。

受動喫煙の健康に及ぼす影響は広く知られることになり、たばこの煙に汚されてい

ない空気を吸う権利（嫌煙権）も主張されるようになりました。市民からは路上など屋外における受動喫煙に関する苦情が市に寄せられています。オンブズマン自身も、繁華街における路上やバスの停留所などで否応なくたばこの煙にさらされる経験をしてきました。路上喫煙による受動喫煙は誰もが経験があるかと思えます。

しかし、路上喫煙に関する規制は法では努力義務にとどまります。そこで、オンブズマンは市が現在行っている路上喫煙対策が十分であるかを調査することにしました。今回の調査対象は、多くの人を受動喫煙にさらされる危険がある、人通りの多い上通、下通、新市街、桜町・花畑町周辺、熊本駅周辺を中心にすることにしました。

喫煙自体はいかなる法律で禁止されているわけではありません。健康に悪影響があるからと市が法律や条例の根拠なく喫煙を制限することはできません。法は、施設の類型や場所に合わせて求める禁煙措置や喫煙場所の特定、提示の義務付けなどのやるべき義務について差をつけています。これは施設を利用する人や施設の特性から典型的に健康被害が大きいほど、強い規制をかけて受動喫煙による健康被害を防ぐ趣旨だと考えられます。法において屋外は、特に人流の多い第一種施設の敷地内以外は規制の対象外です。よって、法に基づいて路上喫煙を強制的に禁止することはできないということになります。その趣旨は、たばこの煙が滞留する屋内に比べ、屋外は煙が大気で十分に拡散されるからだと考えられます。したがって、市からの回答にあるように法に基づいてする措置は、喫煙者に対しては喫煙をする際の配慮義務を、国及び自治体に対しては受動喫煙の防止に必要な環境整備などの努力義務を課すだけで強制的な措置を採ることはできません。

市が制定している条例によって路上喫煙対策を講じることはできるでしょうか。市は「熊本市路上喫煙及びポイ捨ての禁止等に関する条例」（以下「市条例」という。）を平成19年（2007年）3月に制定しています。この条例は第7条において「何人も、路上禁煙区域においては、路上喫煙をしてはならない」と規定しており、第6条第1項に基づいて市長は上通、下通、新市街の各アーケード内を路上禁煙区域と指定しました。この路上禁煙区域で喫煙をしたものは1万円以下の過料が規定されており、上記アーケード内においては受動喫煙のおそれは小さくなったと言えます。もっとも、市条例制定時（平成19年（2007年））以降桜町・花畑町、熊本駅の開発が進み、熊本市の人の流れも変化しています。そこで、桜町・花畑町や熊本駅前の広場及びバス、電車乗り場などを路上禁煙区域とすることも路上喫煙対策の1つの方法であると考えます。

では、市が講じている路上喫煙対策は十分であると言えるでしょうか。市は市政日より、看板の設置やステッカーの配布及び企業との協働など、様々な方法で受動喫煙の危険性、法改正の内容などの周知啓発を行っています。オンブズマンもこれらのステッカーや看板、子供向けの絵本や紙芝居などの啓発資材を見ました。対象に応じて分かりやすい内容、設置場所となっていました。ただ、バスの停留所や人が集まりやすい熊本駅前の広場で、目立つ場所にステッカーや看板がないとも思いました。

次に、民間の飲食店などが設置した灰皿周辺の路上喫煙対策については、市は法に

よって課されている受動喫煙を生じさせないようにする配慮義務を、飲食店などの法が第二種施設と定めている管理権原者に提示して、喫煙所の撤去又は移設を依頼しています。民間事業者が路上に設置する灰皿によって望まない受動喫煙が生じたとしても、法令上は協力要請にとどまることからすれば、市としてはできることをやっていると評価できます。もっとも、公益社団法人東京都医師会タバコ対策委員会が平成31年（2019年）に発効した「たばこQ&A（改定第2版）」によると、屋外の1人の喫煙者がたばこを吸った時の発がん物質や粉じんの濃度を測定したところ、非喫煙者の健康を守るには、最低7mの距離が必要とのことです。そうすると、人通りが多い路上においては、屋外であってもたばこの煙を避けて通ることは難しく、路上喫煙による健康被害は生じると考えられます。市が設置した下通や新市街に近い4か所の喫煙ボックスは、喫煙ボックスから人が通る部分まで最大3mほどしかなく、人通りも多い場所です。喫煙ボックスの周りで複数の喫煙者がたばこを吸えば、その歩道を歩く通行人は煙を避けることが出来ず、健康被害が生じる状況です。この喫煙ボックスの設置の経緯を見ると、喫煙ボックス設置の目的は、各アーケード内が路上禁煙区域に指定されたことで、アーケードに近い場所でたばこの吸い殻が散乱することが予想され、それを防止する目的であったことが分かります。しかし、市が喫煙場所を提供することは、受動喫煙の防止の努力を市は課されているにもかかわらず矛盾したメッセージを市民に与えかねないとも言えます。路上喫煙問題の本質は、非喫煙者が望まないたばこの煙を吸うことによって健康に悪影響を受けることです。路上喫煙を全面的に禁止できないのであれば、路上喫煙による危険を減らすような喫煙場所の設置に市が関与しても法の趣旨に反することはないと考えます。他都市においては、たばこの煙が通行人に及ばないような喫煙場所を設置したり、民間が設置した喫煙場所を指定喫煙場所に指定したり、民間も含めた指定喫煙場所を分かりやすくマップにまとめたりしています。屋内の喫煙はたばこの煙が滞留しやすく、屋外での喫煙は不特定多数の人に受動喫煙を生じさせ得るので喫煙場所の設置は悩ましい問題ではあります。しかし、喫煙者と非喫煙者がいることを前提に、望まない受動喫煙防止の施策を柔軟に進めてほしいと思います。

上述したように既存の法や条例下で市が行える対策は非常に限られています。そこで、他都市の条例を見たいと思います。日本都市センターの調査によると、令和元年（2019年）8月までに収集した受動喫煙の防止を取り上げた条例のうち、路上喫煙について条例独自の規制をしているものは12ありました。例えば兵庫県の「受動喫煙の防止等に関する条例」では、前文で受動喫煙の危険性について述べ、受動喫煙防止の必要性を訴えています。その上で20歳未満の者と妊娠中の者を特に受動喫煙から保護するために、通学時間帯における通学路や、多数の者が集合する催しが行われている屋外の場所で20歳未満の者又は妊婦が現にいる場所及びその周囲を喫煙禁止場所として定めています。罰則規定はないものの、「喫煙をしてはならない」という強い表現を採っています。

他にも他都市の条例を見ましたが、各自治体ともに路上喫煙対策に苦慮している状

況がうかがわれました。そのような中で、路上喫煙の規制については対象者や場所を限定していました。また、多くの自治体において罰則はありません。もっとも、受動喫煙条例を定めることで、なぜ受動喫煙が危険なのか、どのような場面で屋外での喫煙を控えなければならないのかを市民に明確なメッセージを伝えることができます。市としてはすぐに条例を作ることは難しいとは思いますが、路上喫煙対策を含む受動喫煙の防止は市民の理解と行動がなければ達成できないものです。望まない受動喫煙の防止へ市がどう取り組むかを市民に明示するには、新たな条例の制定も重要な方法ではないかと考えます。

喫煙の害について従来は喫煙者に及ぼす健康への悪影響に焦点が当てられてきました。しかし、近年受動喫煙による健康への悪影響が分かるにつれ、喫煙は喫煙者が自己責任によって健康を損なうだけではなく、非喫煙者にも健康への被害が及ぶことが明らかになりました。また、前述した「煙草と健康」では、たばこの経済効果について、喫煙によって増大する健康関連費用、生産性喪失という負の側面は大きく、たばこに関わる産業やたばこ税などの正の側面よりも大きいと論じています。一方で、喫煙自体はいかなる法律が禁じるものではなく、喫煙者はたばこ税という税負担もしています。路上喫煙を市の条例等によって全面的に禁止することは難しく、路上喫煙による健康被害をどうやって最小化できるかが市の課題であると考えます。

オンブズマンは、市は既存の法や市条例の枠組みの中で路上喫煙対策を十分に行っていると感じました。しかし、既存の法や市条例の枠組みでは、特に路上喫煙対策として市ができることには限りがあります。他都市の条例のように、正面から受動喫煙防止条例を制定し、事業者、喫煙者、非喫煙者が共存できる対策を打ち出す必要があるとも感じました。受動喫煙防止条例は、市民に対しての受動喫煙への認識を高める効果もあると思うからです。

路上喫煙対策を含む受動喫煙の防止については複数の担当課が関わる必要があるかと思えます。市においては、関係各課と共同して対策会議を行っているということです。受動喫煙の防止は健康に関する側面だけではなく、地域のまちづくりや経済活動など複合的な対策が必要になると考えますので、益々の創意工夫を凝らしていただければと思います。

(2) 市営住宅における共益費管理のあり方（要約）

発意調査の趣旨

先般、オンブズマンへの苦情申立てにおいて、市営住宅の入居者のみで構成された自治会及び市営住宅入居者による任意に組織された共益費の管理組合（以下「管理組合」という。）が自治会費と市営住宅の共益費を分けて会計しておらず両会計間で流用が行われているので、市は両会計を正すよう指導を行うべきとの申立てがありました。この申立てに基づく調査の中で市営住宅の共益費については、管理組合において設定・管理を行っているということが分かりました。管理組合（入居者）が自ら共益費の設定・管理を行っているという事に違和感を覚え、そもそも管理組合において共益費の設定等の決定はどのようになされているのか、また、そこに市の関与がないということに疑問がわきました。

それに加え、管理組合はその性質上、強制加入ですが、自治会については任意加入です。そうすると、管理組合と自治会の構成員が完全に重ならない場合、自治会で共益費の設定等の決定が行われていることに問題があるのではないかと疑問にも思い至りました。

さらに、市営住宅の入居率等によりそれぞれの市営住宅において入居者が負担する共益費が違っており、入居率が低下すれば入居者の意思にかかわらず共益費があがってしまう可能性があるという問題点があることに気づきました。

以上のことから、上記苦情申立てを契機に、市営住宅の共益費について市がどのような考えに基づいて管理組合に任せているのか、自治会の中で管理組合が運営されている状況で、自治会に属しない住民の共益費についての意見がどのように反映されているのか、現在の市営住宅の共益費の在り方（管理組合の総会・決定等も含め）に問題がないのか、そこに改善すべき点がないのか、そして、市の管理組合に対する関りの在り方などを調査することとしました。

市からの回答

共益費は、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です。具体的用途は、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）、その他市営住宅の環境を維持するための費用です。最高裁の判例でも、共益費として、街路灯、階段灯、エレベーター等の電気料金、屋外散水栓等の水道料金や排水施設の維持、害虫駆除等に要する費用を挙げています（最高裁判決平成17年4月26日、以下「最高裁平成17年判決」という。）。

市営住宅の共益費に関しては、公営住宅法をはじめとする各種法律に明文の規定がなく、市においては、熊本市営住宅条例で、共益費は入居者で負担する旨規定しているところです。

共益費は、市営住宅における入居者が、その専有部分についての電気料金等の費用を負担するのと同じく、共用部分についての電気料金等の費用も入居者全員が便益を受けることから入居者全員でこれを負担することが当然と見られるものです。これらの費用を各入居者が個別に電力会社等の業者に支払うことは事務が繁雑になり現実的でないですし、いわゆる共益費は入居者の共同の便益に対する費用の負担ですので、その徴収及び支払は、原則として入居者全員で行うべきと考えております。そこで市では、管理組合が費用に充てる資金を集約して支払事務を行うことを通常としており、これについては、最高裁平成17年判決も是認しております。

したがって、共益費の管理を団地自治会が行うこと自体は、適法な事務と考えます。次に、市が市営住宅の共益費の事務を行うことに関する問題点についてですが、団地・棟毎に実情が異なる共益費について、令和3年度時点で熊本市内にある134の市営団地651棟の全団地分の管理を市にて行うことは、その事務量が膨大になることや、それを処理するための人件費が増加することが見込まれます。

加えて、費用に関して述べると、例えば、団地内の清掃活動や草刈りに関しては、入居者の方が自ら労力を提供することで費用を削減し、共益費を低廉な価格に抑えております。一方、市にて共益費を管理し清掃活動や草刈りを行う場合は、業者へ業務委託を行うこととなり、業者への委託費用分に関しては入居者負担が増加することとなります。

また、共益費の徴収に関しましても、現在は入居者間で集金を行っておりますが、市にて徴収を行う場合は、納付書の発行や口座振替の利用等により徴収を行うこととなります。そうした場合、納付書であれば専用紙代金や郵送費用、口座振替であれば口座振替利用料等、新たに費用が発生いたしますので、その分の入居者負担が増加することとなります。

以上のことから、共益費に関しては、団地毎の実情に合わせ管理を行うため、入居者自身にて徴収・管理を行っていただくものとしており、市にて共益費の管理を行う予定は、現時点ではありません。そのため、基本的に市が共益費に関与することはございません。

共益費の管理に関しましては、全国的にも47都道府県の内4都府県、20政令指定都市の内4都市が、自治体での管理を一部行っているところであり、多くの自治体が本市と同様に事務の煩雑さ、入居者の金銭的負担の増加といった理由や、入居者の自主管理によるコミュニティ形成の効果があるという理由から、入居者での管理としているところですが、しかし一方で、令和3年度には共益費に関する苦情がオンブズマンへ申し立てられた事案もあるなど、本市にて共益費に関するトラブルが発生していることも認知しております。また、全国的にも入居者の高齢化に伴い、入居者による共益費管理が困難になっているという問題点も発生しております。

市による共益費管理への移行については、前述しました問題点の他にも、市が管理を行う範囲（水道電気代のみとするか、清掃代やその他維持管理に必要な事項まで含ませるか等）、徴収方法（実費のみの徴収か手数料等を付加するか、家賃と同時に徴

取るか別途徴収するか等)、入居者同意の程度（全入居者からの同意とするか、過半数の同意とするか等）、債権管理・滞納対策（市が共益費を管理すると債権となり、不足した場合の財源確保、滞納者に対し負担額のみ請求か、住戸の明渡しまで行かなどの請求範囲、前年度までの繰越金の扱い等）等、検討すべき点がございます。

今後とも、共益費管理のあり方について、入居者にとって負担が少なく、本市にとっても効率的な管理方法を引き続き検討してまいります。

オンブズマンの判断

「調査の趣旨」で取り上げた苦情申立ては、調査結果自体は、市に不備なしでしたが、その調査の中で市営住宅の入居者のみで構成されている自治会では、市営住宅の共益費の管理も自治会において行われていることが分かりました。

ところで、令和2年度（2020年度）の発意調査で、「町内自治会内部の問題に対する市の関わり」について調査し、自治会は自主性・自立性が保障されるべき任意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おり、地域コミュニティの再構築の観点から、市は自治会の自立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の判断を示していましたが、この市営住宅の入居者のみで構成された自治会における共益費の問題は、市による市営住宅の管理と自治会の関係という新たな問題点を提示しました。そこで、この共益費の問題は上記発意調査の延長線上にある問題であり、その現状及び特殊性等を考察し、問題点や今後対処すべき点等を検討、整理しておく必要があると考え、改めて「市営住宅の共益費のあり方」として、発意調査を行うこととしました。

共益費とは、「市からの回答」にもあるとおり、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で、具体的には、街路灯、階段灯、エレベーター等の電気料金、屋外散水栓等の水道料金や排水施設の維持、害虫駆除等に要する費用等が挙げられます。そして、この共益費の管理とは、共益費の額を定めること、共益費の徴収を行うこと、共益費の支払事務を行うこと及び共益費を保管すること等です。この共益費の管理を誰が行うべきかですが、市の見解としては、市営住宅の共益費の管理者は市営住宅の入居者自身ということになります。

確かに、最高裁平成17年判決は、共益費の徴収及び支払事務等の管理を市営住宅入居者で構成されている団体（自治会）で行うことを前提に判決を下しています。ただし、この判決は「共益費の管理を誰が行うか」が争われた事件ではなく、共益費の管理を市営住宅入居者で構成されている団体（自治会）が行っていること自体、当事者間に争いが無いことから、これを争いのない事実として認定しているに過ぎないと考えられます。つまり、最高裁平成17年判決は、「市営住宅の共益費の管理を誰が行うべきか」については判断しておらず、市営住宅入居者（管理組合又は自治会）でなければいけないとも言っていません。そうであるなら、市営住宅の共益費の管理者を

市営住宅入居者に限定する必要はなく、市（行政）が行っても何ら問題はないと考えられます。

そこで、以下では、市営住宅の共益費の管理を入居者（管理組合又は自治会）が行う場合と市が行う場合のメリット、デメリットを考察し、市営住宅の共益費の管理の在り方について考察したいと思います。

共益費の管理を入居者が行うメリットは、「市からの回答」にもあるとおり、共益費を低廉な価格に抑えることができること、入居者の自主管理によるコミュニティ形成に効果があること等です。一方、デメリットとしては、入居者の手を煩わせることになること、メリットで述べた共益費を低廉な価格に抑えることができることの反面として、共益費を節約するために必要な街路灯・階段灯などを点けず、安全・防犯上の観点から好ましくない状況が生ずる可能性があること、そして、以前のオンブズマンへの苦情申立てでもあったように、市営住宅の入居者のみで構成されている町内自治会の場合、その町内自治会が共益費の管理も行うこととなり、自治会費と共益費を明確に区別せず、混同するおそれがあることが挙げられます。

次に、共益費の管理を市が行うメリットは、市営住宅の共同設備等の違いや入居率等に関わらず、一律の共益費を設定でき、明示的に市営住宅入居者に示すことができることが挙げられます。また、上記共益費の管理を入居者が行う場合のデメリットの一つである、節約のため街路灯・階段灯などが点けられないような状況は生じないこと、そして、自治会費と共益費が明確に区別されることが挙げられます。一方デメリットは、「市からの回答」にあるとおり、市の事務量が膨大になり、その人件費も増加すること、共益費の徴収に関しても新たに費用が発生し、その分も共益費に上乗せされることで、結果として入居者負担が増加するということです。

では、共益費の管理を誰が行うべきかですが、オンブズマンとしては、市営住宅が市の公有財産である以上、その共益費の管理も市が行うべきではないかとも考えています。なぜなら、市営住宅の共同施設についてももちろん市の公有財産ですので、例えば、共同施設である市営住宅の階段灯が消えていたことにより、入居者が足を踏み外してケガをしたような場合、市の営造物責任（国家賠償法第2条第1項）が問われる可能性があります。そうすると、市が共同施設についても管理するのが当然であり、共同施設から発生する共益費についても市が管理するのが望ましいと考えるからです。しかし、これまで本市においては、共益費の管理は、市営住宅の入居者自身（管理組合又は市営住宅の入居者のみで構成される自治会においては自治会）に任されており、現状としては、上記の共益費の管理を入居者が行うことにメリットがあることや、すぐに市が管理できる体制ではないこと等を考えると、入居者自身で行うのもやむを得ないと考えます。ただ、将来的には、共益費の管理を入居者だけで行うことの問題点も十分検討しておく必要があります。

問題点としてまず、市営住宅の入居者の高齢化があります。本市では、国勢調査によりますと、世帯主が65歳以上の世帯数は平成27年（2015年）が47.1%であったのに対し、令和2年（2020年）には58.5%と約11%上昇しています。このことは「市から

の回答」にもあるように、全国的にも公営住宅の入居者の高齢化により、共益費の徴収のため一軒一軒回ること自体がかなりの負担になること、そして共益費の管理自体（お金を預かること、それを保管すること、間違いがないように計算すること、払ってくれない人への取立て等）が精神的にも肉体的にも負担となり、さらに時間的にも負担となることから、入居者による共益費の管理が困難になってきているという現状があります。そして、それに関連して共益費の管理を行っている管理組合の役員（市営住宅の入居者のみで構成されている町内自治会においては自治会の役員）のなり手がいないという問題もあります。さらに、共益費をめぐるトラブルも目立つようになってきているようです。ある自治体の市営住宅では共益費の管理をめぐる自治会が分裂、訴訟沙汰となった事案もあります。また別の自治体では、自治会長の高額報酬問題を発端に入居者の一部の者が共益費の支払いを拒否したという事案もあるようです。

このような現状からすると、市営住宅の共益費の管理について、将来的には、市が関与せざるを得ないのではないかと考えています。

そこで、市営住宅の共益費の管理について、市の「関与のあり方」を検討してみたいと思います。以下、市が関与できることを段階的に挙げていき、最終的に市が共益費の管理を行う場合、どのような方法で行うのが妥当かを考えてみたいと思います。

市営住宅は市の公有財産ですので、その共益費の管理についても市に一定の責任があると考えます。「調査の趣旨」に記載した苦情申立てでは、自治会費と共益費について明確に分けて会計をしておらず、両費目で流用が行われていました。そもそも自治会費と共益費は全く性質が異なり、自治会と管理組合の構成員が違う場合もありますので、本来であれば管理者も別々であるべきで、流用は認められません。よって、市としては共益費について正しく会計が行われているかをチェックすべきと考えます。市営住宅の共益費に関する会計チェックですので、自治会の自主性・自立性を阻害するものではありません。

次に、共益費について入居者から相談があった場合、市は相談内容を把握し、率先してそのトラブルの解決にあたるなど柔軟な対応を行っても良いのではないかと考えます。さらに、今後、共益費の長期滞納者等への対応はより複雑になっていくことが想定され、市営住宅入居者で対応することは困難と思われるので、市がこれに関するノウハウを蓄積し、対応にあたるべきと考えます。この点、自治会のトラブルについては自治会の自主性や自立性を損なうおそれが生じるため市の関与は慎重にならなければなりません。共益費については、自治会の活動に関するものではありませんので、より積極的に関与することができると考えます。

そして、共益費の額の妥当性の問題があります。市営住宅の役割は、市場において自力で住宅を確保できない世帯に対し、低廉な家賃で賃貸住宅を供給することにあります。したがって、市営住宅の賃料が安くても、共益費が高すぎると市営住宅設置の趣旨に反することにもなりかねません。現在、市営住宅の入居率は下がり続けており、このような状況が続けば、おのずと市営住宅の入居者が負担する共益費も上がってし

まうという問題が生ずる可能性があります。この点、共益費に上限を設け、上限以上の共益費がかかるような場合は、市が予算を設けて、補助を行うなどの検討を行う必要があると考えます。

このことに関連し、現在、各市営住宅における共益費は明らかにされておらず、市営住宅入居者は入居して初めてその額を知ることとなります。そして、共益費の額については、全ての市営住宅の共益費を調べたわけではありませんが、高いところで月額2,000円程度、安いところで月額450円程度とかなりの額の開きがありました。このように共益費に大きな額の開きがあるとすれば、市営住宅入居者への情報提供として、市が各市営住宅の共益費を年度ごとに調べ、一覧表を作成したうえで、ホームページ等で公開するなどして明らかにすることが望ましいと考えます。

次に、市が共益費の管理を行うとした場合、どのような方法で行うのが良いのか、つまり、市が直接管理を行うのか、指定管理者を選定して管理を行うのか、委託業者に委託して管理を行うのか、それ以外の方法等様々な管理方法が考えられます。それぞれ、一長一短ありますが、この点、全国では公営住宅の共益費の管理を行っている自治体が多数ありますので、その例を参考にすることも良いかと思えます。例えば、東京都などは希望する団地について家賃と共益費の一括徴収を行っています。兵庫県では指定管理者が管理を行っている公営住宅が多く、神戸市では、各住宅の管理組合側の求めに応じて市や委託業者が共益費を管理しているようです。このような先進自治体の例を参考に、本市にあった管理体制を検討しておく必要があるのではないのでしょうか。

ここで、「調査の趣旨」にある自治会費と共益費の関係について考えてみたいと思います。事の性質上、自治会費は自治会において、共益費は入居者全員で構成された管理組合において、それぞれ管理等が行われる必要があります。

ところが、市営住宅の入居者のみで構成された自治会の場合、自治会費と共益費の管理は自治会で一緒に行われているようです。市営住宅の入居者のみで構成された自治会の加入率が100%であれば、自治会と管理組合の構成員が同一であることから何ら問題はありません。しかし、管理組合は強制加入である一方、自治会は任意加入であることから、自治会の加入率が100%でない場合には、自治会において共益費の管理を行うことには問題があります。なぜなら、共益費に関する様々な決定が入居者全員ではなく、自治会加入者だけで行われることになり、自治会未加入者あるいは脱退者の意思が反映されないことになるからです。

そこで、オンブズマンとしては、現在本市の市営住宅において、市営住宅の入居者のみで構成されている自治会の加入率を調べてみましたが、多くの市営住宅は100%の加入率でしたが、90%ほどの加入率の市営住宅もいくつかありました。このように、市営住宅の入居者のみで構成されている自治会の加入率はかなり高いものの、すべての市営住宅が100%の加入率ではないという現状を考慮すると、そのような場合に共益費の管理に関する決定を行う際には、自治会に加入していない入居者に対して、その決定に参加できるような仕組み(例えば、共益費に関する決定を行う場合には、「自

治会及び管理組合」として行うなど)をあらかじめ整えておく必要があるのではないかと考えます。そして、本市における自治会加入率は低下の一途をたどっていますので、将来的にこのような仕組みはととても大事になってくると思われれます。

今回の発意調査において、市は市営住宅の共益費に関する問題点について十分把握しており、その問題点を放置しているというわけではなく、将来的には見直すべきところがあることも認識していることが分かりました。オンブズマンとしても、今回の調査をとおして、市に市営住宅における共益費について問題意識を持ってもらうことが重要だと考え、今回の発意調査を行いました。市が、市営住宅の共益費の在り方について問題意識を持っており、現在は共益費の管理について効率的な管理方法を模索しているという事も分かり、有意義な調査となりました。

また、市営住宅の入居者のみで構成されている自治会が共益費を管理している場合、自治会自体の問題ではなく、便宜上自治会で管理しているというだけであり、市が関与しても自治会の自主性や自立性を損なうおそれはないことから、市は積極的に関与すべきと考えます。この点で、市の取組みに期待したいと思います。

これから、超高齢化社会の到来をはじめとする様々な社会情勢の変化に伴い、市営住宅自体の在り方、存在意義等も変わってくると思います。そのような中、市営住宅の共益費について、ここで検討したことのみでなく様々な問題が浮き彫りになってくると思います。オンブズマンとしては、最終的には市が市営住宅の共益費の管理を行うのがいいのではないかと思います。すぐにはできるものではないことも理解しております。そこで、共益費について、上記で述べたように段階的に市が関与を行い、将来的には市が共益費の管理を行うことも視野に入れて、検討していただきたいと思えます。

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) 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。

参 考

- 1 利用者の声
- 2 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3年度（2021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。

- たいへんお世話になりました。ありがとうございました。
- オンブズマンの判断は「不備なし」でしたが、その後の市が公表した資料を見ますと、ほぼこれまで申立人が主張してきたとおりの内容に改正されたものになっておりました。
専門的知識も必要となる中での判断も要求される内容の苦情申立てでしたが、結果的によい方向につながったと思います。
- メディア等でオンブズマンが取り上げられる時に裁判所に訴えた等の報道が多く、大問題でないといけないのかという雰囲気があります。誰でも行ける所というイメージを、もう少し広げられれば良いかなと感じました。
- 市民は、市役所の不都合と思われる行いについて、困っている人も多いと思いますので、今後のご活躍を期待しております。
- 熊本市オンブズマン制度の利用では、事案の解決に至らなかったため、他の救済制度を利用しました。
- 職員に対する不満、苦情だけでなく、組織のあり方（職員の認識、勉強不足に起因するのかもしれませんが）責任転嫁するのではなく、市職員自体で自己解決する様心がけて頂きたい。
- 今後、市からの回答書を申立人にも事前に見せることも可能とするオンブズマン制度の改善を望みます。

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事。
- (2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関する事。
- (3) オンブズマンの活動状況の報告に関する事。
- (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して認められるとき。

(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参与し、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

(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3年度（2021年度）運営状況報告書 （制度発足10周年特集号）

令和4年（2022年）6月 発行

熊本市オンブズマン

原田 信輔（代表オンブズマン）

崎坂 誠司

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