

熊本市オンブズマン 平成23年度報告書

平成23年11月1日~平成24年3月31日

平成24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 卓	1
熊本市オンブズマン	吉田 勇	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情処理の流れ	7

II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況	9
2 苦情申立ての処理状況	11
3 発意調査	12
4 勧告又は意見表明	12
5 現地調査	12
6 フォローアップ調査	12
7 その他の活動	12

III 苦情申立ての事例

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	19
2 市の業務に不備がなかった事例	48
3 調査対象とならなかった事例	60
4 調査を中止した事例	63

参考

1 利用者の声	65
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	66
3 熊本市オンブズマン条例	68

報告にあたって

熊本市代表オンブズマン 原田 卓



熊本市オンブズマン制度は平成23年11月から始まった新しい制度です。

熊本市の行政は市民の生活のあらゆる面に及んでおりますが、市民のために適切な行政を行っているかについて、オンブズマンの制度は、市民の行政に対する苦情の申立てによって不適切な行政を改めさせ、市民の権利、利益を擁護し、個人的救済を図るということを一番の目的にしております。

これまでに申し立てられた件数は、この5ヶ月で72件になっております。その申立ての内容や判断の結果は、報告書に述べておりますが、申立てによって改善をみたものがかなりの数になっております。また、いずれの苦情申立ても、市民の立場から、より良い市政に改善したいという気持ちが感じられますが、オンブズマン制度は市の一般的な政策に関するものを扱うことは原則として行っておりませんし、民間同士の紛争について市の関与を促すことも行いません。したがって、オンブズマン制度には一定の制約や限界がありますが、その中で、市民と市職員との信頼の橋渡し、市民の立場に立った透明性の高い市政の運営を行うことを求め、市政改善の役割を担っており、そして、この制度が市民に周知され、積極的に利用されることで、市民の権利、利益の保護が広く図られることになります。

私たちオンブズマンは専門調査員、事務職員らと共にオンブズマンの職務を担ってまいりました。どのような制度であっても、その運用を誤れば利用される市民の権利、利益を害することになりますので、この制度の趣旨目的に則した信頼に反しないよう職務を果たしていく必要があります。オンブズマンとしては公平、公正、丁寧に仕事をなし、調査の結果を通知する際には、その理由を明確に示し、市民と市職員の相互理解を図り、その積み上げによって市民と市職員の協調による熊本市のまちづくりを目指して今後も活動을続けてまいりたいと思っております。

5ヶ月間のオンブズマン経験を通して思うこと

熊本市オンブズマン 吉田 勇



早いもので、オンブズマン制度が発足して5ヶ月が過ぎました。

制度の発足に際して心掛けたいと思っていたのは、市民と行政の橋渡し役を務めるために、申立人との面談では申立人の声にしっかりと耳を傾けること、市の担当課への調査を通して市職員の対応の理由を正確に理解すること、そのうえでオンブズマンとして申立て事案に適合した公正な判断を明確に示すこと、でした。申立人と市が厳しく対立している場合には、申立ての趣旨に沿って担当課に改善を求めることもあれば、申立人の主張にもかかわらず担当課の対応に不備がないと判断することもあります。できるかぎり双方に理解して受け容れていただけるような理由づけに努めたいと思っていました。

当初は、申立てから1ヶ月程度のうちに判断を示すことを努力目標にしていたのですが、申立て件数の多さもさることながら、公正と思われる判断に達するのにかなりの時間を要する難しい事案が少なくなかったというのが私たちの実感です。市との対立に辛い思いをかかえている申立人も少なくないので、できるかぎり迅速に対応することが私たちの今後の課題です。

オンブズマンの取り扱う対象は、条例により、市政と職員に関わる事項で、しかも自己の利害に関する事項に限定されていますので、市の政策に関する事項や税金の使い方に関する事項を申立てた方々には失望を与えましたが、申立事項に制約があることについてはご理解いただければ幸いです。

オンブズマンとしての5ヶ月間、申し立てられた事案に即して公正と思われる判断を示すように努めたつもりですが、実際にそのような判断たりえているかどうか、判断の理由は適確に示されているかどうかを、市民の方々に評価していただくための資料になるのがこの報告書です。市民の方々からの評価を受けとめながら、オンブズマンに期待されている役割を意欲的に果していきたいと思っています。

これまで市の各担当課には、調査に積極的に協力していただきましたが、市の担当課に改善を求めたオンブズマンの判断をどこまで尊重していただけるかに、これから注目したいと思います。オンブズマンの判断には法的強制力がないので、この報告書をお読みいただいた市民の方々にも、市の行政の改善のゆくえに関心をもっていただき、ご支援を賜ることができれば幸いです。

I 制度の概要

1 制度の概要

2 苦情処理の流れ

I 制度の概要

1 制度の概要

(1) 熊本市オンブズマン制度とは

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。

(2) オンブズマンの職務

熊本市オンブズマンは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 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。

(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 オンブズマンの行為に関する事項

(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は、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。

オンブズマンは、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

オンブズマンの任期は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2名、その他制度を運営する事務局員4名（受付を担当する嘱託職員1名を含む。）の8名体制で運用しています。

(6) 申立方法

苦情の申立ては、書面により手続きを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、市政情報プラザ（市役所本庁1階）、各区役所（各総合出張所、各出張所含む。）等に設置しています。

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

オンブズマンに直接面談ができます。希望される方は、事前にお電話いただく予約制となっています。

(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、実地調査等の方法で行います。

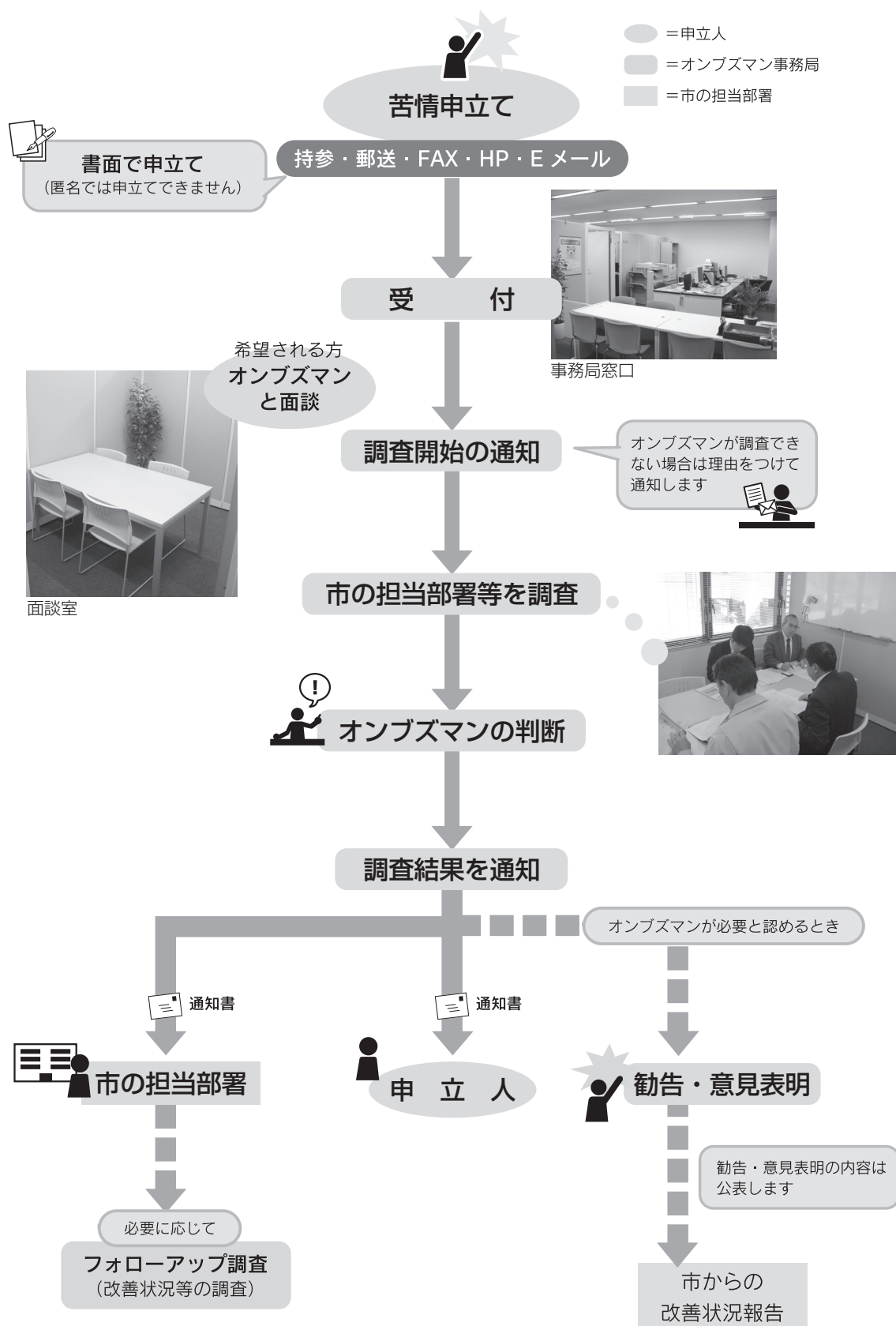
(9) 調査結果の通知

オンブズマンは、直接調査の結果を、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

毎年度の運営状況については、市長及び議会に報告するとともにこれを公表します。

2 苦情処理の流れ



Ⅱ 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 現地調査
- 6 フォローアップ調査
- 7 その他の活動

Ⅱ 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

平成23年11月1日から平成24年3月31日までの5ヶ月間で、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は、予想を上回る72件でした。特に、制度運用を開始した11月は33件の申立てがありました。

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67件、市外居住者からの申立てが5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おります。

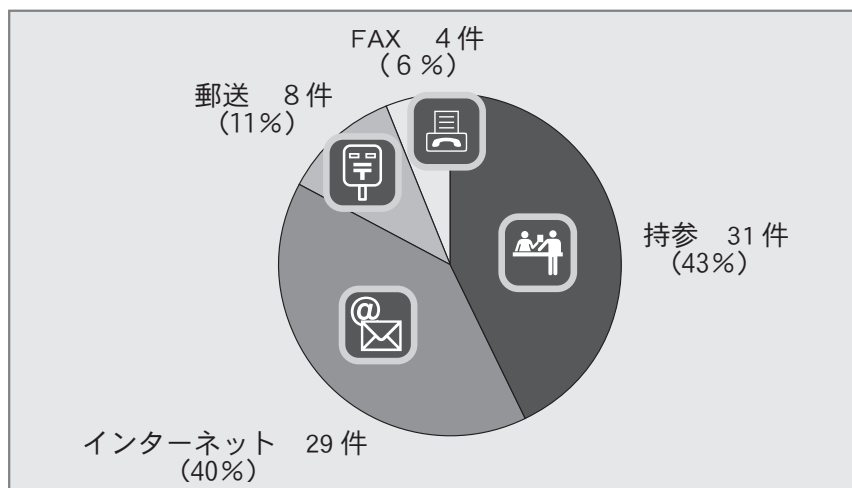
また、申立方法別では、持参が31件と最も多く、次いでフォームメールやEメールといったインターネットを利用した申立てが29件、郵送8件、FAX4件となっております。(表1参照)

表1 月別・居住地別・申立方法別受付状況

(単位：件)

区分	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
11月	33	32	1	0	14	11	6	2
12月	11	8	1	2	4	6	1	0
1月	16	15	1	0	5	11	0	0
2月	7	7	0	0	6	0	0	1
3月	5	5	0	0	2	1	1	1
合計	72	67	3	2	31	29	8	4

申立方法別件数



苦情申立ての受付状況を行政組織別に見ると、都市建設局16件（22.2％）と最も多く、次いで健康福祉局の15件（20.8％）、企画財政局13件（18.1％）となっております。

申立てを分野別にみると「道路管理」「道路整備」などの道路関係、「障がい福祉」「高齢福祉」「介護保険」などの福祉関係が多くなっております。（表2参照）

表2 行政組織別・分野別受付状況 （単位：件・％）

区 分	件数	構成比	分 野			
総務局	7	9.7	懲戒処分	4	委員選考	1
			人権啓発	1	危機管理防災	1
企画財政局	13	18.1	区政	3	委員選考	1
			オンブズマン制度	1	公費支出	1
			問い合わせ対応	1	市民税	1
			公務災害	1	道路整備	1
市民生活局	6	8.3	駐車場管理	2	自治会	1
			審議会等運営	1	上・下水道	1
健康福祉局	15	20.8	障がい福祉	3	高齢福祉	2
			生活保護	1	国民年金	1
			後期高齢者医療制度	1	入札事務	1
			食品保健	1	民生委員	1
子ども未来局	4	5.6	児童相談	2	児童福祉	1
環境保全局	2	2.8	環境保全	1	公害指導	1
農水商工局	1	1.4	施設建設	1		
観光文化交流局	0	0.0				
都市建設局	16	22.2	道路管理	5	道路整備	3
			市営住宅	2	道路占用	1
			中高層建築物	1	道路位置指定	1
消防局	0	0.0				
交通局	0	0.0				
上下水道局	5	6.9	上・下水道工事	2	上・下水道料金	2
病院局	1	1.4	医務・薬事	1	契約事務	1
教育委員会	2	2.8	生徒指導	1	通学区域	1
その他の機関	0	0.0				
合計	72	100.0				

2 苦情申立ての処理状況

苦情申立てを受け付けた72件のうち、平成23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38件（52.8%）、調査対象とならなかったものが20件（27.8%）、取り下げ等により調査を中止したものが3件（4.2%）、次年度に調査を継続したものが11件（15.2%）となっております。

また、オンブズマンが調査結果を通知したもののうち、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17件（23.6%）、市の業務に不備がなかったものが21件（29.2%）となっております。（表3参照）

表3 苦情処理の状況

（単位：件・%）

区 分	件 数	構成比
1 調査結果を通知したもの	38	52.8
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	17	23.6
(2) 市の業務に不備がなかったもの	21	29.2
2 調査対象とならなかったもの	20	27.8
(1) 管轄外のもの	3	4.2
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	17	23.6
3 調査を中止したもの（取下げ等による）	3	4.2
4 継続調査中のもの	11	15.2
合 計	72	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりであり、初年度で短期間に多くの申立てが出されましたが、処理が終了したもののうち73.8%については、60日以内に処理を終えております。（表4参照）

表4 苦情処理日数の状況

（単位：件・%）

区 分	処理日数			
	30日以内	31日～60日	61日以上	合 計
1 調査結果を通知したもの	5	18	15	38
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	10	5	17
(2) 市の業務に不備がなかったもの	3	8	10	21
2 調査対象とならなかったもの	18	2	0	20
(1) 管轄外のもの	3	0	0	3
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	15	2	0	17
3 調査を中止したもの（取下げ等による）	2	0	1	3
合 計	25	20	16	61
構 成 比	41.0	32.8	26.2	100.0

3 発意調査

平成23年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は行っておりません。

4 勧告又は意見表明

平成23年度は、熊本市オンブズマン条例第21条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 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が、平成23年度は2案件について実施しました。

6 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)

平成23年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿ったもの17件、市の業務に不備がなかったがオンブズマンが何らかの要望を出したものの1件の計18件について改善等の状況について追跡調査を行いました。

その結果、市から改善済や改善に向けて検討中である旨の回答を得ました。

7 その他の活動

(1) 第13回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成23年12月に静岡で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、原田卓代表オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。



(2) 広報について

平成23年11月の本制度運用開始前から、市政だより等により制度周知のための広報に努めました。

① 市政だよりでの広報

平成23年9月号、11月号に制度案内記事を掲載しました。特に11月号は、紙面1ページを活用した特集記事としました。

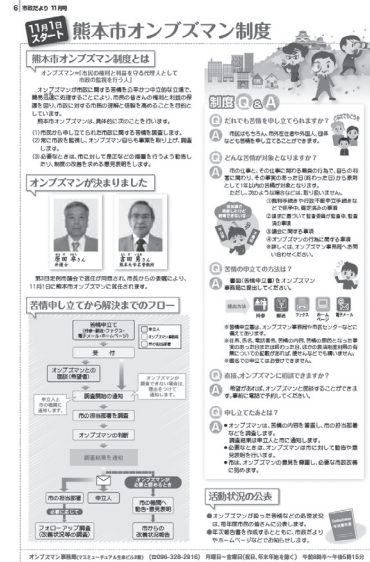
② テレビ、ラジオでの広報

市政広報番組等で制度についての広報を行いました。

③ ポスター、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（各総合出張所、各出張所含む。）等の市の施設に制度利用案内のポスターや、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを設置しております。

【市政だより11号】



【制度案内パンフレット】



【掲示用ポスター】



【苦情申立書】

苦情申立書 熊本市オンブズマン（国） 苦情の事実 苦情の申立て 苦情の申立ての理由 苦情の申立ての経緯 苦情の申立ての経過 苦情の申立ての結果 苦情の申立ての今後の対応		苦情申立書 熊本市オンブズマン（国） 苦情の事実 苦情の申立て 苦情の申立ての理由 苦情の申立ての経緯 苦情の申立ての経過 苦情の申立ての結果 苦情の申立ての今後の対応
---	--	---

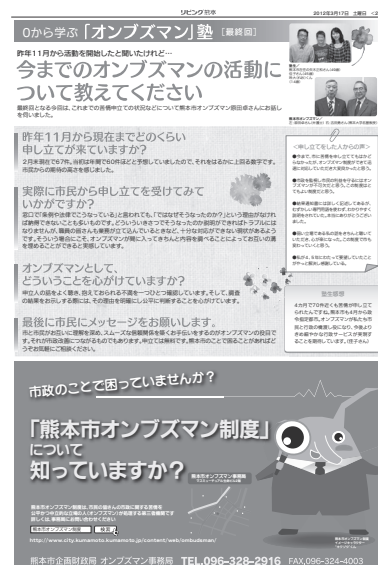
④ バス・電車の車内広告

平成23年10月から11月にかけて、熊本市域の路線を中心にバスや、路面電車の車内に制度を案内するポスターを掲示しました。



⑤ 各戸配布形式紙媒体（フリーペーパー）を用いた広報

平成23年10月から平成24年3月にかけて、リビング新聞の紙面上で制度の紹介を行いました。



(3) オンブズマン制度のホームページを開設

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
- 4 調査を中止した事例

Ⅲ 苦情申立ての事例

平成23年度に苦情申立てのあった72件のうち、平成24年3月までに61件の処理が終了しております（11ページ参照）が、ここでは実際に苦情申立てがあった事例について紹介します。

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おります。また、「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（オンブズマンが調査結果を通知後、改善等の状況を追跡調査したもの）に対する市の回答を掲載しております。

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38件のうち24件（その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの17件すべてと、市の業務に不備がなかったもの7件）、調査対象とならなかったものの20件のうち2件、調査を中止したものの3件のうち1件を、それぞれ掲載しております。

なお、調査対象とならなかったものについては、オンブズマン制度上、申立人自身の利害に該当しないことなどから不適合な申立てになりますが、鳥のフンなど街の美化や街灯等の防犯に関する問題、災害避難場所の設定や交通標識に対する苦言、あるいは市職員のパワハラ事件の措置についての不満、市電軌道敷緑化等の事業仕分けに関する見解、こうのとりのゆりかごの運用についての意見、さらには公金の支出や徴収に対する注文、オンブズマン制度そのものの改正の提案等がありました。

これらの申立てについても、市民の関心が高いと思われるものや、より詳しく説明した方がよいと思われるものについては、市民の苦情申立ての内容と事実関係を取りまとめるなどして通知し、お互いの情報を知らせることで相互理解が深まるように努めています。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内容	頁
(1) 市道と私有地の境界上にあるブロックの撤去	19
(2) 児童相談所の支援のあり方	21
(3) 工場の騒音被害に対する対応	23
(4) 難病患者への支援	25
(5) 私道への公共下水道の公費布設	27
(6) 市主催事業の無料講座	29
(7) マンション管理士派遣事業要綱の運用	31
(8) 食品衛生の監視指導	33
(9) 納骨堂の更新手続きの際の個人情報の取扱い	35
(10) 障害者手帳の写真の更新	36
(11) 国民年金加入手続き	37
(12) 教師による職場への訪問	39
(13) 生活保護受給者への支援	41
(14) 手当の再認定の際の説明	43
(15) 市道の除草	45
(16) 条例検討懇話会の運営方法	46
(17) 市営駐輪場の駐車券	47

2 市の業務に不備がなかった事例

内容	頁
(1) 水道の使用料金	48
(2) 自治会に対する行政指導	49
(3) 土地区画整理に伴う移転補償	51
(4) 里道の整備	53
(5) 介護保険料の算定	55
(6) 下水道事業受益者負担金の減免	57
(7) 保育園の待機児童対策	59

3 調査対象とならなかった事例

内容	頁
(1) 市職員の懲戒処分	60
(2) 「こうのとりのゆりかご」の運用	61

4 調査を中止した事例

内容	頁
(1) 障害者手帳の申請	63

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たところ、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ものなのでしょうか。

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に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。

以上を踏まえると、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になります。(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す。

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い場合、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いない場合
- (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つてから概ね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います。「食品衛生責任者」についても同様かと思います。「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、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、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る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、親切的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なります。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の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、中学校卒業者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、病気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います。

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うことですから、担当職員の今後の努力に期待したいと思います。

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になります。

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实が認められ、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。

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 水道の使用料金（要約）

苦情申立ての趣旨

他都市から熊本市に転入してきたが、他都市よりも水道料金が高い。熊本市は地下水を利用していることを謳っているのに、他都市より高額な水道料金を支払うのは納得がいかない。

市からの回答

本市の水道水は全量地下水で賄っており、浄水施設が不要であるなどメリットがある反面、「多量採取による地盤沈下や水位低下」「地下水汚染」「災害への対応」等を考慮し、施設を分散して複数所有する必要がある、河川の近くに大規模な浄水施設を1つ設置し運用する事業体に比べ、施設の維持管理費や地下水をくみ上げるための経費が多く必要となる等のデメリットもあります。

他都市の中には、水道水の大半を広域水道企業団から浄化された水を購入し供給することで、市単独で河川水を水道水として供給するのに比べ「大規模な施設が不要なこと」「広域経営によるコストダウンが図られていること」「大口使用者の負担割合を高く設定されていること（累進逓増性は各事業体で異なります。）」等の理由により一般使用者の料金を低く抑えることが出来ている自治体もあります。

本市の水道料金につきましては、平成21年に高齢化社会等を念頭においた10ℓ未満の料金値下げを実施したところですが（平成22年4月現在の料金水準につきましては、政令市や中核市と比較するとほぼ中間に位置しております。）。

今後とも上下水道局としましては、安全・安心な水道水の安定供給に努めてまいりますので、水道料金につきましてのご理解をお願いいたします。

オンブズマンの判断

市からの回答のとおり、水道事業体の成り立ちには差異があるため、料金に差異がありますが、熊本市も、それなりの経営努力に努めているところであり、今後とも安全、安心な水道水の安定供給を目指しておりますので、申立人のご理解をいただければ幸いと思う次第です。

(2) 自治会に対する行政指導（要約）

苦情申立ての趣旨

私が所属している自治会が規約を遵守しておらず、認可を取消すべき状態に至っているのを、市は、行政指導して改善すべきである。

また、町内自治会長変更届等を提出したところ、総会の成否などの有効性が確認できないとして認可しないのはおかしい。

市からの回答

まず、「地縁団体の認可の取消し」については、地方自治法第260条の2第2項に掲げる認可要件のいずれかを欠くこととなったときと定められており、本件においては、いずれの要件も欠くにはいたっていません。

また、認可地縁団体（地方自治法第260条の2第1項）は、住民の自発的な意思にとづく任意団体としての性格を有していることや、市町村長は認可地縁団体に対して一般的監督権限を有しないものであること等の理由から、一般的な行政指導はできません。

町内自治会長変更届等の対応については、地方自治法第260条の2第10項に基づく認可地縁団体代表者の変更に関する「告示事項変更届」等がなされたため、届出内容を精査したところ、事実関係や法的な有効性を明確に確認できないことから書類の認可ならびに告示はできないと回答したものです。

オンブズマンの判断

認可取消しについては、地方自治法第260条の2第14項に定めがあり、「市町村長は、認可地縁団体が第2項各号に掲げる要件のいずれかを欠くこととなったとき…その認可を取消することができる。」と定めています。

第2項各号が掲げる要件は、「(1)その区域の住民相互の連絡、環境の整備、集会施設の維持管理等良好な地域社会の維持及び形成に資する地域的な共同活動を行うことを目的とし、現にその活動を行っていることと認められること。(2)その区域が住民にとって客観的に明らかなものとして定められていること。(3)その区域に住所を有するすべての個人は、構成員となることができるものとしその相当数の者が現に構成員となっていること。(4)規約を定めていること。」とされています。

そうすると、申立人が主張する会長が財産目録や構成員名簿を閲覧させないとか会長の任期が終了しているとかの諸事情は、認可地縁団体の代表者の義務違反（地方自治法第260条の6）、地縁団体の代表者の欠けた場合（地方自治法第260条の9）など

と言えるかもしれませんが、単なる内部問題（内部対立）であって、当該自治会が、上記の要件である、その区域の住民相互の連絡、環境の整備、集会施設の維持管理等良好な地域社会の維持及び形成に資する地域的な共同活動を行うことを目的とし、現にその活動を行っているとは認められること等の(1)～(4)の要件を欠くにいたったものとは認定し得ませんので、認可取消しの要件に該当するものではありません。

したがって、市が取消権に基づいて行政指導する段階ではないと思われます。

また、申立人は、一般的な行政指導をしてもらいたい旨の申し出も行っていましたが、自治会は、本来その自治会の自治に任せるために設けられています。また、地方自治法第260条の2第6項により独立性が保障されており、公的な関与をできるだけ少なくすることが適当であり、市町村は一般的監督権限を有しないものと考えられます。当該自治会としても独自・自主的に内部問題を解決するのが相当であり、むしろ行政指導は控えるべきものと思われます。

なお、申立人が主張する財産目録や構成員名簿の閲覧請求権は、司法制度を利用することで、その行使は可能です。

また、町内自治会長変更届等を市が認可しないことについては、これらの変更届に関する決議をなした総会において、いわゆる形式的な手続きの瑕疵が見られ、その瑕疵にも拘らず決議は実質的に有効かどうかを判断しなければならないところ、市は判断機関ではないため、実質的な判断はできません。そのため、市が認可できないのです。

したがって、申立人は、実質的に判断を得ることを必要とし、この判断を得たならば、市も申立人の「告示変更事項届」等を受理し、認可及び告示がなされることになります。

なお、この実質的な判断を取得するには、地位確認請求として司法制度を利用することで可能です。

本件は、内部的な問題であるから、話し合いで解決することも可能と思われますが、自治会内で自主的に解決を図ろうとしていることが窺われ、まさに自主・自立的に解決を模索しているもので、そうすることで当該自治会の独立性も保たれると思われます。

(3) 土地区画整理に伴う移転補償（要約）

苦情申立ての趣旨

土地区画整理事業に伴う市の移転補償に応じたが、その補償額について不満がある。とくに営業補償費としての「のれん」等が著しく低く見積もられていたため、代替地で営業を続けることができず、自己所有の住宅地に移転せざるをえなくなった。

また、周辺地で買収に応じた他の者との補償額に著しく開きがあり、不公平である。

市からの回答

まず、申立人の所有する建物に対して行われた土地区画整理法に基づく移転補償は、「損失補償基準」およびその「補償基準細則」、さらに「損失補償基準標準書」（地価等がわかる客観的基準）を参考にして補償額が算定され、補償額につき、担当者に裁量が認められるようなものではありません。

申立人が主張している営業補償費については、損失補償基準第18条（営業休止の補償）および補償基準細則第12条に基づいて算定されており、「のれん」については、営業の「廃止」の場合には考慮されますが、営業の「休止」の場合には考慮されず、申立人の場合は営業の「休止」となります。

また、補償額は以上の基準を算定根拠にして客観的に算出されたものですから、公平の理念に反するとはいえません。

オンブズマンの判断

まず、補償額は客観的な基準に基づいて算定されているかどうかが問題となります。

市の回答にあるように、申立人の移転補償は、建築物移転料（解体費を含む）、工作物移転料、動産移転料、移転雑費補償金、営業補償金、仮住居補償金を合計したもののとして算定されていますが、損失補償基準細則には建築物の移転工法や機械設備の標準耐用年数についても別表に詳細な規定があり、担当者の裁量による算定にならないように、可能な限り定型化・標準化されていることがわかります。

申立人がとくに不満を持っておられる営業補償金、とりわけ「のれん」と呼ばれる営業権については、損失補償基準第20条にありますように、「営業廃止」の場合に補償されることになっています。申立人の場合には、自己所有の土地で営業を続けられますので、「営業休止」の補償になることがわかります。

申立人にとっては、長年にわたって店舗を構えた営業そのものの価値と信用の全体

が「のれん」であると考えておられるものと思います。

しかしながら、そのような精神的な価値は、現行の基準では営業補償の範囲には含まれていません。そのことは、現在の基準からすれば、やむをえないものと思わざるをえません。というのも、そのような精神的な価値は人によって異なりますので、それが失われる価値を客観的に評価することはほとんど不可能であるばかりでなく、それを補償の範囲に組み入れますと、移転補償費は膨大になり、土地区画整理事業自体を推進することが難しくならざるをえません。

申立人の移転補償額については、正確な記録に基づいて算定されていますので、算定された移転補償額の妥当性を疑うに足る確かな根拠を見出すことはできませんでした。

次に補償額の開きについてですが、周辺の店舗との補償額の違いは、それぞれの店舗の特性に応じて移転補償額が算定されていることを疑う根拠を見出すことはできませんでした。補償額の大きな開きは、おそらく用地買収の金額が加わっているかどうかによるのではないかと推測されますし、移転補償だけとりましても、個別的な店舗と営業の状況に即して、損失補償基準、補償基準細則および標準書に基づいて公平に扱われていることを疑う根拠を示すことは難しいと言わざるを得ません。

なお、申立人の意向に応えるために「建物内装にかかったデザイン料の補償」と「高額な補償費が生じるケース」につき補充調査を行いました。

まず、デザイン料についてですが、申立人は、建物の内装にかけたデザイン料が移転補償の中で認められなかったことに、大変無念な思いを持たれていることが推測されますが、残念ながら、現在のところ、日本社会の価値観はまだ建築物の設計料や建物の内装のデザイン料などを独自の知的財産として移転補償の中で考慮するようになっていないことが「損失補償基準」をみてもわかります。将来的には、そのことが「損失補償基準」のなかに独立に規定されるようになることも期待されうると思います。

つぎに、「高額な補償費が生じるケース」についてですが、平成17年度から平成23年度までに移転補償の対象になった地権者件数338件のうち補償額が1億円を超えた件数は8件でした。そのうち7件が鉄筋コンクリート造りの大きな建築物でした。1件だけは鉄筋コンクリート造りではありませんでしたが、そのかわりに移転対象の木造家屋が5棟もあるケースでした。

申立人の補償額は移転補償費だけであって、土地価格を含むものではありませんが、用地買収の対象区域においては、移転補償費だけでなく、土地価格が含まれています。申立人の場合には補償額は移転補償費ですから、土地価格の加わったケースとの補償額の違いが相当に大きくなるのには十分に理由があります。

申立人の期待されるようなまちづくりがこれから進展していくのを見届けることによって、申立人の無念さが少しでも和らぐことを祈念しています。

(4) 里道の整備（要約）

苦情申立ての趣旨

用水路の水が里道に浸食し、私の畑を浸食し始めている。浸食は今でも進行中であり、通行上危険な状態である。市に打診して現場確認してもらい、速やかに暫定修復依頼をお願いしたが、すぐには無理だと言われた。申立人側で暫定修理をして良いか確認をとったところ了承を得られたので、修理を進めている。

しかしながら、人身事故などが発生したときの責任の所在が明確ではなく気がかりである。

速やかにこのような現状を改善すべく里道を復元してほしい。

市からの回答

まず、申立人が暫定的に修理を行っている部分における事故が起きた場合の責任の所在については、里道と水路については市が管理しているので、事故が起これば市が自らの責任で対応します。

また、里道修復までの暫定措置として、申立人の要望に応じて、通行上の注意喚起のための立て看板を里道の出入り口に設置し、注意喚起と安全対策に努めているところです。

次に、里道及び水路の整備にあたっては、市への合併後に予算枠を獲得して水路と里道の整備を始めていますが、整備箇所が多数存在することから、危険性・緊急性・重要性を総合的に判断しながら優先度の高いものから整備を進めていっているところです。

申立人が指摘した里道部分についても、通行上危険であることから、修復する必要性を認識しておりますが、里道の崩落を抜本的に解決するためには、浸食の原因となっている水路の整備が必要となってきます。

しかしながら、里道と接している申立人の土地については、市と申立人との間で境界について見解の違いがあり、隣接地も筆界未定の状況にあるために、水路の整備のためには、まず里道と隣接地との境界を確定する必要があります。

以上の理由から、現段階ではすぐには工事に取りかかることができません。

オンブズマンの判断

申立ての内容は、二点あります。第一点は、用水路の水が里道を浸食しはじめているために、里道が通行上危険な状態になっているので、市の了承を得て申立人の側で修復を進めているものの、この場所で人身事故が発生したときの責任の所在を明確に

してほしいということ、第二点はこの状態を改善するために里道を復元してほしいということ、です。

第一点については、申立人による暫定修理の箇所では事故が生じた場合には、市が責任をもって対応するという回答が得られました。それに加えて、事故等が発生しないように里道の出入り口に「路肩注意」の看板も設置されましたので、申立人のご心配は、少しは緩和されたものと推測します。

第二点については、申し立てられている箇所における水路整備と里道修復をすぐにはできない理由が二つ挙げられています。ひとつは里道と申立人の土地との境界確定がなされていないこと、もうひとつは水路整備と里道修復には予算がかかるから整備箇所には優先順位を付けざるを得ないことです。そこで市はまず測量作業を行って、関係者全員で境界を確認して、境界確定をする予定であるといわれていますので、できるだけ速やかに測量業務の予算化が望まれます。この境界確認ができれば、つぎの課題が里道の崩落の原因となっている水路整備のための予算の確保ということになります。水路と道路を整備してほしいという各地区からの要望に対応しきれていない状況にあることを考えると、各地区の危険性・緊急性・重要性を総合的に考慮して、今回申し立てられた里道をすぐには整備できないと市が判断しているのはやむを得ないものと思います。しかし申し立てられている里道が水路によってかなり浸食されているのは事実ですし、市も里道部分は危険な状態にあって修復の必要性を認識しているのですから、申し立てられた水路整備と里道修復をできるだけ速やかに今後の市の整備計画の中に組み入れることが望まれます。

市の改善等の状況

「できるだけ速やかに測量業務の予算化が望まれます。」というオンブズマンの判断に基づき、平成24年度当初予算で測量設計業務の委託費が承認されましたので、平成24年度に測量設計の委託業務を発注し、境界の確認作業を進めてまいります。

(5) 介護保険料の算定（要約）

苦情申立ての趣旨

介護保険料の賦課決定にあたって、少額所得者に対する逆進性の排除がなされておらず、公平性が保たれていない。これは、平等原則に反するものであるから、是正されるべきである。また、本人が「市民税非課税」であっても「同一世帯に市民税課税者がいる」場合（段階4、5参照）、介護保険料の負担が増すことについて納得がいかない。

市からの回答

介護保険制度は「応能負担の原則」だけでなく、「応益負担の原則」に基づいた制度であるものと評価すべきであり、介護保険料負担が所得と比例しないことが平等原則に違反するものとはいえないと考えており、この見解と同趣旨の大阪高裁判決があります。

また、現行の保険料の段階設定についても十分に合理性があるものと考えています。

オンブズマンの判断

介護保険制度は、高齢介護の問題を、その家族（世帯）だけではなく、国民の皆で支える制度にし、それに要する費用を高齢者自身にも現役世代にも、すべての人に負担しあってもらい介護に必要なサービスを提供しようとするものです。

そして、介護保険料と保険給付（サービスの提供）とが対価関係になっていることを考えますと、保険料は、そのサービスを受ける利益を有する者に平等に負担してもらう応益負担の原則を適用して一律定額の負担をしていただくということが考えられます。

しかし、介護保険制度が一定年齢に達した人をすべて強制加入させる仕組みであることや、相互扶助・社会福祉の理念からすれば、その人の負担能力を考慮して、応能負担の原則を取り入れ、収入や所得に応じた保険料区分を設けることが相当と考えられます。

それゆえ、現行制度においては、応益負担の原則や応能負担の原則を踏まえて10段階の保険料区分を設けております。

ところで、申立人のご指摘のとおり、上記保険料区分には逆進性が見られ、これは応益負担の現れと思われますが、介護保険では利用者負担（原則としてサービスに要した費用の1割）を除いた額が保険給付され、その給付の50%が公費でまかなわれています。そして、その公費は応能負担による税金として徴収されているものと言え

ますので、保険料負担には、それなりに応能負担が働いており、ご指摘の逆進性が見られても、保険料支払者が受ける利益（応益）である介護サービスを考えますと、公平に反して不当だとまでは言えないのではないかと判断しております。

また、保険料算定の段階4と段階5の点については、当人の収入や所得に関係なく、世帯に市町村税の課税者がいるかないかで分けられています。夫が課税なので、同一世帯の市町村税非課税の妻は第5段階になりますから、妻の収入が増えた訳でもないのに負担増になるのは、結局、夫一人の収入で家計を支えている世帯の負担感が大きくなると思われます。

これは、高齢者介護というものは、もともと家族（世帯）で負担するものだから、介護サービスの利益は家族（世帯）として受けていると考えられることになり、世帯という利用単位を重視して世帯単位で保険料を負担することにしよう（世帯賦課方式）という考えに基づくものと思われます。

そして、家族（世帯）の誰かに負担能力の高い人がいれば、世帯全体としての応能負担力が増加すると考えられますので、このような徴収方式を取っているものと思われま

す。以上の次第で、介護保険制度の制度趣旨や、世帯を基準に応益負担の原則及び応能負担の原則を考慮しますと、現行の徴収方式はやむを得ないところと思っております。

平成23年度保険料所得段階表

段階	対象者	算式	保険料年額
第1段階	・生活保護の受給者 ・老齢福祉年金の受給者で、本人および世帯全員が市民税非課税の場合	基準額×0.5	25,200円
第2段階	本人および世帯全員が市民税非課税で、課税年金収入額と合計所得金額の合計が80万円以下の場合	基準額×0.5	25,200円
第3段階	本人および世帯全員が市民税非課税で、課税年金収入額と合計所得金額の合計が80万円を超える場合	基準額×0.75	37,800円
第4段階	本人は市民税非課税であるが、同一世帯に市民税課税者がいる方で、課税年金収入額と合計所得金額の合計が80万円以下の場合	基準額×0.875	44,100円
第5段階	本人は市民税非課税であるが、同一世帯に市民税課税者がいる方で、課税年金収入額と合計所得金額の合計が80万円を超える場合	基準額	50,400円
第6段階	本人が市民税課税で、合計所得金額が125万円以下の場合	基準額×1.125	56,700円
第7段階	本人が市民税課税で、合計所得金額が125万円を超え200万円未満の場合	基準額×1.25	63,000円
第8段階	本人が市民税課税で、合計所得金額が200万円以上300万円未満の場合	基準額×1.375	69,300円
第9段階	本人が市民税課税で、合計所得金額が300万円以上400万円未満の場合	基準額×1.5	75,600円
第10段階	本人が市民税課税で、合計所得金額が400万円以上の場合	基準額×1.75	88,200円

(6) 下水道事業受益者負担金の減免（要約）

苦情申立ての趣旨

学校教育法第124条に基づく専修学校であるが、上下水道局から「下水道事業受益者負担金決定通知書」が送付されてきた。「下水道事業受益者負担金減免基準」によれば、学校教育法第1条に該当するものは減免対象になるのに対し、学校教育法第124条に該当する専修学校等は減免対象外となっている。

専修学校の公共性に鑑みれば、1条校と124条校の「差別待遇」は不当・不合理なものであり（登録免許税、不動産取得税、固定資産税については専修学校は非課税である。）、「下水道事業受益者負担金減免基準」の改正をしてほしい。

仮に、そのような区別に合理性があるとするならば、その理由・根拠を示してほしい。

市からの回答

負担金の減免については、国からの通知に基づき、熊本都市計画下水道事業受益者負担に関する条例第8条及び都市計画下水道事業受益者負担に関する条例施行規程第13条第2項の規程別表第2「下水道事業受益者負担金減免基準」（以下「減免基準」という。）に従い、その適否を決定しており、私立学校法第3条に規定する学校法人が設置するものについては、学校教育法第1条に規定する学校の用地（居住の用に供する建物の敷地部分を除く。）を減免の対象としており、専修学校用地は減免の対象としていません。

オンブズマンの判断

下水道事業の受益者負担金は、下水道が整備された区域の土地の所有者が、その事業によって著しく利益を受けるので、その受益者に下水道事業の建設費の一部を負担してもらう制度です（都市計画法第75条第1項）。

その制度の中で負担金の減免措置があるのは、受益者の負担金を公共性を考慮して減免しようと考えたことによるものです（都市計画法第75条第2項）。

しかし、他方、減免措置を取ることは、その分を税金で負担することになりますから、どこまで一般市民の理解を得られるかを考慮する必要があります。そのため、減免措置をどこまで広げるかは施策の問題となり、市民の理解の下に制定される条例等の定めによることになります。

ところで、上記減免基準は、1条校と124条校とを比較して、教育を受ける者の年齢や人数、修学年限、授業時数、学校用地の広さ、負担額の多寡、当該教育の義務性

など総合的見地から、1条校に124条校よりも高い公共性を認め、まず1条校に減免措置をとったものと思います。124条校の専修学校の公共性も高いのですが、1条校が還元している利益の広がりやを考慮すれば、1条校に減免措置を与えることの方が、より公共性に合致すると判断し、市民の理解を考慮して、現行における減免措置は1条校に止め、このような減免措置を行っているものと思われます。

本来は受益者が負担すべき負担金を市民の税金で肩代りすることになり、それだけ市の財政支出が増すこととなりますので、減免措置の望ましい施策として、どこまでを選択するかは各自治体にまかされていると思います。したがって、1条校と124条校とでは、その受益の広がりやに差があると判断して、1条校に止めたことも不合理、不当とは言えないと判断いたします（負担金制度を有している13政令指定都市中、静岡市など4都市が専修学校に対し減免措置を取っております。）。

なお、不動産取得税、登録免許税、固定資産税の税金の非課税は、一般財源の確保を目的とする税の減免措置ですから、受益者という考え方はなく、本来受益者の負担となる負担金を他の市民に肩代わりさせるというものではありませんので、本件受益者負担の減免措置とは性質が異なり、同一には論じ得ないと考えます。

○ 学校教育法（抄）

第1条 この法律で、学校とは、幼稚園、小学校、中学校、高等学校、中等教育学校、特別支援学校、大学及び高等専門学校とする。

第124条 第1条に掲げるもの以外の教育施設で、職業若しくは实际生活に必要な能力を育成し、又は教養の向上を図ることを目的として次の各号に該当する組織的な教育を行うもの（当該教育を行うにつき他の法律に特別の規定があるもの及びわが国に居住する外国人を専ら対象とするものを除く。）は、専修学校とする。

- 1 修業年限が1年以上であること。
- 2 授業時数が文部科学大臣の定める授業時数以上であること。
- 3 教育を受ける者が常時40人以上であること。

○ 下水道事業受益者負担金減免基準（抜粋）

対象となる土地	減免の割合（％）
学校教育法（昭和22年法律第26号）第1条に規定する学校で、私立学校法（昭和24年法律第270条）第3条に定める学校法人が設置するものに係る用地（居住の用に供する建物の敷地部分を除く。）	75

○ 私立学校法（抄）

第3条 この法律において「学校法人」とは、私立学校の設置を目的として、この法律の定めるところにより設立される法人をいう。

(7) 保育園の待機児童対策（要約）

苦情申立ての趣旨

子どもを保育園に入園させたいと考えているが、私が住んでいる東部地区は子育て世帯が多いにもかかわらず、幼稚園・保育園の施設数が充分でなく、待機児童が多く入園させることができない。

子どもが身体的な障がいをかかえているためさらに入園しにくくなっているのではないか。

市からの回答

平成24年度から平成28年度までの「第三次熊本市保育所整備計画」によれば、東部地区は保育サービスの新たな整備が特に必要と認められる4エリアのひとつとなっており、第二次保育所整備計画でも、東部地区は保育所受け入れ枠拡大のために最も重点的に整備された地区で、当初、平成21年度から平成25年度までに300人の定員増が計画されていましたが、すでに平成23年度までに前倒しで370人の定員増を実施しました。

また、保育園は保育の欠けたお子さんをお預かりする施設であり、基本的に障がいの有無は入所の判断に関係しないし、障がいがあっても、保育に欠けるお子さんであれば積極的に受け入れる必要があると考えて、補助金の交付、市の子ども発達支援センターによる各保育園への専門的な助言・指導、障がい児保育研修会の定期的な開催など、障がい児保育を積極的に支援しています。

オンブズマンの判断

待機児童が多いことに早急に対応しようという市の熱意が計画の前倒し実施にうかがわれます。東部地区には現在35の保育所がありますが、それでもまだ満たされない保育需要を充足するための第三次保育所整備計画でも、東部地区は重点的に整備されるエリアになっていますので、第二次整備計画と同様に、第三次整備計画も前倒しで実施されて、切実な保育需要に応えられるようになることを望みます。

申立人が障がい児保育を利用するためには、東部地区に障がい児を受け入れる保育所が増加することが必要です。公私立保育所障がい児保育事業実施状況によれば、障がい児保育事業を実施している保育所数は増加してきているのがわかります。

障がい児保育事業を拡大するためには、保育園が障がい児を受け入れるための体制を整備することが必要になりますが、市はそのための支援事業を積極的に推進していることがわかります。

申立人の望む障がい児保育が可能になるように、障がい児保育を担う保育園がさらに整備されて、受け入れ枠が増えることを願っています。

3 調査対象とならなかった事例

(1) 市職員の懲戒処分（要約）

苦情申立ての趣旨

パワハラを行った熊本市の職員に対する市の処分が甘すぎる。刑事事件として告訴・告発すべきである。

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は、他の市民の方々からも同様の申立てがなされております。この不祥事は、2年半にわたり上司2人が若手職員に対しパワーハラスメントを繰り返し、同職員に多大な精神的苦痛を与えたというものです。

熊本市オンブズマン条例第15条第2号では、苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないときには当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされておりますので、あなたの申立ては調査対象外となりますが、本件不祥事の重大さから、あなたの申立てを踏まえて調査をしました。

市でも、本件不祥事は市全体の根深い問題と認識し、局ごとに幹部職員を集めて、その存否の確認・防止に向けた対策を協議しました。また、熊本市コンプライアンス担当監（桑原隆広熊本県立大学教授）においても、採用5年以内の若手職員全員を対象にアンケートを実施し、入庁間もない新鮮な目で職場の感想をあげてもらい市組織の改革に活かすとともに、相談体制を強化し、コンプライアンス担当監に直接相談できる窓口を設けます。また、このようなパワハラを生む悪しき体質が内部だけでなく、傲慢な態度として市民に対しても向けられているのではないかも十分に検討します。このようにして、単に関係職員の処分に終わらせず、本件不祥事の原因を徹底的に検証し、市役所全体の教訓として共有し、人事面の工夫、研修制度の見直し、倫理観の涵養など組織として環境づくりをしていくことにし、市民に信頼される組織となるための課題解決に努めています。

確かに、本件不祥事に関する処分は軽すぎるとの意見もありますが、立証上の観点から懲戒免職処分は困難となったものです。

告発については、熊本市オンブズマン制度は、それを念頭においていません。また、告発は誰でも出来ますが、恐喝罪や傷害罪としての犯罪立証は手元証拠では難しいと判断しました。

以上の次第で、あなたの申立ては当然のことであり、市としてもコンプライアンス担当監を中心に市役所全体で不祥事の撲滅、防止に努め、体質の改善を真摯に図っていることが認められますが、市の改革には、市民の強い後押しが必要です。今後とも、よろしくお願い申し上げます。

(2) 「こうのとりのゆりかご」の運用（要約）

苦情申立ての趣旨

「こうのとりのゆりかご」は、(1)無記名無届（親と赤ちゃん）の赤ちゃんを預かること、(2)赤ちゃんから満18歳まで公費を使うこと、(3)満18歳以降から成人になって社会で生活していく場合の社会とのかかわりに関すること等の問題点を有しているため、市は運用にあたり再検討すべきである。

オンブズマンの判断

あなたの申立ての趣旨は、「ゆりかご」制度が匿名で子どもを預けることを許容していること、匿名で預けられた子どもの養育に公費を使っていることを批判し、「ゆりかご」制度そのものの再検討を求めるものだと考えられます。児童福祉制度が18歳までしか子どもを世話しないことに対するご批判も、制度の改善を求めるものと思われます。

ところで、「苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき」（熊本市オンブズマン条例第15条第2号）は、調査対象外事項となります。あなたの申立ての内容は、「ゆりかご」制度そのものの再検討を求めるものですから、「自身の利害を有しないとき」に該当しますので、調査しない事項にあたります。

（補足）

なお、「ゆりかご」についてのあなたのお考えについてオンブズマンとしての意見を少し述べさせていただきます。

あなたが再検討を求めておられる匿名性の問題は、「ゆりかご」設置構想が出された当初から「ゆりかご」への反対論の最も大きな論拠になっていました。私は、母親が思いがけない妊娠・出産で切羽詰まって子捨て、子殺しをしてしまっている事件が続いている現実を考えますと、匿名性が担保されているから「ゆりかご」に子どもが預けられることによって、母親と子どものいのちが守られていることを、緊急避難的な事実として認める必要があると思っています。「ゆりかご」に預ける前に相談をしてほしいという願いから24時間の受け入れ体制と相談体制を敷いている慈恵病院と、預けられた子どもが棄児として届けられる熊本南警察署・熊本市役所・県中央児童相談所との連携によってはじめて「ゆりかご」は運用されています。

慈恵病院では、現在、「ゆりかご」の扉の横にインターホンがあり、その場でも直接相談できるように配慮されています。

相談を受けたら専門の相談員がお母さんと一緒になって何が一番いいのか、どうすれば問題が解決するのか、どんな方法があるのか、さまざまな考えの下、結論を出す

お手伝いをすることができます。

慈恵病院のホームページの末尾には、「私たちの『こうのとりのゆりかご』は、決して赤ちゃんを預かることが目的ではなく、いろいろな相談を受け一緒になって考え、そして解決を見つける『新生児相談室』であることを充分にご理解いただきたいと思います」と締めくくられています。

ここには、「匿名で子どもを預かる。」とは書かれていません。「預かった赤ちゃんの安全には万全の体制で臨んでいる。」ことが書かれています。

このように、「ゆりかご」と相談業務は一体的に運用され、その努力の結果、「ゆりかご」事例の全体の7割強は面談と繰り返しの相談の中で結果的に名前を含め親の状況があきらかになっていることが、検証会議の最終報告で明らかにされています。現在では「ゆりかご」の運用では極力「匿名性」を排除する工夫がなされていることがわかります。子どもの最善の利益を守るという視点から考えると、「匿名性」は子どもの出自を知る権利を失わせるという問題があります。

もうひとつ注目されるのは、最終的に匿名で預かってくれる病院であることが相談者の信頼を得たことが、「ゆりかご」の設置に伴って全国から慈恵病院に深刻な相談が多数寄せられるようになった事実にも現れています。

「ゆりかご」の設置と運用をめぐる慈恵病院と熊本市・熊本県との連携は、望まない妊娠から出産・育児で追い込まれている母親を支援する全国に先駆けた民間と行政の連携の試みであると思います。

あなたは、匿名で預かる子どもの養育に公費を使うことを批判されていますが、現在でも、捨て子があれば、児童相談所に通報され、まずは乳児院ないし児童養護施設に受け入れられて公費で育てられ、場合によって里親制度、養子縁組または特別養子縁組により親によって育てられることになります。「ゆりかご」に匿名で預けられた子どもも、制度的には「棄児」として慈恵病院から通報される点は同じですが、慈恵病院が子どもを預かることによって、子どものいのちが安全に守られること、および母親の刑事責任（保護責任者遺棄罪）が問われないことは、捨て子の場合とは決定的な違いです。

「ゆりかご」を緊急避難的に必要としている現実を直視することが、「ゆりかご」を必要としない社会にするためにどうしたらよいかを現実的に考える大きな手がかりになり、母親だけに妊娠・出産・育児を押し付けている父親の責任もまたあらためて問われているものと思います。これからもこのような問題についての議論が重ねられていくものと思いますので、あなたのご意見もそうした議論のなかで受けとめさせていただきます。

4 調査を中止した事例

(1) 障害者手帳の申請（要約）

苦情申立ての趣旨

「障害者手帳」の申請を行ったが、申請から約5ヶ月たった今もなお市から何ら返答がない。早く申請処理手続きを進めてほしい。

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したところ、あなたの苦情申立ては、「正当な理由がないと認められるとき」（オンブズマン条例第15条第4号）に該当することが判明いたしましたので、調査を中止することになりました。

すなわち、あなたの苦情申立ての趣旨は「障害者手帳」の申請を行ったところ、いまだに市から何ら返答がないということでした。しかしながら、市の担当課を調査したところ、担当課の窓口では、あなたからの申請は受け付けがなされていないということでした。

本件のように、苦情申立ての趣旨の前提となる事実関係が存在しないような場合は、「正当な理由がないと認められるとき」に該当します。

したがって、あなたの苦情申立てについては、調査を中止することとなりました。

参考

- 1 利用者の声
- 2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ
- 3 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、これまでに寄せられたご意見・ご要望の一部を紹介します。

- 今まで、市に苦情を申し立ててもはかどらなかったが、オンブズマン制度ができて迅速に対応していただき大変良かったと思う。
- この制度はとても優秀な制度だと思います。市政を監視し、市民の利益を守るというのは、やはりオンブズマンが不可欠だと思います。これによって市の職員や部局の意識改革につながり、不祥事防止にもつながることが期待できます。
- 熊本市が政令指定都市の名に恥じないように、全国からも注目されるためにも、市政のレベルアップが必要です。そのためには私達市民の意識レベル向上が求められます。そのため大きな旗印としても、オンブズマン制度は有意義だと思います。
- 世間では、まだオンブズマンを知らない人も多いので、まずはオンブズマン制度のPRに努めていただいて、さらに発展させていただきたいと思います。オンブズマンの立場上、熊本市に遠慮せず、堂々とオンブズマンの判断や意見を述べていただきますよう、今後とも期待しております。
- ありがとうございます。私の話を聞いていただき、弱い立場の方は、きちんと意見として聞いてもらえた事で心が楽になり、また進んで行けると思います。良い制度ができたと思います。
- 大変重要な制度であり、熊本市行政をより良くする核になるものと考えます。最近中央からコントロールされるよりも「ニヤ・イズ・ベター」の仕組みが大事だと言われていますが、市民に近い自治体をしっかり確立するためにも本制度が有効に活かされるようお願いしています。
- 市の窓口でどんなに言ってもピンとこない方が多いので、オンブズマンの方が間に入ることで改善していくことを期待しています。
- 結果はどこかで公表されるのでしょうか？公表されなければ意味がないように思います。
- ホームページやパンフレットにどのような事例があるのか載せて欲しい。
- 申立人と市側とオンブズマンの三者で一緒に話し合う機会も必要だと思う。

今後、皆様方から寄せられた貴重なご意見・ご要望を参考とさせていただきながら、より良い制度運営に努めてまいります。

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、別に条例で定めることにより、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
（会長：渡邊栄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）
熊本市職員研修の実施
- 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
熊本市職員研修の実施
- 11月 熊本市オンブズマン制度の運用開始



平成23年11月1日

初代オンブズマン委嘱状交付式

○ 初代オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間
代表	はらだ たかし 原田 卓	弁護士	平成23年11月1日～
	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～

3 熊本市オンブズマン条例

平成23年 3 月17日

条例第10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こと。
- (2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。
- (3) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。
- (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（昭和37年法律第160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関与し、本市と密接な関係を有する法人であつて、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。

2 専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 第3条、第9条及び第11条の規定は、専門調査員について準用する。

（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）



熊本市オンブズマン 平成 2 3 年度報告書

平成 2 4 年 6 月 発行
熊本市オンブズマン
原田 卓（代表オンブズマン）
吉田 勇

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

マスミューチュアル生命ビル 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.kumamoto.jp/content/web/ombudsman/>



Kumamoto City
熊本市