

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 市道と私有地の境界上にあるブロックの撤去（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅の道路（市道）向かいの家の取り壊しに伴い、道路に出っ張った部分のブロックの除去を土地所有者にお願いしたところ、その求めに応じなかった。そのため、市に相談したところ、現場確認には訪れたが、その後、ブロックを除去するよう催促したにもかかわらず状況に変化がない。この道路は、通学路でもあり、交通量も多いため、ブロックを除去することにより危険な状態を解消してほしい。

市からの回答

最初に通報を受けたときの確認資料では、問題になっていた土地の道路境界が未確定だったために、道路敷きなのか民有地なのか判断できず、また、当該ブロックが不法占有物であると断定できなかったため、土地所有者に対してブロックの撤去を指導することも、道路管理者としてブロックを撤去することもできないと考えていました。

その後も土地所有者との接触を何度か試みてきましたが、結局、接触することができませんでした。

しかしながら、再度本件土地の境界につき調査したところ、本件境界部分につき境界が確定していました。

市としては、今後の対応として、土地所有者に対し本件土地部分を道路敷きへ寄付していただくように申し出る予定であり、所有権移転の確認がとれ次第、市のほうで道路舗装等の工事施工を行うことを考えております。

道路敷きへの寄付を拒否された場合には、土地所有者に本件ブロックの撤去および簡易舗装の承諾をとり、その承諾が得られたら市で工事をする予定です。

オンブズマンの判断

申立人が、4 m未満道路の中心線から2 m後退した後に、道路上に残された低いブロックが危険だから、どうかしてほしいと市に再三求めたのに対して、市が今日まで対応できなかった理由を聞きましてところ、ふたつの理由がありました。

ひとつは、最初に通報を受けたときの確認資料では、問題になっていた土地の道路境界が未確定だったために、道路敷きなのか民有地なのか判断できず、土地所有者に対してブロックの撤去を指導することも、道路管理者としてブロックを撤去することもできなかったという理由です。

もうひとつは、申立人によるその通報の翌日から土地所有者との接触を何度か試みたが、結局、接触することができないまま今日に至ったという理由です。

第一の理由に関わる土地の道路境界については、今回の調査を受けて再度確認したところ、すでに境界確定の決裁が行われていたことが判明したということですので、第一の理由は解消され、土地所有者に接触できていないという理由だけが残ることになります。

それを踏まえて、道路管理者としての今後の対策（案）が示されました。すなわち、(1)土地所有者に対し本件土地部分を道路敷きとして寄付していただくようお願いし、道路境界から新設のブロック塀までの土地の所有権移転後に、市でブロック撤去・道路舗装等の工事施工を行う予定であること、(2)寄付のお願いが拒否された場合には、土地所有者に、本件ブロックを撤去し簡易舗装することを承諾していただき、市で工事を施工する予定であること、です。

この方向で対策が進められることを望みますが、(1)では土地の所有権移転後に工事施工が予定されている点が気になります。その手続きが済むのを待たなくても、(2)という承認を土地所有者から得ることができれば、直ちにブロックの撤去と簡易舗装の工事を進めることはできるのではないのでしょうか。

建築基準法によれば、幅員4m未満の道路に接した敷地では、建築物の建て替えの条件はその敷地をその道路の中心線から2m後退させることですが、今回問題になっている低いブロックは、後退させる以前の私有地部分に危険な状態で放置されているものです。その私有地部分が市の道路になるためには土地所有者による所有権移転手続きが必要になるとはいえ、その手続きが済めば市の道路になる部分ですから、危険なブロックの撤去と簡易舗装は速やかに道路管理者の責任で進められることを望みます。そのための承認を得るために速やかに土地所有者に接触していただきたいと思います。交通事故や転倒事故などが起きる前に、この危険なブロックが撤去されて、通行の安全が確保されることを願っています。

市の改善等の状況

土地所有者に対し説明等を行い、土地所有者がブロック撤去を了承されたので、業者へ工事発注し、苦情申し立てがあった翌月にはブロック撤去ならびに簡易的なコンクリート舗装を行いました。

(2) 児童相談所の支援のあり方 (要約)

苦情申立ての趣旨

持病が悪化して入院した際、子どもを児童相談所に預けたが、十分な説明も無いまま児童養護施設に移された。体調が回復した後も担当者に何度頼んでも子どもを返してくれないばかりか、建設的な話し合いにも応じてくれない。

市からの回答

本件児童は、申立人から同意書を得て児童養護施設に入所しました。

入所後は、児童の家庭復帰に向けて、児童の状況や申立人の体調を見ながら、施設および申立人と協議を行っています。今後も、児童の将来的な家庭復帰へ向け、出来る限りの支援をする方針です。もっとも、児童の家庭復帰は、申立人の体調等諸般の事情を総合的に勘案し児童の福祉を最優先に考慮して判断すべき事柄ですから、状況は流動的であり、家庭復帰の確定的な時期を示すことは出来ません。申立人ともよく話し合い、状況を的確に判断しながら、本件児童の家庭復帰を目指したいと考えています。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨は、第一点として子どもが児童養護施設へ移された問題、第二点として施設に入所している児童の家庭復帰に関わる問題の二点に集約されます。これらを考える場合には、基本的には、児童福祉の専門的な視点よりも、普通の生活者としての親子関係（愛情を持った母親と母への愛着をもつ子どもの関係）という視点を重視して考える必要があるのではないかと思います。そして、後者の視点を重視すれば、上記の問題は、つぎのように言い表すことができるように思います。すなわち、第一点は、本件児童が児童養護施設へ移された際に児童相談所の担当者は申立人にどのように説明したのか、であり、第二点は、早く子どもを帰してほしいという母親の願いを児童相談所がどうして聞き届けてくれないのかを、申立人は納得できていない、ということです。

第一点は、過去の時点での説明内容の真偽をめぐる論点ですが、施設入所から既に相当期間経過しているのですから、過去にどのような説明がなされたかを確定することよりも、これからどうするかがより一層重要であると思います。そうすると、児童の家庭復帰というこれからの課題を考えるためには、第二点の問題が決定的に重要になると思います。

そして、第二点の問題については、最終的には、児童の福祉を最優先で考える児童

相談所の専門的な視点と、体調の良くない母親と子どもの母子世帯における生活共同という生活的な視点のいずれをより一層重視するかという問題になるのではないかと思います。このような場合には、専門家の限定された視点からの判断よりも、親子関係に最適な福祉を総合的に判断することが必要ではないかと思います。児童相談所が、申立人の病状が悪化したときに、児童がネグレクト状態に置かれることを心配しているのはよくわかりますが、現在では申立人の体調は軽快しているのですから、その心配は小さいのではないかと推測されます。児童が施設に入所してから相当に長い期間が経過していることを考えると、いつ児童を帰してもらえないかわからないことによって、申立人が心理的に不安定になることのほうがむしろ心配になります。児童の福祉を最優先で考えるのが児童福祉の理念として重要であるのはよく理解できますが、児童の福祉を最優先で考えることが、親子関係そのものに最適な福祉を考えることと抵触することがあることも看過されてはならないと思います。施設入所を通して親子を援助するよりも、児童を家庭に復帰させて親子関係そのものを生活的な視点から支援することがより一層望ましい時期にきているのではないのでしょうか。申立人の体調が、児童を引き離し続けなければならないほどに悪い状況にはないとすれば、速やかに児童の家庭復帰に向けた手続きを進めることが望まれます。

市は、すでに本件児童の将来的な家庭復帰へ向け、できる限りの支援をする方針を示し、面会や外泊を予定するなど、家庭復帰に向けた段階的な努力が重ねられてきています。

しかしながら、市の回答によると、申立人の体調等状況は流動的であり、家庭復帰の確定的な時期を示すことは出来ない、とされています。この回答は専門的な視点からの判断としては妥当かもしれませんが、申立人にはあまりにも厳しいもの、あまりにも非情なものだと思わざるをえません。

児童の家庭復帰に向けてできるかぎりの支援を考えているのであれば、児童が小学校に入学する4月以前に親子の共同生活が可能になるように児童の家庭復帰を進める方針を速やかに立てることが望まれます。今回の申立人のケースは、児童の福祉を最優先に考えることが必ずしも親子関係に最適な結果をもたらすとは限らない典型的なケースのように思われてなりません。児童相談所が、遅くとも児童の小学校入学までに児童を家庭に復帰させるように支援するという確定した方針を早急に立てるように要望します。

市の改善等の状況

児童は小学校入学前に家庭復帰しました。その後、担当職員による家庭訪問及び電話連絡により生活状況や児童の安否、親子関係等を確認するとともに、関係機関と連携して状況確認を行っております。

(3) 工場の騒音被害に対する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅の向かいの工場騒音に悩まされ、市に相談しているが、工場への指導や騒音測定はするものの、騒音は解消しない。また、市が採用している騒音の測定方法は工場から見える方法でなされており、工場が騒音を抑えることが可能となるので、騒音の測定結果は規制基準値以下になる。騒音の実態に即した測定方法に改めてほしい。

市からの回答

市として法令の範囲を超えて工場を規制することはできないため、全面的に申立人の意に沿うことはできませんが、申立人の相談を受けて以来、申立人と連絡を取りながら、工場に指導を行うなど、申立人の悩みを真摯に受け止め、問題を解決するべく努力しております。騒音測定の方法についても、法令の基準に則りつつ申立人の意見を最大限取り入れるよう工夫してきました。今後も、本件については対応を継続し、騒音測定についてもさらに工夫をして申立人に納得していただけるような方法を提案します。

オンブズマンの判断

騒音規制法と熊本県条例によって規制される工場騒音とは、特定作業を行う事業所の場合には、特定作業による騒音に限定されます。しかし、被害者の視点から見た騒音とは、工場で発生している騒音のことであって、特定作業による騒音もその他の移動音や落下音も、工場からの騒音です。被害者にとって問題になるのは、騒音の大きさであって、騒音の種類ではないことを、市も工場も理解すべきです。

もっとも、市は、法令を超えて工場への恣意的な規制はできません。騒音が規制基準を超えたかどうか判断するには、特定作業による騒音を判別する必要がありますが、そのためには作業工程の目視確認が必要だというのが市の見解です。これに対し、申立人は、騒音測定が工場から見えるところで行われると、工場側は意識的に騒音を発生させないようにするから騒音の実態に即していないと主張しています。

申立人と市の対立の克服は、騒音の測定方法および評価方法をどの程度柔軟に工夫することができるかにかかっています。二つの選択肢が考えられます。ひとつは、作業工程の目視確認による測定方法を申立人が受け入れうるように工夫することです。複数日に連続して騒音を測定するという市の提案は十分に考えるに値すると思います。もうひとつは、目視確認に代わる工場騒音の識別方法を工夫することです。自動測定

機による測定を工場騒音の実態を示すものとして評価したうえで、その測定記録をもとに、どの作業によって生じた音かを事後的な聞き取り調査等によって特定することは可能なのではないのでしょうか。

生活環境保全是行政に期待されている重要な仕事であり、市の担当課もたゆみない努力を日常業務として続けているのは周知のとおりです。市職員に対する住民の期待もますます大きくなっています。本件でも、市は長期にわたって申立人の騒音被害の訴えに対応しており、工場騒音は以前に比べて軽減されていると推測されますが、依然として騒音被害の訴えの切実さは変わらないように見えます。

行政による権力的かつ恣意的な工場への規制が望ましくないのはもちろんですが、あまりに自己規律に厳格であろうとする行政の努力が、かえって生活環境保全と被害防止のための騒音規制を難しくしているところもあるように見えます。

市は、今後、連続日の連続測定方法を採用する方針も示していますし、本件について積極的に取り組んでいこうという姿勢を感じます。そうであれば、特定作業による騒音の事後的調査による識別方法を作業工程の目視確認に代わる方法として柔軟に考えることも、今後の課題にすることができないのでしょうか。

市の担当課には、工場騒音の実態に即した測定方法と測定結果の評価方法のなお一層の工夫を期待します。

市の改善等の状況

これまで申立人の騒音被害の訴えに対応するため、何度か申立人宅を訪問し、直接騒音に関する相談を受けてきました。その結果、申立人からは、以前に比べてかなり改善されたと評価していただきましたが、一方で依然として工場からの騒音は続いているとのご指摘を受けたため、今回改めて騒音測定を実施することにしました。

しかし、騒音測定の結果によっては、相手方に対して不利益処分等を行う可能性もあることから、その不利益処分の対象とされる行為、とりわけ特定作業についてはその作業にのみ規制がかけられていることから、明確・厳密に作業状況を把握しておく必要があると考え、今回作業工程を目視により確認しながら測定を実施しました。確かに、目視による測定を実施することで恣意的に加減した作業を実施する可能性もありましたが、繁忙期の3月末に3日間連続で測定することで、平常時に近い作業状況を把握することが出来ると判断しました。

なお、目視以外の方法での測定につきましては、作業状況と録音データや記録チャート紙の結果を対比しながら評価・検証しますが、実際には特定作業とそれ以外の作業音が混在しており音質的にも類似していることが多く、目視以外の方法により得られた音の中から特定作業音だけを抽出して評価することは困難と考えられますので、目視による測定を実施したところです。

(4) 難病患者への支援（要約）

苦情申立ての趣旨

私の夫は超重度のALS患者であるが、今回、国の通知により「重度のALS患者の入院におけるコミュニケーションに係る支援」を事業として行うことが各市町村の判断により可能となった。そこで、市に対して、当該事業を進めるように申し出たところ、検討する旨の返答をえた。しかし、後日、市に対して、この件について問い合わせると、なんら進展していない様子だった。早急に当該事業をすすめて、夫が病状の進行によりコミュニケーション能力がなくなる前にコミュニケーション支援をしてほしい。

市からの回答

今回の国の通知を受け、事業化に向け検討しており、関係医療機関等との意見交換を行い、より具体的に事業化を目指すとともに、環境整備を行っていく予定ですが、解決すべき課題は少なくありません。

もっとも、申立人のケースにおいては、以下の理由から事業対象外と考えられます。

すなわち、国の通知によれば、「保険医療機関における看護は、当該保険医療機関の看護要員のみによって行われるべきものであるが、重度のALS患者の入院に際しては、一定の要件を付した上で利用者負担によるヘルパーの派遣を認める」とされており、その一定の要件とは、(1)当該ALS患者の入院前から支援を行っている等、コミュニケーションについて熟知している者による支援であり、(2)その支援は、保険医療機関の職員が、患者とのコミュニケーション技術を習得するまでの間とするというものです。

本件にあてはめて検討してみると、申立人の夫は、医療機関へ入院を開始して15年以上の期間が経過しており、職員とのコミュニケーション技術は確立しているものと考えられます。

オンブズマンの判断

今回の通知は、重度のALS患者（声以外の伝達手段と発話を併用している者又は実用的発話を喪失している者をいう。）の入院において、入院前から支援を行っている等、当該重度のALS患者とのコミュニケーションについて熟知している支援者（ヘルパー）が、当該重度のALS患者の負担により、その入院中に付き添うことは差し支えない、というものです。この事業によるコミュニケーション支援が予定されている期間は、「重度のALS患者」の入院時から、入院した医療機関の職員がその患者とのコ

コミュニケーション技術を習得するまでの間に限定されていますので、事務レベルでは、申立人のケースは、事業対象外であることは理解できます。というのも、申立人が求めているのは、この支援事業が対象としている「重度のALS患者」よりもさらに病状が進行している「超重度のALS患者」に特有のコミュニケーション支援だからです。

しかしながら、本質的な問題は、申立人の配偶者が今回の事業の対象となるかどうかではなく、申立人の配偶者がコミュニケーション支援を必要としているかどうか、申立人が求めているコミュニケーション支援のために、この事業を活用することができるかどうかです。

申立人の求める切実な願いに応えることができるかどうかという視点からあらためて今回の国の通知をみると、申立人が求めているコミュニケーション支援のためにこの事業を活用できるのではないのでしょうか。

申立人が求めるコミュニケーション支援を認めるかどうかは、究極的には、わずかしこコミュニケーション能力をもてなくなった超重度のALS患者にも人間としての尊厳を認めるかどうかという問題になるのではないかと思います。

超重度のALS患者が生きている証を残そうとしている営みを支援することは、最後まで人間としての尊厳ある生を生き切ろうと努めている人を支援することでもあります。

申立人の切実な願いに応えて、この事業によって可能になるコミュニケーション支援を広く活用することは認められてもよいのではないのでしょうか。

このような支援事業に対する超重度のALS患者のニーズは少ないかもしれませんが、確実に存在するものと思います。このような事業を支援することは、超重度のALS患者に対するコミュニケーション支援を新しく整備する先進的な取り組みにもなります。

もちろん、医療機関がこの新しいコミュニケーション支援に協力的であることも、申立人が配偶者とのコミュニケーション技術を習得した支援者（ヘルパー）に依頼できることも前提になります。

担当課には、とりわけ関係医療機関の協力を得て、超重度のALS患者のコミュニケーション能力が少しでも残されている間に申立人が求めているコミュニケーション支援が可能になるような道を速やかに開いていただきたいと切に望みます。

市の改善等の状況

ALS患者に対応する医療機関から、この事業を熊本市単独で実施するのではなく、広域的に実施する必要があるとの意見を受けました。そこで、熊本県認知症対策・地域ケア推進課を窓口とし、県庁内関係各課と調整後、県下市町村へ事業実施を広く呼びかけることにつき、要請を行っているところです。各市町村が実施の方向に向けた体制が整い次第、実施条件等の協議へと入っていきたいと考えています。

(5) 私道への公共下水道の公費布設（要約）

苦情申立ての趣旨

居住地域に下水道が布設されることになり、自己所有の2戸の住宅（1戸は自宅として使用中、1戸は貸家として賃貸中）について私道への公費布設の適用を受けたいと申請したが、熊本市上下水道局私道に対する公共下水道布設取扱要綱（以下「要綱」という。）第2条第4号に該当しないとして認められなかった。2戸の所有者名が同一というだけで公費布設が認められないのは不公平だ。その点について、担当課に説明を求めても、「要綱に定められているから。」という答えしか得られなかった。要綱そのものの見直しも視野に入れ、個別具体の事案に即した柔軟な対応を求める。

市からの回答

市としては、下水道の普及促進のために公費布設の要件を緩和する方針ですが、公費を投じる以上、無制限に公費布設を認めることは出来ません。一個人に対して公費を投入することは出来ず、所有者が2名以上であることは公費を用いるために不可欠な要件だと考えております。要綱の見直しについても協議を行いましたが、土地または建物の所有者が1名の場合は、私人のための排水設備であって公共性がないとの結論に達したため、要綱改定を行う予定はありません。今後、申立人から説明を求められた場合は、制度の趣旨を納得していただけるように丁寧に説明します。

オンブズマンの判断

都市の生活環境を整備していく場合には、所有から利用へと視点を変える必要があります。公共下水道の利用者という視点から見れば、家屋の所有者と借家人には何の違いもありません。私道に公費で下水道を布設するかどうかを判断するために重要なのは、生活環境を改善するために公共下水道を利用する住民の必要性、住民による公共下水道の利用を普及促進させる政策的必要性、およびそれらの必要性に応えるための合理的な費用負担のあり方です。

大まかにいえば、公道であれ私道であれ、道路には公費で下水道管を布設し、下水道管と宅地内の公共ますとの接続工事を公費で行い、宅地内には所有者が自己負担で排水設備を造って公共ますに接続するというのが、合理的な費用負担だと思います。すなわち、2つ以上の宅地の住民が主に通る私道が分筆され、「公衆用道路」に地目変更されているのであれば、公道から私道部分に下水道管を布設し、下水道管から宅地内の公共ますまでの接続工事を公費で行うことが認められてよいと考えます。所有

者が同じであっても二つの宅地にはそれぞれ別の家族が生活しているわけですから、このように考えることが、都市住民の生活実態と生活実感に合致するように思います。なお、宅地内の排水管を公共ますと接続することは宅地所有者の自己負担によることになります。

下水道の普及促進のため私道にも公費で下水道管を布設するというこれまでの市の方針が、下水道利用者の視点に立ってさらに進められることを期待します。そのためには、市の担当課が、所有の視点に立つ「要綱」第2条第4号を、利用の視点に立って改定する必要があります。この改定に向けた検討を要望します。

市の改善等の状況

オンブズマンの見解を受けて、担当課では、現在、政令指定都市を対象とし、基準等の照会を行い、他都市の状況を整理しています。今後は、オンブズマンの要望する「利用の視点に立った制度」へ向けて検討することとしています。

○ 熊本市上下水道局私道に対する公共下水道布設取扱要綱（抄）

第1条 この要綱は、私道内に公共下水道を布設するための基準を定め、公共下水道を普及させることにより、公共用水域の水質保全を図り、もって本市の公衆衛生の向上に資することを目的とする。

第2条 公共下水道を布設することのできる私道は、下水道法（昭和33年法律第79号）第2条第8号の処理区域内又は公共下水道事業計画の予定処理区域内に存するもので、次の各号のいずれにも該当するものとする。

- (1) 私道の両端又は一端が、公共下水道が設置されている道路に接続されていること。
- (2) 私道の形態が明確かつ分筆され、地目が公衆用道路であること。
- (3) 公共下水道の布設及び維持管理において、家屋等への影響がない道路幅員を有すること。
- (4) 私道に面する土地又は家屋の所有者が2名以上で、現に家屋が1戸以上建っていること。
- (5) 公共下水道の設置又は維持管理について、所有権者及び占有者等全員が同意していること。
- (6) 公共下水道が存置する期間、無償で使用できるもの（権利を移転する場合であっても同様とする。）であること。
- (7) 開発区域内道路にあっては、開発完了後3年を経過していること。

(6) 市主催事業の無料講座（要約）

苦情申立ての趣旨

市が主催する陶芸講座（以下「講座」という。）は、「市政だより」には「費用：無料」と広報されていたが、実際は、入会金、月会費等と称し、金員が徴収された。また、施設の管理等も適切ではなく、独善的な運営がなされている。

市からの回答

「講座」は、月2回、受講料無料（材料費：自己負担）として、「市政だより」で受講生を募集しましたが、今回の件は、「講座」による金員の徴収ではなく、「OB会」による入会金等の徴収です。「OB会」とは、受講生が任意で設立しているものであり、月4回、独自の会費、独自の規約に基づき運営がなされているもので、「講座」とは区別されるものです。

また、「OB会」の運営につき調査しましたが、総会等は定期的に行われており、運営経費は適切に管理されていました。また、物置や備品関係は総会や班会議で検討し購入されており、共同で利用されている実態を確認しました。市としては、「講座」はもちろん「OB会」も適正に運営されているものと認識しています。

オンブズマンの判断

市の回答によると、「講座」と「OB会」は明確に区別されているということですが、平成21年度、平成22年度における運用の実態は必ずしもそのようなものにはなっていませんでした。実際に存在していたのは、教室規約を備え、会費で運用されていた「陶芸教室」です。「講座」が対象とするのは、新規の受講者であるのに対し、「OB会」の対象は講座修了者ということですが、「陶芸教室」の実際の運用を見ると、新規受講者も「講座」入会直後に「陶芸教室」に入会を求められ、入会費と運営費を納めることによって新規受講者も講座修了者も同じ会員とし受け入れられています。「講座」は、会費で運用されている「陶芸教室」の中に埋め込まれていたと推測されます。「講座」が実態として見えないのと同様に、「OB会」も実態として見えないといえます。少なくとも、新規受講者には、「講座」の存在も「OB会」の存在も明確に区別できなかったことが推測されます。

もっとも、市もこれらに対する改善方向を示しています。すなわち、開講式に際して新規受講者に、市の事業である「講座」と「OB会」のそれぞれの趣旨の違いを丁寧に説明し、「講座」の運営に日常的に関与し、経費について納得してから受講者を「OB会」に受け入れるように「OB会」にお願いし、あわせて「OB会」の自立化を支

援するとのこととです。

以上を踏まえ、さらに次のような3点の改善が必要だと考えます。

第1点は、「講座」の運用の可視化を図ることです。具体的には、(1)「講座」と「OB会」が運用の実態においても明確に区別され、(2)「講座」の1年間の講習内容が標準的に示されることです。(1)については、新規受講者のみを対象とした1年間の「講座」の時間と場所が特定されることによって、無料の「講座」は、会費で運営される「OB会」と明確に区別されることとなります。(2)については、「講座」は再受講を認めないことになっていきますから、初心者のための講習内容が標準化される必要があると思います。

第2点は、「陶芸教室」による施設使用の適正化を図ることです。施設使用をめぐって条例とその施行規則に抵触するような問題が生じれば、市の指導助言も必要ですが、「OB会」の講師と会員の対立や会員相互の対立は、「OB会」の内部で協議によって調整され、組織の中で自治的に解決されるのが望まれます。

第3点は、「OB会」組織の自立化を支援することです。「講座」を明確に運用するためにも、「OB会」の組織的整備が必要です。「OB会」の自立化は平成23年度にはすでに始まっていますが、「陶芸教室」を「OB会」として再編成するのであれば、規約の変更が必要になりますので、市もそれを支援することが望まれます。

今後の「講座」および「OB会」が受講者にとって陶芸を楽しめる場になることを祈念しています。

市の改善等の状況

本市が条例に基づき実施している「講座」と、「OB会」が任意に実施している「陶芸教室」の運営主体が区別しにくく、申立人に誤解を与え、ご批判をいただいた点について、以下のとおり、改善して参ります。

- (1) 「講座」と「OB会」による「陶芸教室」の違いを丁寧に説明するとともに、1年間の「講座」の時間と場所が特定されること、初心者のための講習内容が標準化されること、「OB会」について分かりやすい名称をつけること等を講師等と連携して進め、新規受講者と「OB会」会員の区別の明確化を図って参ります。
- (2) 市の作業所としての活用が適切になされるよう、施設利用に関する助言・指導等を行って参ります。
- (3) 「陶芸教室」の「OB会」への再編成などに関する規約改正等を行う場合に支援して参ります。

(7) マンション管理士派遣事業要綱の運用 (要約)

苦情申立ての趣旨

熊本市マンション管理士派遣事業要綱第8条第2項に基づいて、マンション管理士派遣の申請をしようとしたが、同条第1項による派遣が可能だとして、申請に待ったをかけられた。第2項による申請がなされる場合に、派遣を求める5分の1以上の区分所有者に不利益が生じないように同条項の解釈・運用を改善し、その指針を明確にしてほしい。

市からの回答

要綱第8条第1項と第2項の関係をどう解釈するかが問題となるところ、第2項は派遣の申請者を拡大する趣旨で追加された条文で、第1項と第2項は原則と例外の関係にあり、第1項による申請が困難な場合に第2項が適用されます。第2項の適用は管理組合の混乱・対立を招いたり、助長させたりするおそれが大きいため、積極的な周知は行っていません。また、市内には数百棟のマンションがあり各々の状況が多様であることから、個別具体事例に応じて柔軟に対応するため、第2項が適用される基準を敢えて明確にしていません。

オンブズマンの判断

マンション管理士派遣事業は、マンション管理組合の自立的な運営と適正な管理を支援することを目的としています。第2項は管理組合が一枚岩でない場合に適用されることが多いと予想されるため、同項の適用基準を明確にすると、管理組合の内部対立を煽り、管理組合の自立的な運営に過度に介入することにならないか、という市の問題意識は理解できます。

しかし、第2項が適用される基準が明確でないと、市民から、同条項の適用はすべてが行政の裁量に委ねられていて、行政の透明性・公開性がないと見られかねないこととなります。そこで、第2項が適用される明確な基準を示すのは難しくても、目安を示すことは必要と考えます。たとえば、第2項が適用される一例として、概ね2ヶ月以内に理事長による申請が行われなかった場合、という目安を設けることは無理がないのではないのでしょうか。このように目安を示すことによって、第2項による申請を考えている区分所有者だけでなく、第1項による申請を考えている理事会側にとっても計画を立てやすくなりますし、マンション管理士派遣事業の活用を促すことにもなります。そして、目安が明らかになることによって、かえってマンション管理組合の内部対立を回避することにつながることも考えられます。

第2項の新設によって申請者を拡大する、という要綱改正の趣旨を考慮するのであれば、同項による申請をある程度認めやすくするための目安を設けて明らかにすることが必要です。このことは、行政の公開性・透明性の理念にも沿うものと考えます。

市の改善等の状況

オンブズマン等の意見を尊重し、マンション管理士などの専門家の意見も参考にしながら、要綱第8条第2項による申請についてわかりやすくするため、以下のような目安を設け、チラシの改善などを行いました。

～要綱第8条第2項による目安～

- (1) 管理組合が未設立で理事長がない場合
- (2) 緊急性がある場合
- (3) 総会や理事会で否決された場合
- (4) 理事長に派遣申請の提案等があったから概ね2ヶ月以内に理事長が申請しない場合

さらに、当課と熊本県マンション管理士会で、今回の目安の件も含めた形で、新たに“実施マニュアル”を作成しました。

マンション管理士派遣事業の市民への周知や募集は、目安も含めて、ホームページで公表し、市内のマンション管理組合に郵送でご案内しました。

○ 熊本市マンション管理士派遣事業要綱（抄）

第8条 マンション管理士の派遣を受けようとする管理組合の管理者等（以下「申請者」という。）は、管理組合の集会又は理事会の決議に基づき、マンション管理士派遣申請書（様式第1号）を派遣希望日の20日前までに市長に提出しなければならない。

2 前項の規定による申請が困難な場合においては、区分所有者のおおむね5分の1以上又は議決権のおおむね5分の1以上を有するものが申請することができる。

(8) 食品衛生の監視指導（要約）

苦情申立ての趣旨

市内にある飲食店を利用しているが、無許可で営業している店舗が多く存在しているように思う。また、店舗に掲げられている責任者の名義と実際の責任者が異なっているケースが見受けられる。市がしっかりと管理、指導すべきである。

市からの回答

飲食店については、営業の許可が必要となります。許可に際しては営業施設の基準、公衆衛生上講ずべき措置の基準に合致していることを確認のうえ、「許可事項証」を発行しており、「許可事項証」については、掲示義務が設けられています。臨検の際には、「許可事項証」の掲示を指導しています。

また、「責任者」とは、「食品衛生責任者」のことかと思われませんが、「食品衛生責任者」については、「熊本市食品衛生に係る措置の基準を定める条例」で、「営業者は…責任者を定めておくこと」と定められており、監視指導の際に、各施設に食品衛生責任者を設置しているかどうか確認しています。もっとも、表示の義務は定められていません。

いずれにせよ、施設への苦情・相談については、きちんと責任ある立場の者が対応する体制をとるように日頃から指導しています。

オンブズマンの判断

申立人がいう無許可営業店舗とは、(1)「許可事項証」が掲示されていないか(2)「許可事項証」が見えない場所に掲示されている許可営業店舗のことと考えられます。そうしますと、申立人が問題にしているのは、「許可事項証」の「表示」と「実態」が不一致な場合のことかと思えます。「食品衛生責任者」についても同様かと思えます。「許可事項証」と「食品衛生責任者」プレートが店舗の見えるところに「表示」されていることは、営業者と食品衛生責任者のもとに食品衛生上良好な営業が行われているという「実態」を示す証しとなり、お客さんから信用を得ることにつながると思います。お客さんからの信用にかかわるものと理解されるならば、各飲食店によっても、「許可事項証」が掲示され「食品衛生責任者」プレートが表示されるようになっていくものだと思います。

そこで、どのようにして「許可事項証」の掲示義務を効果的に履行させるか、また、どのようにして表示義務のない「食品衛生責任者」名についても表示されるよう指導するのかが問われます。現実的な方法としては、(1)個別的指導方式、(2)一般的通知方式、および(3)定期的ないし重点的な巡回指導方式が考えられます。いずれも、従来か

ら採用されてきた方式ですが、(1)は、営業許可および営業の継続許可の際に直接指導することが考えられ、(3)は、年度ごとの立ち入り検査計画に基づいて実施する際に指導することが考えられ、(2)についても、印象的な方法を考えることができるのではないかと思います。

もっとも、営業許可されている店舗が約13,500店舗もあることを考えれば、市民の方々からの苦情・相談を受けて、その都度、必要に応じた検査をするという機動性も求められます。

「許可事項証」を見えやすい場所に掲示する義務と、「食品衛生責任者」プレートを設置する趣旨を踏まえて、飲食店に対する上述の三つの方式等による指導が効果的に行われるように期待したいと思います。

市の改善等の状況

市としては、オンブズマンの判断を踏まえて、次の3点について徹底することになりました。

- (1) 許可証交付時に「許可事項証の掲示」「食品衛生責任者のプレートの掲示」について啓発するチラシを一緒に渡します。
- (2) 食中毒予防に関する通知等の発送時の通知文に「許可事項証の掲示義務」及び「食品衛生責任者の設置義務」についても追加記載します。
- (3) 重点監視等における施設立ち入り時には、必ず許可事項証の掲示、食品衛生責任者の確認（表示の勧奨）を行い、継続調査時もチェック項目として、許可事項証の掲示、食品衛生責任者の確認を加えます。また、平成24年度の熊本市食品衛生監視指導計画を策定するにあたり、「食品等事業者の衛生意識の向上及び自主衛生管理の確立とその取り組みの市民への情報発信を指導、支援します。」という文言を記載します。

○ 啓発用チラシ

～食品営業者の皆様へ～

許可事項証（営業許可証裏面）を市民から見えやすいところに掲示してください。

熊本市食品衛生法等施行規則で、「営業者は、許可事項証を常に営業所の見やすい場所に掲示するものとする。」と規定しております。

食品衛生責任者を設置してください。

熊本市食品衛生に係る措置の基準を定める条例で「営業者は、施設又はその部門ごとに、当該食品取扱者及び関係者のうちから食品衛生に関する責任者（食品衛生責任者）を定めておくこと。」と規定しています。

市民の食の安全・安心に対する信用を得るため「食品衛生責任者のプレート」をお持ちの場合は、市民から見えやすいところに掲示することをお勧めします。

(9) 納骨堂の更新手続きの際の個人情報の取扱い（要約）

苦情申立ての趣旨

熊本市納骨堂を利用しているが、納骨堂の使用更新の際に、職員から本人確認のため身分証明書の提示を求められたので、職員に対し「プライバシーポリシー」の提示を求めた。しかしながら、そのようなものはないとの回答を受けた。このようなやりとりが数年続いている。

市のこのような個人情報の取扱いは、時代の趨勢に乖離していると考えられるので、改善すべきである。

オンブズマンの判断

あなたの申し立てられた苦情について調査いたしましたところ、市からは下記のとおり回答を得ました。

すなわち、あなたの申し立ての件につきましては、市としても、個人情報の取扱い（収集・利用の制限）については的確に明示し、かつ、説明する必要があると認識し、今後は、「納骨堂使用許可更新申請書」について、その文中に「ご提示いただいた身分証明書は本申請以外の用途には使用しません。」との文言を明記したものを使用することにし、また、担当職員らに対し、個人情報の取扱いについての研修を実施し、利用者の個人情報についてのご質問に対する的確に説明ができるようにするなど改善を図るとのことです。さらに、熊本市個人情報保護条例の掲示の点については、当該条例第7条及び第8条を抜粋したものをボード化してカウンターに用意するなど、その改善を図るとのことです。

したがって、オンブズマンとしては、上記により改善が図れるものと思います。

市の改善等の状況

オンブズマンの判断を受けて以下の3点を改善しました。

- (1) 納骨堂使用許可更新申請書に「ご提示いただいた身分証明書は本申請以外の用途には使用しません。」と文言を明記したものを使用するようにしました。
- (2) 担当職員に対し、個人情報の取扱いについての研修を実施し、利用者からの質問に対し、的確に説明ができるようにしました。
- (3) 市として個人情報の収集及び提供について取り扱いの説明が求められた際には、いつでも対応できるように「熊本市個人情報保護条例」第7条及び第8条を抜粋したものを、また、当該事務で個人情報を収集する必要性、提供に関する取扱いについて整理したものをカウンターに用意し説明を行うようにしました。

(10) 障害者手帳の写真の更新（要約）

苦情申立ての趣旨

10年前に障害者手帳を取得したが、それ以来一度も写真の更新がされなかった。その間に病気をしたりして写真と別人のような顔になってしまい、別人の手帳を不正使用しているのではないかと疑われて不快な思いをすることが何度もあった。そこで、担当課に電話をして、写真を貼りかえることが出来ないか問い合わせたところ、「写真を持ってくれば代えられます。昔の写真でも法的には問題ありません。」と言われた。問い合わせがあってはじめて写真が更新できることを教えるのではなく、写真の変更が可能なことを手帳交付時に知らせるなど、周知徹底を図ってほしい。

オンブズマンの判断

市からの回答によると、積極的に写真の変更を促すことはしていないようですが、これは、この制度が国の制度であり、国から写真の変更や更新の手続きについて具体的な指導や通達がないことによります。

もっとも、写真の変更が制度上禁止されているわけではありません。また、手帳を利用する際に、本人確認（ただし、手帳の記載からして一般的な身分証明書としての使用は注意すべき性質のものであります。）に不便が生じることも予想されます。そのため、写真の変更を希望する者には、申し出れば変更が可能であることを市ホームページや福祉のしおりに掲載するなどして周知し、窓口でのご案内も徹底するという市の方針を進めてもらいたいと望みます。

市の改善等の状況

すでに市のホームページに関係する情報を掲載しています。また、窓口で手帳の交付・再交付の際に写真の変更が出来ることを記載した案内を渡して説明し、周知を図っています。さらに、「身体障がい者のための福祉のしおり」に、手帳の交付・再交付の際に写真の変更が出来ることを追加しています。

(11) 国民年金加入手続き（要約）

苦情申立ての趣旨

国民年金の任意加入の手続きをとろうとした際、申請書類に不備があるということで、新たに書類の提出を求められたが、このときの職員の対応に不満を感じた。翌日、別の職員に対して前日に対応した職員から求められた書類を提出したが、そのような書類の提出は必要なかったようだ。このように職員によって対応が異なることがないようにしてほしい。

市からの回答

本件では、離職日を確認する必要があるため、初日に対応した職員の場合、年金記録を確認した際、離職日の記載はデータに反映されておらず、離職日を確認できなかったために、離職票の提出を求めました。翌日に対応した職員は、申立人の年金記録を確認して、退職による資格喪失及び退職日を確認できたため、申立人が提出された離職票を受け取る必要がなかったものです。

また、職員によって対応が異なったのは、各種年金手続きが市の窓口だけでなく、年金事務所など複数の機関で行われていることから、電子データに反映されるのにタイムラグが生じたためです。このようなことが年金制度のシステム上避けることができないことを申立人に説明しなかったため、申立人に対し職員の対応が統一されていないという印象を与えたものと思われます。

なお、申立人が離職票の代替書類として提案されました「雇用保険受給資格者」のしおりにつきましては、「離職日」が確認することができないため、代替書類としては適切ではないと判断したものです。

オンブズマンの判断

申立人が申請された国民年金の任意加入については、以前の年金の資格喪失を確認してからでないと任意加入の手続きを進めることができませんから、窓口では、資格喪失しているかどうかを確認する必要があります。そのためには今回の場合に離職日を確認する必要があったことはよくわかります。

今回の担当職員による対応の違いは、市役所と年金事務所の間でデータの送付につき、タイムラグがあったためだと推測されます。どうしても避けられない場合があるのは確かだと思います。

初日に対応した職員が、申立人が退職されていたことを知るための書類が必要なので、窓口担当者は離職票の写しの提出を求めたことも理解できます。

しかしながら、申立人が「雇用保険受給資格者のしおり」では、離職票の代わりにならないのか尋ねた時に、申立人は軽くあしらわれたと感じたということですから、離職票が必要である理由をもう少し丁寧に説明する必要があると言わざるを得ません。

データ送付のタイムラグに伴う職員対応の不統一が申立人に行政への不信と不満を与えていますから、このタイムラグが起きやすい時期が予測できるのであれば、その可能性を窓口に見えた方に説明しておく必要があります。そうでないと、申立人と同じように、行政サービスの不統一と見えるはずです。職員の間でもこのタイムラグがあり得ることを共有して、窓口対応をしていただくことが望まれます。

また、何らかの手続きのために窓口を訪ねる市民の方々は、その手続きに慣れていないわけではありませんから、提出書類を過不足なしに整えるのは難しいのが常です。手続きに無知であることを咎めるような対応では困ります。特定の書類が必要な場合には、その理由も納得いくように説明していただくなど、親切な窓口対応に努めてほしいと思います。

市の改善等の状況

市民の方が国民年金の各種、届出・申請等に来庁されたときに、気持ちの良い「あいさつ」から接し、次のようなことに特に留意するように全職員に周知しました。

- (1) 市民の立場に立った、誠意ある対応に徹すること。
- (2) 市民の方が国民年金について、よく分からない・知らないことを当然と認識して対応すること。
- (3) 書類等が不備な場合、なぜ、このような書類が必要かをきちんと説明の上、提出を求めること。
- (4) 相手の言いたいこと、聞きたいことを、まずはゆっくり聞いてから、こちらが話し始めること。

今後も、定期的に周知し、業務終了後、各職員で論議するような実務に即した効果的な研修を行い、より自分自身の問題として考える研修を行っていきます。

(12) 教師による職場への訪問 (要約)

苦情申立ての趣旨

私の子どもは市立学校の生徒であるが、自宅で学習しており、登校はしていない。ところが、学校の教師が、子どもとの面会を求めて、事前連絡もなしに私の職場まで訪問し、仕事を妨害された。

市からの回答

教師が事前連絡なしに申立人の職場を訪問したことは事実です。その理由は、申立人の子どもが入学後一度も登校しておらず、再三申立人方に連絡しても連絡がとれず、生徒の安否が確認できなかったため、生徒と面会することを最優先としたからです。もっとも、学校としては、生徒のために、生徒の保護者と良好な関係を構築していきたいと考えています。学校としては今回の件で、申立人に迷惑がかかったことについては率直に謝罪し、その上で、生徒の今後について、話し合いの場を持ちたいと考えています。

オンブズマンの判断

学校側が、生徒の入学後、半年間一度も生徒が登校していないだけでなく、一度も生徒と面会できていなかったために、生徒の安否確認と生徒との面会を最優先に考えたこと、これまでも再三にわたり、申立人および生徒と面会したいという意向を事前に伝えていたにもかかわらず、申立人に対応していただけなかったことを考え合わせると、学校側が事前連絡なしに訪問したことには理由があると思います。

他方で、申立人の妻は、事前に学校側に初めて申立人の携帯電話番号を教え、都合がよい時間帯も伝えており、申立人側が、これまでの経過とは違って、ようやく学校側との面談に応じる意思を示したものと理解することができるように思います。この理解が妥当だとすれば、事前連絡なしの訪問によって、申立人側の時間調整のうえで面談しようとした意思も仕事上の都合も全く無視されたものと受けとめたことも容易に理解できることです。

こうして、学校側が事前連絡なしに申立人を訪問した理由は十分に理解できるものの、その突然の訪問によって申立人の仕事が妨げられたという申立てにも理由があります。生徒のことを最優先に考えると、申立人と学校側の関係が修復されるためには、学校側にまずなんらかの率先した対応が求められると思います。学校側には「申立人に迷惑がかかったことについては率直に謝罪したい。」という意向があることがわかりましたので、申立人に対する謝罪の機会が得られるよう願っています。申立人にも

その謝罪を受け入れていただき、生徒のこれからについて申立人と学校側の話し合いがもたれることを願っています。

日本の学校教育法によれば、保護者が子どもを就学させる義務を負っていますし、学校教育法施行令によれば、保護者が子どもを就学させる義務を怠っていると認められるときは、市町村の教育委員会が保護者に対して子どもの出席を督促しなければならないことになっています。学校側も、職務上、生徒の今後のことについて話し合いを求めざるを得ないことは、申立人もご理解いただいていることと思います。

学校側のこれまでの経過説明をみますと、申立人が保護者としての意思で子ども(生徒)を学校に通わせておられないのは、現在の日本の義務教育制度に対する根本的な批判をお持ちなのではないかと推測されます。そうであれば、申立人が子どもを登校させないことについて正当な事由を主張される機会をもたれることが望まれます。まずは、申立人と学校側が、生徒の望ましい成長を願って、その生徒に望ましい教育について話し合うことが望まれます。教育観の違いがあっても、その違いを前提にしたうえで協力の可能性もありうるのではないのでしょうか。その可能性は探るに値することのように思われます。

市の改善等の状況

オンブズマンの見解を受け、学校側は、平成24年に入り申立人宅に度々電話をかけ、2月末に申立人の応答があり、面談することが出来ました。その席で、学校側は申立人に謝罪し、申立人もこれを受け入れ、全員と握手をしました。さらに、生徒も同席の上今後のことについて話し合いを行いました。

新年度になり、生徒の進級にともなって担任が変わりましたが、新担任も申立人と電話で話すことができました。現在も生徒が登校していない状況は続いてはいますが、学校は新担任を中心に登校に向けて働きかけを続けているところです。

(13) 生活保護受給者への支援（要約）

苦情申立ての趣旨

生活保護を受けているが、自立のため通信制の高校を受験し合格したが、高等学校就学費の支給が認められず、結果として入学できなかった。当初は支給を受けられることができると聞いていたので、突き放された感じがした。生活保護の申請の際にもこのようなことがあり、不信感を抱くことになった。生活保護を受けるということは負い目を感じる事なので、申請者の心情に配慮した対応を行ってほしい。

市からの回答

高等学校の就学費については、担当係長及び担当職員で協議を行った結果、高等学校就学費は、中学校卒業であれば年齢に関係なく支給できるものではなく、確実に自立助長に資すると見込まれる場合に限って慎重な判断の上で決定されるものであり、治療専念中（稼働不能）である申立人については、支給決定には至りませんでした。

オンブズマンの判断

申立人は、たとえ高等学校就学費を支給されなくても、自身の生活費から費用を捻出してでも進学したいという意思をもっていました。当初は高校進学を支援し、つぎに高校進学は無意味だと言い、最後は自分の費用による進学ならば認められる回答をしたということですが、その回答が入学手続きには間に合わなかったようです。自立のために高校卒業の資格を取りたいという申立人の意向に対して、高等学校就学費は支給できないというのが市の回答でした。おそらく、市の担当者は、申立人にはまず治療に専念するよう助言されたものと推測します。しかし、病气ゆえに直ちにアルバイトに従事するのは無理としても、通信制高校の場合には、治療しながらでも、高校卒業資格を得るための勉学は可能だったかもしれません。

高校卒業を目指して合格したら連絡をくださいとのことだったので、合格を連絡したら、その年齢で高卒の資格を得ても意味がないという対応をされたというのですから、申立人はそのような担当職員の対応に深く傷ついたことは容易に想像されます。申立人には治療に専念してほしいというのが担当者の真意だったとしても、将来の自立に向けた精一杯の努力を否定されたと感じて失意の底に沈んだとしても無理はないと思います。自立に向けた意欲を支援する担当者の方針が最初から一貫していれば、生活費から捻出された受験料も無駄にはならなかったものと思います。

申立人が、治療を続けながらも、将来の自立に向けて再度高校卒業の資格を得る

ために進学したいと意欲した場合には、その努力に対する担当課の支援を期待したいと思えます。

総じていえば、体調を崩しているために働けなくなった生活保護申請者、しかも生活保護の申請に強い負い目を抱いている申請者には、生活保護の説明の仕方にも、誤解されやすい言葉づかいや態度をとらないことが求められます。

相談窓口での対応のための業務マニュアルが手引きとして作成され、統一的な対応に努めようとしていることは、市の提出資料からわかりますが、申立人のケースのように、病気のために治療に専念せざるをえない境遇にありながら、自立支援をめざして努力しようという意欲をもっている相談者の場合には、治療に専念することを求めるためであっても、担当職員が相談者の自立支援への意欲に水を差すような対応は慎む必要があります。なによりも将来の自立に向けた準備を支援する親切・丁寧な対応が求められます。生活保護の申請に負い目を感じている相談者は、普通の申請手続きの正確な説明を受けても、自分の自尊感情を傷つけられるように受けとめがちになることがあります。相談者の心情に配慮した対応に心がけるといふことですから、担当職員の今後の努力に期待したいと思えます。

市の改善等の状況

(1) 高等学校進学について

本人の病状と自立更生の可能性の観点から、高等学校就学費の支給の可否について所内で協議を実施しております。その結果、就学費の支給については出来ないものの、本人の強い希望により、生活費から捻出してでも入学したいという意向については、治療に影響のない範囲で認めており、本人にもその旨お伝えしたところであります。今後も、出来る限りの対応を心がけてまいります。

(2) 生活保護の申請に負い目を持つ相談者への対応について

生活保護申請を相談される方の生活状況は多様であり、抱えていらっしゃる問題も様々であるため、対応時には、相談者の状況把握に努めるとともに、心情に配慮した対応を心がけてまいります。

(14) 手当の再認定の際の説明（要約）

苦情申立ての趣旨

障害児福祉手当の再認定用の診断書を特別児童扶養手当の診断書で代用できる場合があることを知らなかったため、わざわざ診断書代を払って診断書を準備した。ところが、再認定の書類の提出期限当日に最終確認のため担当課に電話したら、特別児童扶養手当の診断書で代用できるので新しい診断書は不要だと言われた。なぜ事前に代用可能性を教えてくれなかったのか納得がいかない。

市からの回答

特別児童扶養手当の診断書を代用するには、県の認定（決定）が必須条件で、県の決定後に、当該診断書が障害児福祉手当の再認定用として国の基準を満たすか否か判断することになります。通常、県の審査には約2ヶ月を要し、また、県の審査の結果却下される可能性も否定できないため、特別児童扶養手当の診断書が提出された時点で代用可能かどうかの判断はできません。本件で、代用できると判明した時点で申立人に連絡しなかった理由は、担当課が繁忙期であったこと、診断書の取得には約1ヶ月かかるため既に申立人が診断書を準備していると予想されたことにあります。

なお、担当課では、申請者とのやり取りを記録しておらず、申立人とどのようなやり取りが行われたか不明です。今後は、以下の点について懇切丁寧な説明を徹底します。

- (1) 基本的にはそれぞれの手当ごとに診断書が必要であること。
- (2) 診断書の代用可能性があるものについては、診断書提出依頼の発送前に確認し、通知発送の際に次の説明をすること。
 - ① 診断書を省略できる可能性があること。
 - ② 診断書の省略の判断は、特別児童扶養手当の診断書の県の認定後になること（通常約2ヶ月後）。
 - ③ 診断書の提出が遅れた場合には、定期支給日に間に合わず、支給が遅れる可能性があること。

オンブズマンの判断

障害児福祉手当と特別児童扶養手当は再認定の時期が異なっていることから、再認定申請者が基本的には手続きごとに診断書の提出を求められることは制度上やむを得ませんが、手続条件によっては一つの診断書で済ませられる場合があれば、申請者の負担軽減のため極力一つの診断書で済ませよう、担当課に努力が求められます。

障害児福祉手当の再認定に必要な診断書を、特別児童扶養手当の診断書で代用する

ことがすでに認められていますが、そのためには、特別児童扶養手当用の診断書が県障がい者支援課によって認定（決定）されていることが必須条件となっています。そのための審査には約2ヶ月程度を要するとのことですから、その診断書が代用可能かどうかの判断は、時期的にやや難しいものになります。したがって、障害児福祉手当の診断書を、特別児童扶養手当の県認定済みの診断書で代用するケースは少なくなります。それでも、診断書の代用可能性がある以上は、それがどのような場合なのかを、二つの手当の再認定申請者にあらかじめ申請に際して説明しておく必要があるはずで

す。

本件で、診断書を代用できることが確定的になったのは、12月下旬から1月初旬にかけた時期であると推測されます。それにもかかわらず、申立人は1月31日に確認の電話をして初めて診断書の提出は必要ないと言われたのですから、申立人が、なぜ早く教えてくれなかったのかと思ったとしても無理はありません。申立人が市の説明に納得できなかった理由は二つあると思います。一つは、代用可能性についての説明が申請時になかったこと、もう一つは、代用可能だとわかった時点で連絡がなかったことです。

代用可能だと分かった時点で速やかに連絡があれば、たとえ診断書を取得済みだったとしても、申立人は仕方ないことと受けとめたものと思います。また、仮に連絡が間に合っていれば、新たに診断書を取得する必要はなかったこととなります。

再認定申請者が理解できるように、手続き間の調整可能性や診断書の代用可能性についてあらかじめ申請時に説明しておく必要があります。その説明があれば、再認定申請者が自らの責任でリスクも含めて選択することができるようになります。このような手続きの条件については、これまで以上に懇切丁寧な説明が求められます。複数の手当を受けている再認定申請者の確認および診断書が代用できることの個別的な通知には手間がかかるものと思いますが、市は自ら提案されている改善策を実行してほしいと思います。

市の改善等の状況

診断書省略の説明について、再認定の診断書提出依頼の通知発送の際、手当再認定対象者全員に診断書省略についての説明文を送付することとし、平成24年4月の再認定対象者への通知から実施しています。

(15) 市道の除草（要約）

苦情申立ての趣旨

私が日頃利用する市道に雑草が生い茂り、歩行困難なほどであったので、市に電話して除草を依頼したところ、「当月中には実施する。」との確答を得た。しかし、翌月になっても除草がされておらず、市の対応は誠意を欠くもので納得がいかない。

オンブズマンの判断

市からの回答によると、事実関係は苦情内容のとおりで、除草を約束の期限内に実施することが出来なかった理由は、電話を受けた職員が他の現場に対する要望と勘違いした点にあり、ご要望内容の確認作業を怠ったことに起因する、とのことでした。

オンブズマンの調査を受けて、市はさっそく申立人宅を訪問し、本件についての対応及び処理が遅れたことをお詫びした上で、2日後に除草を実施する予定であることを説明しました。

オンブズマンとしては、今後、このようなことがないように、市に、市民からの要望に対する進捗状況をチェックする体制の見直しを進めるよう望みます。

市の改善等の状況

オンブズマンの意見を受けて、「要望苦情の進捗状況チェック表」（チェック表）を新たに作成し、以下の方法で進捗管理を行うよう改善しました。

- (1) 要望苦情は、窓口を一本化し、受付者が要望苦情受付表を作成後、担当課窓口へ提出します。
- (2) 担当課窓口は要望苦情受付表の内容（管理番号、要望者氏名・連絡先、要望内容・場所等）をチェック表に記録し、そのチェック表は職員全員で共有し、いつでも確認できる状態にします。
- (3) 担当の各係長は15日程度毎に進捗状況をチェック表に記入し、所属長は、その内容を確認します。

このチェック表による管理は、平成23年12月から運用開始しております。なお、平成26年度からは、「土木業務支援システム」内の「要望苦情システム」へ移行する予定です。

(16) 条例検討懇話会の運営方法（要約）

苦情申立ての趣旨

「条例検討懇話会」（以下「懇話会」という。）に委員として参加している。「懇話会」では、当初予定の平成22年度内に最終案をまとめることが難しくなったため、平成23年3月の会合で事務局が調整し、平成23年4月以降に再度会合を開いて当該条例案を検討し確認することで一致した。しかしながら、その後何の連絡もないまま、平成23年12月に事務局からパブリックコメントに付すとの説明があった。このようなかたちで手続きが進められたことは信頼関係を損なう行為であり、組織内部の指揮・確認系統が不十分ではないのか。

オンブズマンの判断

この懇話会においては、平成22年度内に3回開催を行って、委員から様々な意見をいただいたところですが、当初予定していたようには条例素案が出来なかったため、同年度内に条例素案をまとめることができれば、同年度内にあと1回開催できるようなスケジュールを考えさせていただき、平成23年度以降は改めて報告したい旨の考えを示したとのことです。

その後、様々な調整が必要となり、市としての条例素案がまとまったのは、平成23年12月になったとのことです。

申立人のご指摘のとおり的事実が認められ、市としてもこの事実は市の失態であり、お叱りを受けても致し方ないことだと認識しています。また、深くお詫びするところであり、その失態にいたった経緯を反省し、今後、このようなことが起きないように十分注意するとのことでした。今後、体制の構築を含め、各委員との確認、報告を密に行いながら進めていくとの姿勢も見せています。

以上のとおりですので、オンブズマンとしては、今後の市の対応を見守りたいと思います。

市の改善等の状況

これまでの経緯を踏まえ、各委員へご訪問し、経過報告がなかったことへのお詫びを申し上げ、パブリックコメントの実施及び結果についての概要の説明を行うなど、ご理解をいただけるよう努めました。

また、局内の連絡、指導体制の構築を行いました。

(17) 市営駐輪場の駐車券（要約）

苦情申立ての趣旨

熊本市営駐輪場の駐車券に誤字があり、係員に言っても一向に改善されないのは納得がいかない。

オンブズマンの判断

調査しましたところ、ご指摘の事実が認められましたが、担当課によると、誤字のある駐車券については回収し、誤字のない駐車券にするとのことでした。

したがって、あなたの申立てについては間違いなく改善されるものと判断いたしました。貴重なご意見を頂き有難うございました。

市の改善等の状況

すべての駐車券の交換を終了しました。

駐輪場管理者（指定管理者）に対し、公に配布や掲示を行う文書等についてのチェック体制の構築を指導し、再発防止を徹底しました。また、市民からの指摘等についても、丁寧な対応を行い、早急に報告や改善を行うように指導しました。

担当課内においても、指定管理業者の業務状況の調査やチェック体制を強化し、相互の連絡や報告をこれまで以上に深め、再発防止に努めます。