

熊本市オンブズマン 平成26年度報告書

平成26年4月1日~平成27年3月31日

平成27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	吉田 勇	1
熊本市オンブズマン	松永 榮治	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	13
4 勧告又は意見表明	13
5 巡回オンブズマン	13
6 現地調査	13
7 フォローアップ調査	13
8 その他の活動	14

III 苦情申立ての事例（平成25年度からの継続分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例 （市の業務に何らかの不備があった事例）	21
2 市の業務に不備がなかった事例	39
3 調査対象とならなかった事例	59
4 調査を中止した事例	59

IV 苦情申立ての事例（平成26年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例 （市の業務に何らかの不備があった事例）	64
2 市の業務に不備がなかった事例	100
3 調査対象とならなかった事例	141
4 調査を中止した事例	142

V 発意調査の事例

1 要綱等の公開	146
2 嘱託職員の再任用の実態、根拠等	149

VI 過年度の苦情処理案件の改善等の状況

参考

1 利用者の声	159
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	160
3 熊本市オンブズマン条例	162

3年5ヶ月を経過したオンブズマン制度

熊本市代表オンブズマン 吉田 勇



熊本市オンブズマン制度が運用開始されて、この3月で3年5ヶ月が経過したことになりますが、私は、この間に徐々に、オンブズマン制度の枠組みと運用の実際との間にずれがあるという思いを強めてきました。

熊本市自治基本条例第23条は、市政に対する「苦情処理機関」として公的オンブズマンを設けると定めています。それを受けて制定されたオンブズマン条例は、市政に対する市民の「苦情」の簡易迅速な「処理」とともに、「市政の監視」をオンブズマンの役割としています。これらの「苦情処理」や「市政の監視」という行政用語は、日常言語としての「苦情」、「処理」、「監視」よりも広い意味で用いられています。

職員の初期対応の悪さ、職員の説明責任の足りなさ、職員のミスや行政手続きの遅れ等に対しては「苦情」の申立てと言いつつすることにも、行政が不当に市民の権利利益を侵害しないように見守ることを「市政の監視」と言いつつすることにもためらいはありません。しかし、申立て事案によっては、これらの用語の制度的意味と日常的意味のずれが大きくなる場合がしばしばあります。

市政に対して「納得できない」という市民の方々の経験は実に多様ですから、そのような経験に基づく申立ての内容も実に多様です。そのなかでもよく目立つのは、市の職員が担う公共的利益と申立人の私的権利利益の主張が真正面から対立している場合です。このような場合には、申立てを通して、行政の公共的利益と市民の私的権利利益の調整のあり方が問い直されています。公私の利害調整に関するルール・政策に関わるこのような事案内容は、行政用語的意味においても「苦情処理」や「市政の監視」という枠組みには納まらないように思います。これらの事案内容を正當に位置づけるためには、オンブズマン制度の理念や枠組みに関する新しい議論が必要になるのではないかと思います。新しい酒は新しい革袋に盛る必要がある、というのが私の実感です。

行政と市民の協働による行政の具体的なルール形成・政策形成を「公正な第三者」の立場から支援するという役割も自覚しながら、残された任期を終えるまで、行政と市民の橋渡し役として微力を尽くしたいと思います。

この平成26年度報告書に対するご批評と合わせて、オンブズマン制度に対するご理解とご支援を賜わることができればまことに幸いです。

申立ての類型と対応について



熊本市オンブズマン 松永 榮治

オンブズマンの委嘱を受けてから2年目に入りました。

本年度も多数の苦情申立てがあり、申立てに対しては、市の機関から誠実に回答をしていただきました。皆様に感謝申し上げます。

苦情申立ての内容にはいろいろなものがありますが、大まかにまとめると、①市の行為が法律、条例、判例等（法令等）に違反しているというもの（法令等の違反）、②市に対して申請等をしたのに、いつまで経ってもやってくれないというもの（事務処理の遅滞）、③市の職員の対応がよくないというもの（不適切な対応）に分類することができます。

まず、「法令等の違反」についてですが、行政は法令等に基づいて行われるものですから、これに違反するものがあってはならないことは当然です。業務の執行に関するマニュアル等が完全でない場合とマニュアル等には規定があるのに過誤等によってそれが遵守されなかった場合があります。いずれにしても不備があればすみやかに是正等がなされなければなりません。

次に、「事務処理の遅滞」については、いくつか申立てがありました。申立てまでには至らなくても、遅滞している事案が潜在する可能性もあります。社会の構成や市民の意識の変化等に伴って、申請等の件数は各分野において増減や変遷があります。苦情申立てがなされた事案については、すみやかに改善・是正がなされましたが、常時業務の実態の把握に努め、柔軟で迅速な対応が望まれるところです。

「不適切な対応」についての苦情申立ては多数ありました。その内容は、説明が分かりにくかった又は説明がなかったというものと、応接した職員の態度がよくなかった又は不親切であったというものに分かります。市の業務を市民に理解してもらうためには、分かりやすい説明とともに親切的な対応が必要です。

オンブズマンは、「市民の権利及び利益の擁護者」として職務を行い、「苦情に係る調査に基づき見解を示し」ますが、その中には行政一般に通ずるものもあると思います。それが少しでも市の業務の参考になり、「市政に対する市民の理解と信頼の確保」にお役に立てればと願っています。

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 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3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9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

オンブズマンと直接面談ができます。希望される方は、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、実地調査を行うなどの方法で行います。

(9) 調査結果の通知

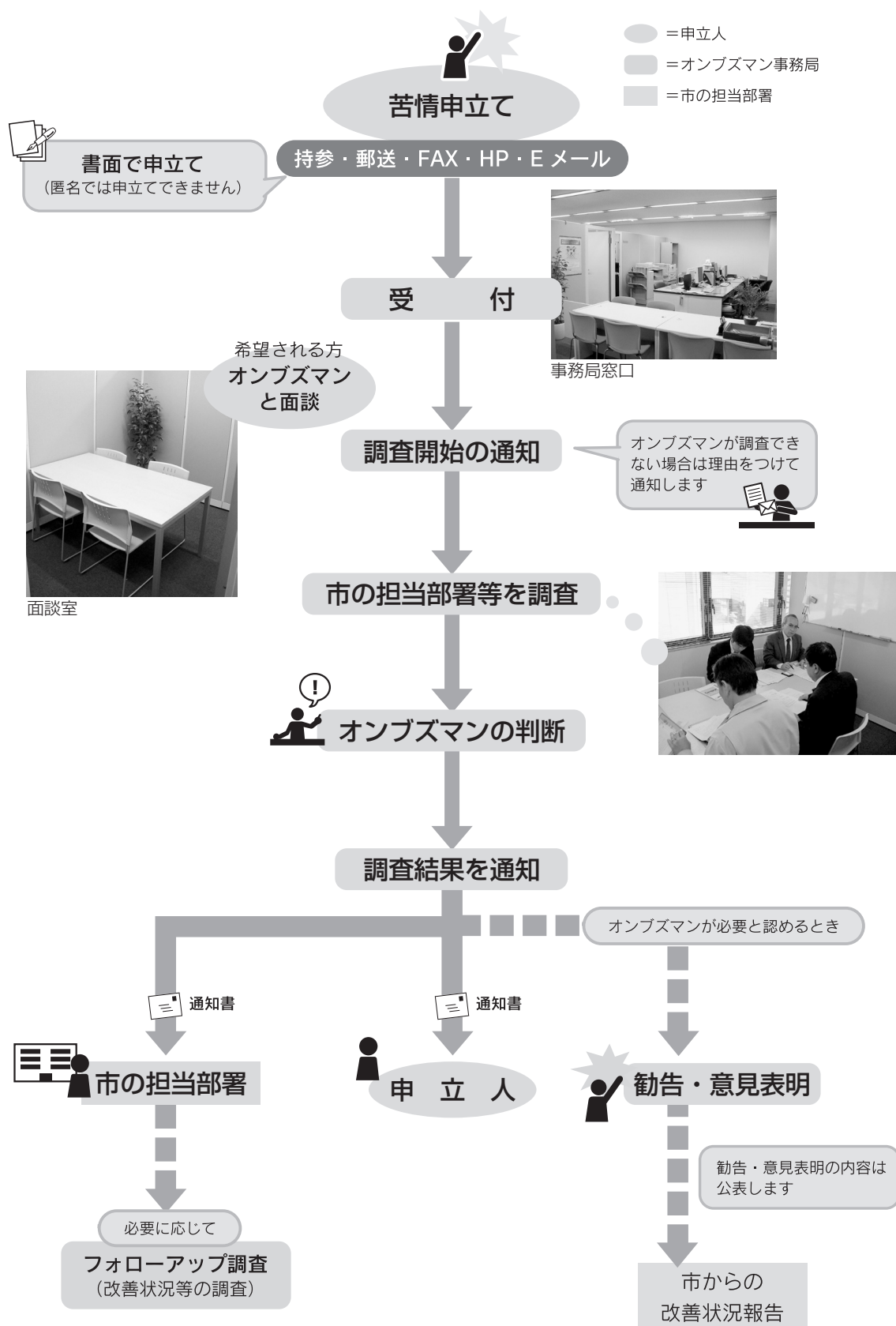
オンブズマンは、直接調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

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 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

平成26年4月1日から平成27年3月31日までの1年間で、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は、55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53件、市外居住者からの申立てが2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、持参が31件（56.3%）と最も多く、次いでEメールや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10件（18.2%）、郵送10件（18.2%）、FAX 4件（7.3%）となっています。（表1参照）

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	8	8	0	0	5	2	1	0
5	4	4	0	0	3	1	0	0
6	5	5	0	0	3	1	1	0
7	6	5	1	0	4	1	0	1
8	3	3	0	0	3	0	0	0
9	3	2	0	1	1	2	0	0
10	4	4	0	0	2	1	0	1
11	8	8	0	0	3	1	3	1
12	1	1	0	0	0	0	1	0
1	3	3	0	0	0	0	2	1
2	5	5	0	0	4	1	0	0
3	5	5	0	0	3	0	2	0
合計	55	53	1	1	31	10	10	4

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、都市建設局19件（34.6%）と最も多く、次いで健康福祉子ども局 8 件（14.6%）、上下水道局 6 件（10.9%）となっています。

申立てを分野別に見ると「道路管理」「道路整備」などの道路関係、「介護保険」などの福祉関係が多くなっています。（表 2 参照）

表2 行政組織別・分野別受付状況 （単位：件・％）

組 織	件数	構成比	分 野
総務局	1	1.8	情報公開制度 1
企画振興局	4	7.3	広報業務 2 広報刊行物 1 出前講座 1
財政局	4	7.3	市県民税 3 個人情報保護制度 1
健康福祉子ども局	8	14.6	介護保険 2 後期高齢者医療制度 1 指導監査 1 臨時福祉給付金 1
			動物愛護センター 1 食品衛生 1 相談業務 1
環境局	1	1.8	リサイクルの推進 1
都市建設局	19	34.6	道路管理 4 道路整備 3 住宅管理 3 都市計画道路網整備 2
			建築確認 1 老朽家屋等適正管理 1 総合交通体系整備 1 開発指導 1
			水路管理 1 水路整備 1 相談業務 1
中央区役所	2	3.6	公民館 1 相談業務 1
東区役所	3	5.5	介護保険 1 生活保護 1 相談業務 1
西区役所	1	1.8	介護保険 1
上下水道局	6	10.9	上下水道料金 2 加入金 1 漏水防止 1 浄化槽 1
			広聴業務 1
病院局	1	1.8	検体検査 1
教育委員会	2	3.6	学校教育 1 広報業務 1
東区選挙 管理委員会	1	1.8	臨時職員募集 1
その他の機関	2	3.6	民事トラブル 1 パワーハラスメント 1
合計	55	100.0	

2 苦情申立ての処理状況

(1) 平成25年度からの継続分

平成25年度に苦情申立てを受け付け、平成26年度に調査を継続したものが19件ありましたが、そのうち調査を終了し、その結果を申立人に通知したものが15件（78.9%）、調査対象とならなかったものが1件（5.3%）、調査を中止したものが1件（5.3%）、取り下げられたものが2件（10.5%）となっています。（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	15	78.9
(1) 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）	7	36.8
(2) 市の業務に不備がなかったもの	8	42.1
2 調査対象とならなかったもの	1	5.3
(1) 管轄外のもの	0	0.0
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	1	5.3
3 調査を中止したもの	1	5.3
4 取り下げられたもの	2	10.5
合 計	19	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。（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	0	0	15	15
(1) 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）	0	0	7	7
(2) 市の業務に不備がなかったもの	0	0	8	8
2 調査対象とならなかったもの	0	0	1	1
(1) 管轄外のもの	0	0	0	0
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	0	0	1	1
3 調査を中止したもの	0	0	1	1
4 取り下げられたもの	1	0	1	2
合 計	1	0	18	19
構 成 比	5.3	0.0	94.7	100.0

(2) 平成26年度受付分

平成26年度に苦情申立てを受け付けた55件のうち、平成26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27件（49.1%）、調査対象とならなかったものが6件（10.9%）、調査を中止したものが2件（3.6%）、取り下げられたものが9件（16.4%）、次年度に継続したものが11件（20.0%）となっています。（表5参照）

表5 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	27	49.1
(1) 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）	13	23.6
(2) 市の業務に不備がなかったもの	14	25.5
2 調査対象とならなかったもの	6	10.9
(1) 管轄外のもの	1	1.8
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	5	9.1
3 調査を中止したもの	2	3.6
4 取り下げられたもの	9	16.4
5 継続調査中のもの	11	20.0
合 計	55	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。（表6参照）

表6 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	0	10	17	27
(1) 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）	0	6	7	13
(2) 市の業務に不備がなかったもの	0	4	10	14
2 調査対象とならなかったもの	5	0	1	6
(1) 管轄外のもの	1	0	0	1
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	4	0	1	5
3 調査を中止したもの	1	0	1	2
4 取り下げられたもの	9	0	0	9
合 計	15	10	19	44
構 成 比	34.1	22.7	43.2	100.0

3 発意調査

平成26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。（「Ⅴ 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

平成26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や公民館等に出向き、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、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	4月23日(水)	秋津公民館
第2回	5月15日(木)	西区役所
第3回	6月18日(水)	南部公民館
第4回	7月10日(木)	台風のため中止
第5回	8月27日(水)	東区役所
第6回	9月18日(木)	花園総合出張所公民館
第7回	10月29日(水)	飽田公民館
第8回	11月13日(木)	北区役所
第9回	12月19日(金)	託麻公民館
第10回	1月15日(木)	河内総合出張所
第11回	2月18日(水)	天明公民館
第12回	3月19日(木)	清水公民館

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が、平成26年度は6案件6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）

平成26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の中で改善に至っていないもの10件、市の業務に不備がなかったものの中でオンブズマンが何らかの要望を出したものの2件の計12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至っていないものについても再度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等の回答を得ました。

8 その他の活動

(1) 相談、要望の受付状況

平成26年度は、オンブズマンの調査結果等に関する相談、要望や市政等に関する相談、要望を521件受け付けました。(表7参照)

表7 市民等からの相談、要望の行政組織別・分野別受付状況 (単位：件・%)

組 織	件数	構成比	分 野			
議会事務局	1	0.2	議員	1		
総務局	17	3.3	情報公開制度	4	職員	4
			嘱託職員	3	職員倫理	2
企画振興局	159	30.5	相談業務	2	指定管理者制度	1
			地域防災計画	1		
			オンブズマン制度	142	相談業務	7
			区政	2	広報刊行物	2
財政局	32	6.1	広聴業務	2	憲章	1
			住居表示	1	委員選考	1
			出前講座	1		
健康福祉子ども局	44	8.4	市県民税	13	固定資産税	9
			軽自動車税	4	徴収対策	3
			財政	2	情報公開制度	1
			臨時福祉給付金	7	国民健康保険	6
			火葬場	5	介護保険	5
			動物愛護センター	4	指導監査事業	3
環境局	3	0.6	児童福祉	2	相談業務	2
			食品衛生	2	情報公開制度	1
			後期高齢者医療制度	1	生活保護	1
			手帳の交付	1	身体障害者自立支援事業	1
農水商工局	3	0.6	身体障害者在宅生活支援	1	医療安全相談	1
			広聴業務	1		
観光文化交流局	8	1.5	リサイクルの推進	2	環境保全	1
			競輪事業	2	中小企業への各種助成	1
都市建設局	88	16.9	観光	4	熊本城	1
			動植物園	1	学校施設	1
			広聴業務	1		
			道路整備	27	道路管理	19
			住宅管理	8	老朽家屋	7
中央区役所	19	3.6	都市計画道路網整備	6	開発指導	4
			相談業務	4	水路整備	2
			総合交通体系整備	2	都市計画	1
			中高層建築物	1	建築確認	1
東区役所	13	2.5	マンション管理	1	駐車場管理	1
			水路管理	1	公園	1
			地籍調査	1	契約	1
西区役所	4	0.8	公民館	6	生活保護	4
			相談業務	4	児童手当給付事業	2
南区役所	6	1.2	広報刊行物	1	国民健康保険	1
			障がい者社会参加	1		
北区役所	11	2.1	生活保護	3	戸籍	2
			介護保険	2	介護保険	2
消防局	3	0.6	臨時職員募集	2		
			個人情報保護制度	1	各種証明	1
交通局	3	0.6	公民館	1	子ども・子育て支援	1
			介護保険	2	広聴業務	1
上下水道局	23	4.4	相談業務	1		
			手帳の交付	2	生活衛生	2
病院局	6	1.1	戸籍	1	生活保護	1
			水道施設整備	1		
選挙管理委員会	3	0.6	生活保護	7	町内自治会	2
			公民館	1	相談業務	1
教育委員会	11	2.1	救急活動	3		
			公共用地	2	軌道事業	1
その他の機関	64	12.3	上下水道料金	8	広聴業務	6
			漏水防止	5	上下水道工事	2
合計	521	100.0	加入金	1		
			検体検査	3	相談業務	2
選挙管理委員会	3	0.6	職員	1		
			看板	3		
教育委員会	11	2.1	教職員	5	学校教育	4
			図書館	1	広報業務	1
その他の機関	64	12.3	国・県の機関	17	その他の機関	13
			市町村の機関	10	住民間	9
合計	521	100.0	市民オンブズマン	9	民間企業	6

(2) 第16回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成26年12月に東京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、吉田勇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。



(3) 広報

① 市政だよりでの広報

平成26年度7月号、11月号、3月号に制度案内記事を、平成26年度4月号から3月号まで巡回オンブズマン開催記事をそれぞれ掲載しました。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 テレビでの広報

市政広報番組で制度についての広報を行いました。

③ 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。

【市政だより11月号】

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います。

熊本県学生ボランティア制度と士官

熊本県学生ボランティア制度は、ボランティア活動を通して学生が社会貢献や夢の実現を支援する活動として、経済的負担の軽減と個人の成長を促進する取り組みで、参加することで奨学金の優遇などを行うことができます。

熊本県学生ボランティアは活動の仕方に大きく分けます。

① 学校行事などにも参加して活動する
例）学校行事のボランティア活動、部活動のボランティア活動、学校行事のボランティア活動、学校行事のボランティア活動

② 社会貢献活動、ボランティア活動
例）社会貢献活動、ボランティア活動、社会貢献活動、ボランティア活動

③ 社会貢献活動、ボランティア活動
例）社会貢献活動、ボランティア活動、社会貢献活動、ボランティア活動

④ 社会貢献活動、ボランティア活動
例）社会貢献活動、ボランティア活動、社会貢献活動、ボランティア活動

⑤ 社会貢献活動、ボランティア活動
例）社会貢献活動、ボランティア活動、社会貢献活動、ボランティア活動

活動申込の方法は？

活動申込は、熊本県学生ボランティア事務局に申し込みを行います。

活動申込の受付期間

活動申込の受付期間は、活動の開始日の前月末日までです。

活動申込の受付場所は、熊本県学生ボランティア事務局です。

活動申込の受付時間は、活動の開始日の前月末日までです。

活動申込の受付方法は、活動の開始日の前月末日までです。

活動申込の手続き

活動申込の手続きは、活動の開始日の前月末日までです。

活動申込の手続きは、活動の開始日の前月末日までです。

活動申込の手続きは、活動の開始日の前月末日までです。

活動申込の手続き

活動申込の手続きは、活動の開始日の前月末日までです。

活動申込の手続きは、活動の開始日の前月末日までです。

活動申込の手続きは、活動の開始日の前月末日までです。

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業を取り上げ、調査します。
- 3 必要なときは、市民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
事務局まで

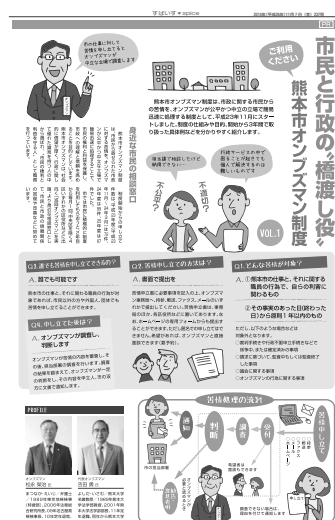
TEL 096-328-2916
熊本市オンブズマン事務局

〒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
FAX 096-324-4003 メール ombudsman@city.kumamoto.jp
HPアドレス <http://www.city.kumamoto.jp/Content/Web/ombudsman/>

※条例等においてある「苦情申立書」でお申し立てください。郵送、ファックス、ホームページ、Eメールでも受け付けます。

1. 申請書類の提出期限までに提出し、 2. 申請書類の提出期限後に提出し、 3. 申請書類の提出期限後に提出し、	申請する者(法人)を記入して下さい。 ○印 ○印 ○印	年 月 日
請求者の印字名(フリガナ) (印字) (フリガナ)	請求者の印字名(フリガナ) (印字) (フリガナ)	請求者の印字名(フリガナ) (印字) (フリガナ)
住所 〒 市 区 町 丁目 番 号 番地 支店名 〒 市 区 町 丁目 番 号 番地	住所 〒 市 区 町 丁目 番 号 番地 支店名 〒 市 区 町 丁目 番 号 番地	住所 〒 市 区 町 丁目 番 号 番地 支店名 〒 市 区 町 丁目 番 号 番地
請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)
請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)
請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)
請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)
請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)
請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)
請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)	請求者の印字名(フリガナ) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名) (支店名)

平成26年10月から平成27年3月にかけて、「すばいす」の紙面上で制度の紹介を行いました。特に11月は2週にわたり紙面2ページを活用した特集記事としました。



(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 (平成25年度からの継続分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
(市の業務に何らかの不備があった事例)
- 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25年度からの継続分)

平成25年度に苦情申立てを受け付け、平成26年度に調査を継続したものが19件あり、調査対象とならなかったもの等を除き、平成26年度に調査はすべて終了しています(11頁参照)。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います。また、「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15件（その内容が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）7件、市の業務に不備がなかったもの8件）はすべて掲載し、調査対象とならなかったもの1件、調査を中止したもの1件はまとめて掲載しています。

また、取り下げられたもの2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沿った事例 (市の業務に何らかの不備があった事例)

内容	頁
(1) 墓地造成の許可	21
(2) 都市計画審議会の傍聴拒否	24
(3) マンション管理相談会に関する対応	28
(4) 道路工事で出た廃土に関する対応	30
(5) 用地交渉に関する対応	31
(6) 転籍手続きに関する対応	34
(7) 生活保護超過金発生に関する対応	36

2 市の業務に不備がなかった事例

内容	頁
(1) 地盤沈下と固定資産税の賦課	39
(2) A会館の使用拒否	41
(3) 市の防火水槽設置で出た廃土に関する対応	43
(4) 境界確定と建築基準法上の道路後退	45
(5) 道路状空地への駐車容認	48
(6) 圃場整備事業での換地手続き	50
(7) 市バス乗車中の事故への対応	53
(8) 市立幼稚園の閉園	56

3 調査対象とならなかった事例

内容	頁
(1) ケースワーカーの対応	59

4 調査を中止した事例

内容	頁
(1) 公園の管理	59

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例 (市の業務に何らかの不備があった事例)

(1) 墓地造成の許可 (要約)

苦情申立ての趣旨

平成24年7月、相続した土地（以下「本件土地」という。）を訪れたところ、隣地は新造成墓地となっており、本件土地には新造成墓地に関わる標識が勝手に立てられ、加えて本件土地の一部は勝手に舗装され、墓地の駐車場に入るための通行地となっていた。

同年8月、事実関係を確認するため市の担当課へ行き、「おかしいのではないかと？」と職員に問い合わせたところ、「新墓地造成の許可申請書（以下「申請書」という。）等を提出した行政書士に聞いときます。」との生返事のみだった。埒が明かないので、翌年3月、新造成墓地の隣接土地所有者の同意書（以下「同意書」という。）について開示請求を行ったところ、本件土地に関し他人が作成した同意書が存在することが判明した。

同意書は偽造されたものであるにもかかわらず、担当課は漫然と偽造を見逃し、許可を出したことに對し納得できない。また、申請書と一緒に提出された報告書の内容は虚偽であり、添付されていた被相続人の相続関係図も正しいのか不明である。担当課がきちんと戸籍等で確認をしていないであろうことにも納得できない。さらに、「行政書士に聞いときます。」というだけで、それから一切の応答がない担当課の態度にも納得できない。

市からの回答

墓地の経営の許可を行うにあたっては、墓地の経営予定者と書面で事前協議を行っており、経営予定者に対して同意書を添付するよう指導しています。

同意書の添付は、住民の宗教的感情及び公衆衛生その他公共の福祉の見地から、隣接土地の所有者が、墓地の計画について同意しているかを確認することを目的とするものですが、これは熊本市墓地等許可事務処理要領（以下「処理要領」という。）に基づくものであり、法令に規定されているものではなく、墓地経営の許可をする際の必須条件ではありません。

今回のケースでは、提出された報告書及び相続関係図等によれば、登記簿上の所有者は既に死亡しており、長女の同意書が添付されていました。

これらの書類は行政書士が作成したものであり、報告書及び相続関係図に特に疑問となる記載も見られませんでした。また、処理要領には同意書に戸籍等の書類の添付を求める規定もなく、改めて戸籍等の提出は求めませんでした。

提出された墓地等経営許可申請書及びその添付書類に関して、住民の宗教的感情及び公衆衛生その他公共の福祉の見地から審査し、平成24年1月下旬、墓地経営を許可

したものです。

しかしながら、その後、本件土地の所有権移転登記が行われたことにより、本来の土地所有者が判明したため、本件同意書に替えて、現在の登記簿上の所有者の同意を得るように申請者の代理人に指導しているところです。

墓地経営許可をする際に提出された書類が事実と異なることが判明し、結果として申立人にご迷惑をおかけしたと思っています。

今回のことを踏まえ、同意書の記載内容の確認方法等についても、今後検討してまいります。

また、申立人が来所されて以降の対応については、申立人がお話しになった内容を墓地経営者側に伝え、申立人に対して十分に説明を行うよう指導しました。これは、市が墓地経営者側と申立人の間で意見等の調整を行うのではなく、墓地経営者側が直接説明するなどの対応をすることが適当であると判断したためです。

なお、来所時の申立事項の一つである本件土地に建てられていた墓地に係る標識については、平成24年12月に撤去が済んでいることを確認し、申立人へ報告したところです。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、本件土地の権利関係は、昭和11年3月下旬付けで申立人の祖父が売買によって所有権を取得しました。その後、昭和22年5月2日まで旧民法が適用されている中、同人が昭和20年12月下旬に死亡し、その長男も戦死したことから、二男が家督相続（※）しました。その後、二男は昭和48年12月下旬死亡したため、その子である申立人が相続し、平成25年7月下旬付けで申立人に所有権移転登記がなされました。

本件土地は登記名義人の祖父から二男の単独所有となり、その後申立人の所有となったもので、祖父の長女、長男、二女、三男、三女はいずれも相続人ではありません。したがって、同意書の名義人である長女は、本件土地の所有者でも共有者でもなく、同意する権限はなかったものと判断されます。

また、同意書については、誰が相続人であるかの判断に際し相続関係図が作成されますが、関係者の死亡年月日の前後によって相続関係が変化しますから、死亡年月日が判明しないと誰が誰の相続人であるのか判定できません。また、相続制度は「旧民法」、「日本国憲法の施行に伴う応急的措置に関する法律」、「新民法」と変遷があり、新民法になってからも相続分などが度々改正され、相続の時期によって適用される法律が違ってきます。そのため、誰が相続人であるかを調べるには、被相続人の除籍謄本、戸籍謄本（全部事項証明書）を見るのが通常で、弁護士、司法書士、行政書士等は、職務上戸籍謄本等の交付を請求することができます。

ところが、本件の事前協議書に添付されている報告書や相続関係図には、死亡者の死亡年月日が記載されていません。行政書士が戸籍関係を調査したかどうかは不明ですが、行政書士は祖父の長女を相続人の一人であると判断し同人名義の同意者を提出したようであり、所有者である申立人の知らないところで無権利者による同意書が作成され、提出されたことになります。

これは客観的に間違った同意書であり、担当者は間違いに気づかなかったようです。市が間違いに気づいたのは、申立人から苦情申立てがなされ、申立人の父親が家督相続していたことを登記事項証明書の記載によって確認した後ということになります。

今後、市は申請者に対し間違った同意書についてはすみやかに是正するように指導しているところですが、現段階では是正には至っていません。無権利者名義の同意書が提出されているという事実を踏まえ、適切な是正を含めてどのように対応するのが妥当であるのか、十分ご検討ください。

※家督相続は、戸主の死亡、隠居等に伴う相続。多くは、直系卑属の家族（普通は長男）が相続人とされた。

市の改善等の状況

現在、申請者に対し、申立人の同意を得るよう指導しているところですが、同意に至っていません。今後も同意を得るよう努力を促してまいります。

また、同意書の記載内容の確認方法等については、登記事項証明書に記載された所有者と同意書に記載された所有者が異なる場合には、戸籍等による確認を行うことにしました。

なお、既に墓地として使用されている土地（既設の墓地）に隣接して墓地等の経営が予定される場合は、公衆衛生その他公共の福祉の見地から既存墓地の所有者に特段の支障があるとは考えにくいことから、同意書の添付は不要とする事務処理要綱を制定し、加えて、この要綱を平成27年4月1日から公開することにしました。

(2) 都市計画審議会の傍聴拒否（要約）

苦情申立ての趣旨

平成26年3月下旬開催の熊本市都市計画審議会（以下「審議会」という。）の数日前、担当課の職員に審議会の傍聴を申し入れたが、「熊本都市計画第一種市街地再開発の決定（桜町地区第一種市街地再開発事業）」等については、非公開で市民の傍聴はできないというものであった。担当課の職員にその理由を求めると、熊本市情報公開条例（以下「条例」という。）第7条第2号、第5号を適用して会議を非公開とし、傍聴を禁止することになったと説明した。

第2号は個人に関する情報について非開示とするものであり、今回の場合、市民が提出した意見がこれに該当するとのことである。しかしながら、審議会に市民が意見を提出する以上、その意見が公開の場である審議会に付されるということは当然認識しているはずである。

また、第5号は「開示することによって、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれ、不当に市民の間に混乱を生じさせ、又は特定の者に不当に利益を与え、若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの」について非開示とするものであるが、不当とは道理を得ていないこと、制度の目的と趣旨から見て適当でないことを言うのであり、今回の場合はあたらないと思う。また、審議会是有識者である委員によって構成されており、その委員は準公務員として公務員に準じる立場にあり、条例や規則により傍聴者が遵守すべき事項が定められていることから、意見の交換・意思決定の中立性が不当に損なわれるとは思えない。

3月下旬の審議会終了後に、担当課の職員から、都市計画審議会運営要綱（以下「要綱」という。）の「会長が必要と認める事項については非公開とすることができる。」という規定に基づき審議会を非公開・傍聴禁止としたとの説明を受けたが、会長が必要と認める事項とは具体的にはどのような事項を指すのか、その内容が不明確であり、非公開とする際の手続きが明らかではない。非公開にする場合の要件と手続きを明確に記載する必要があるのではないか。

市からの回答

審議会の会議は、要綱の規定により、会長が必要と認める事項については非公開とすることができるとされています。そして、ここにいう会長が必要と認める事項とは、具体的には熊本市都市計画審議会傍聴実施要領（以下「実施要領」という。）の規定により、条例第7条各号に該当する事項又は会議を公開することにより、公正又は円滑な審議が著しく阻害され、会議の目的が達成できないと認められるときのいずれかに該当するものとされています。

3月下旬の審議会においては、その審議のなかで第2号、第3号及び第5号に該当

する事項が取り上げられることとなり、予め会長と協議の上、会議を非公開としたものです。

具体的には、市民及び利害関係人から提出された都市計画法（以下「法」という。）規定の意見書の写しが資料として委員に配付され、これに基づき具体的な審議がなされることが予定されていました。同意見書には、提出者の氏名、住所等の個人情報及び都市計画案への個人の意見が記載されており、この意見書を基礎に審議が進められる以上、どこの、誰が、どのような意見を出しているという情報に委員が言及しながら議論が交わされることになると考えられ、第2号に該当する事項について審議することになると判断しました。

また、法人からも意見書が提出されましたが、その中には内部情報があり、審議会に公表されることが想定されていない具体的事項が含まれていたことから、第3号「当該法人・・・の・・・正当な利益を害するおそれがあるもの」及び第5号「特定の者に・・・不利益を及ぼすおそれがあるもの」に該当する事項を審議することになると判断しました。

さらに、法では意見書の要旨を審議会に提出しなければならないとされているものの、審議会の事務局としては、意見書から得られる情報量を減らすことなく、できるだけ多くの情報を基礎とするとともに、委員の方々に率直かつ多様な意見を述べていただき、自由闊達に審議をしていただくことが適当であると考え、会長と協議、承認を得た上で意見書そのものを資料として配付することを決定したため、第5号に該当する事項についての審議になると判断しました。

市民はその意見が審議会で公開されることを認識していると主張されている点については、法上、審議会に提出されるのは意見書の要旨であり、審議の中で具体的個人又は法人の名称等が、その意見と関連付けて公にされるおそれがあることまで、意見者が予め認識していると考えるのは困難と思われます。

条例にいう「不当」に該当しないと主張されている点については、市の情報公開事務の手引において、第5号にいう「不当に」とは、文書等を開示することの公益性を考慮しても、実施機関の意思決定に対する支障が見過ごし得ない程度のものであることをいい、予想される支障が「不当」なものであるかどうかの判断は、開示することによる利益と不開示とすることによる利益とを比較衡量してなされるとあり、比較衡量した結果、本件は「不当」に該当すると判断することが妥当と思われます。ただ、これについて本市職員から申立人への説明が十分ではなかったと言えますので、今後は十分な説明に努める所存です。

申立人は、要綱に言う会長が必要と認める事項が不明確であると述べられていますが、前述のとおり、実施要領の規定により条例第7条各号に該当する事項又は会議を公開することにより、公正又は円滑な審議が著しく阻害され、会議の目的が達成できないと認められるときのいずれかに該当する事項とされております。本件は内容が具

体的であり、不明確であるとされるものではないと思料します。

結果として公開の審議ができなかったわけですが、3月下旬の審議会議事録は、平成26年5月上旬に市ホームページで公開され、同条例に基づき開示請求があれば、非開示情報を除いて適正に開示することになることから、これを事後的に知ることは十分に可能です。

オンブズマンの判断

審議会の会議の公開・非公開に関する法令の規定は以下のとおりです。

まず、要綱には「審議会の会議は、原則として公開とする。ただし、会長が必要と認める事項については非公開とすることができる。」とあります。これを受けて、実施要領第2条は、「会長が必要と認める事項は、次のとおりとする。(1)条例第7条各号に該当する事項について審議を行うとき。(2)会議を公開することにより、公正又は円滑な審議が著しく阻害され、会議の目的が達成できないと認められるとき。」と規定しています。そして市からの回答によると、3月下旬の審議会を非公開としたのは、第2号、第3号及び第5号に該当する事項があったからということです。第2号には「個人に関する情報・・・特定の個人が識別され、又は他の情報と照合することにより識別され得るもの。ただし、…ウ 氏名その他特定の個人が識別され得る情報の部分を除くことにより、開示しても、この号の規定により保護される個人の利益が害されるおそれがないと認められることとなる情報」を除く、第3号には「法人その他の団体・・・に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報・・・ア 開示することにより、当該法人等又は当該個人の競争上の地位、財産権その他正当な利益を害するおそれがあるもの」、第5号には「実施機関内部又は実施機関相互の審議、検討又は協議に関する情報・・・開示することにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれ、不当に市民の間に混乱を生じさせ、又は特定の者に不当に利益を与え、若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの」と規定されています。

以上のとおり要綱の「会長が必要と認める事項」は、実施要領や条例によって、具体的に明確に規定されていますから、内容が不明確であるとは言えません。また、第5号の「不当に」の意味は、市からの回答に引用されているとおり解説されていますし、他の省庁における情報公開に関する解説等においてもほぼ同様の説明がなされています。

非公開理由の該当性については、市からの回答によると、3月下旬の審議会では、法規定の意見書15通の写しが資料として委員に配布され、これに基づき審議がなされることが予定されていたということで、実際にもそのような審議が行われました。意見書の写しには提出した個人の氏名、住所等が記載されており、その情報に基づいて議論が行われるとすれば、それは第2号の個人情報に該当するものと言えます。提出

者は法に規定された「意見書の要旨」が審議会で審議されることは認識していますが、必ずしも意見書の全面公開を同意していることにはなりません。全面公開が前提だとすれば、意見書の提出を躊躇する人がいるかもしれませんし、住民や利害関係人の多様で率直な意見の収集は困難になるおそれがあります。それゆえ、意見書を提出する市民はその意見が公開の場である審議会に付されることを認識しているという申立人の意見には全面的には同意できません。しかし、法が規定しているのは「意見書の要旨」であり、今回の内容を見ると、誰の意見であるかは必ずしも必要ではないように思われる中、要旨ではなく意見書の写しの提出予定を理由に非公開とするのは疑問があるように思います。

次に、法人からの意見書については、当該時点での具体的内部情報が含まれていますので、審議の時点で公開・開示されれば、当該法人等又は当該個人の競争上の地位、財産権その他正当な利益を害するおそれがあるもの（第3号）や特定の者に不当に利益を与え、若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの（第5号）に該当すると会長が判断したとしても、それは裁量の範囲内であり、不当とは言えないと思います。また、第5号の「開示することにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれ（る）・・・おそれ」に該当するかどうかについては、抽象的にはそのおそれは考えられますが、もう少し具体的な蓋然性について納得のいく説明が必要ではないかと考えます。

審議会の会議を非公開としたことは、会長の裁量の範囲内の行為で不備はなかったものと考えます。しかしながら、非公開の理由や条例の該当条項についての担当職員の申立人への当初の説明は、不十分なところがあったように推認されます。審議会の会議は公開が原則であり、非公開とするのは例外ですから、非公開とする場合は、該当事由等を慎重に検討し、適切な説明が行われますよう希望します。

(3) マンション管理相談会に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

マンション管理相談会（以下「相談会」という。）で、相談員（A会所属のマンション管理士）のうちの1人（以下「本件相談員」という。）が、「相談した内容を、また相談されたら我々は困る。有料で個別の管理士に頼んで下さい。」と相談を拒んだ。今後、相談会で本件相談員が相談を拒むのではないかと不安だったため、この件についてB課経由でA会会長（以下「会長」という。）に伝えてもらったところ、「A会の理事会において、同一内容の相談であっても拒否することなく受けるという方針を決定したので、本件相談員にもこの方針に従ってもらおう。」との回答を得た。それでも私としては、本件相談員の意思確認ができれば不安である。

ところが、B課は、「会長から回答があった以上、A会の会員の対応について強制はできない。」と説明するだけである。このままなら不安なままであり、今後相談会に行くことができない。A会に対し、本件相談員の意思確認をしてもらえるようB課からお願いをしてほしい。

また、相談会は市の主催なのか、A会との共催なのか、パンフレットやホームページの文言からは分からない。責任の主体も分からず、両者の関係もあいまいである。たとえ共催であったとしても、市は市民からの苦情は放置せず対応すべきである。

市からの回答

相談会はA会が行っているため、会長に状況を確認したところ、「同じ相談であれば同じ回答であり、これ以上の詳しい回答を聞かれると、無料相談の範囲を超える。」旨を本件相談員は説明したということです。

相談会は、A会との共催関係により実施しています。申立人の意見を随時A会に伝え、A会に対し適切な対応を求め、市民が安心して相談できるよう、意思統一を求めてきたところではあります。

同一内容であっても拒否せず受けることを相談員に徹底させ、納得できなければ相談会に出席させないというA会の方針は市から申立人に対し伝えておりましたが、その後、A会の方で本件相談員の意思を確認し、その旨を会長から申立人に伝えております。

相談会に対する苦情等については、A会と協力して対応しなければならないと考えており、本件についても放置することなく問題解決に努めてきたところではあります。

今後の再発防止策としては、A会と協議の上、本事業における市とA会の役割と責任を明確にしながら、広報についての分かりづらい部分の表現を見直し、市民に対し不安と誤解を与えないよう努めていきたいと考えております。

オンブズマンの判断

市はA会にどのように関与しているのか。市の説明によれば、平成20年6月に、A

会より共催依頼があり、同年8月より相談会が実施されているということです。相談会の目的は、マンション管理士の資質を高める研修会の機会というA会側の意味づけとともに、マンション管理組合の適正な運用に寄与するために相談の機会をつくることも目的とされています。

毎年A会から無料相談会の企画書が市に提出されていますが、相談会はA会の主催と市との共催で実施されることになっています。A会が会員であるマンション管理士の中から相談員を派遣するのに対して、市は相談会の場所を提供し、予約窓口と問い合わせ先を引き受けるという内容になっています。

市とA会の共催関係について、「良好な管理組合運営のために」と題したチラシには市の取組みのひとつとして、相談会が紹介されています。相談員の欄にはA会と書かれ、費用は無料となっています。相談会への予約申込先も問い合わせ先も、B課であり、開催場所は市役所本庁舎1階ロビーまたは9階会議室と記されています。チラシやホームページを見るかぎりでは、申立人が指摘されているように、市が相談会にどのように関与しているのかは明確ではありません。市は、これから市民に誤解のないように広報の表現を見直していくことを約束していますので、広報の改善の仕方を見守る必要があります。

申立人の要望に対するA会の対応について、市ができるのは二つのことです。ひとつは、相談員の不適切な行為がA会による相談会の運営の方針に関わる場合には、A会としての方針を明確にするように求めることです。もうひとつは、A会に対する申立人の要望をそのままA会に伝えることです。個々の相談員に対してどのように指導するかは、A会の判断に委ねられるべきものです。このように互いの立場を尊重し、対応することが、市とA会の信頼関係に基づいた共催関係が成り立つということだと思います。

そういう意味で、申立人の具体的な要望に応じるようにA会に求めることができないという市の説明は、共催関係を考えると、妥当であったと言えます。

申立人が本件相談員に対する直接の指導を求めたいのであれば、A会に対してお求めいただく必要があると思います。

市の回答によれば、会長は、A会の理事会で決まった方針に従うという本件相談員的意思確認をされたことを、申立人にお伝えいただいたということです。このことは、会長がA会の責任において申立人の要望に応じていただいたことを意味しています。しかも、申立人がA会に求めてほしいと市に要望しておられたそのものですから、これによって、本件相談員とトラブルになるという不安は解消されたものと期待しています。市は、A会との間で役割と責任を明確にしながら、市民の方々に不安と誤解を与えないように努めるということです。安心して相談会にご参加いただけるのではないかと思います。

市の改善等の状況

平成26年度において、市とA会との間での役割と責任を明確にするため、A会と協定を締結するとともに、市民の方々に誤解を与えないよう、市政だよりやホームページ等の広報で、A会が主催であることを明記しました。

(4) 道路工事で出た廃土に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

市に合併する前の旧町（以下「旧町」という。）役場から道路拡張工事の際に出た大量の廃土について相談があり、石混じりのない土であれば所有する畑に入れても良いと承諾したが、実際には砂利が混ざっていた。そのため、旧町時にはA課にこの件を相談していた。

しかし、市との合併後B室に相談すると、この件を引き継いだ担当部署はなく対応できないと言われ、この件の担当窓口としてC課を案内され相談したが、C課からはB室に相談してほしいと言われた。そこで、再度B室に相談したものの、以前と同じ対応をされるだけであった。平成26年3月にも再度相談したが状況は変わらなかった。

担当部署が分からずたらい回しにされ、どこに相談すればよいのか分からず困っている。どこかの部署がきちんと対応してほしい。

市からの回答

本件につきましては、申立人から最初に連絡をいただいた時点で、B室とC課で確認を行い、本件の窓口や対応について協議すべきであったと深く反省しております。申立人にご迷惑をおかけいたしましたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

平成26年5月末、B室とC課が協議した結果、本件の対応窓口はC課とする旨決定いたしました。今後は、C課までご相談いただければと思います。

オンブズマンの判断

申立人の苦情は、平成22年3月に旧町が市と合併した後、自己所有の土地に搬入された土砂のことについて市に相談しようとしたところ、B室とC課との間をたらい回しされ、担当部署がないと言われて、どこに相談していいのかわからないので困っているというものです。本件の経過は以下のとおりです。

①平成25年3月頃、申立人からB室に相談があり、B室では相談の中身が旧町時代の事業に関するもので、その時点ではどの課にも所属しないものと判断し、他課の所管に属さない事業を担当するC課に電話するように教示しました。②平成25年4月頃、申立人がC課に電話したところ、C課は対応できる部署ではなく、旧町の事務を引き継いでいるのはB室であると判断して、B室に相談するよう教示しました。③平成26年3月上旬、申立人がB室に電話すると対応できないのでC課に相談するよういわれ、その際B室は申立人からの電話の内容をC課に伝えました。④同日頃、申立人がC課に電話すると、対応できないのでB室に相談するよういわれ、申立人はオンブズマンを紹介され、苦情を申し立てたとのことです。

以上の経過から、申立人は、B室とC課の間を、何回もキャッチボールされて、相談の窓口を決めてもらえず困惑しています。市民の立場からみると、市の対応が当を得ていないことは明らかなです。市においてもご迷惑をかけたこととお詫びしているところです。

平成25年春、申立人から相談を受けたB室がC課に行くように教示し、これに従った申立人から相談を受けたC課がB室の業務であると判断した時点で、両者が協議してどちらを窓口にするかを定めるべきであったと考えます。

(5) 用地交渉に関する対応 (要約)

苦情申立ての趣旨

平成23年9月、私とA氏とB氏の3人で相続した墓地（以下「本件土地」という。）を市に売り渡した。本件土地には、立竹木が存在したのだが、その後のA氏の話から、立竹木に関する補償額に関して疑念が生じ、平成24年11月、そのことについて担当者に問い合わせたところ、担当者から「立竹木については、伐採はしたが補償はしていない。」と説明された。平成25年4月、本件土地の売渡しに関して情報開示請求を行ったところ、担当者の説明とは異なり立竹木についてA氏に対してのみ補償がなされていたことが判明した。また、A氏からの聞き取りにより、担当者がA氏から物品を受け取っていたことも判明した。

なぜ市は私の持分についてもA氏に補償金を支払ったのか。また、なぜ当時A氏だけに補償したことを説明してくれずに、騙すかのように契約書に押印させたのか。そのような市の対応に納得できない。

また、市に対して担当者の処分を求めたが、処分の対象にはならないとのことであった。そのような市の回答に対しても納得できない。

市からの回答

本件土地は墓地としてのみ利用されていたものであり、本件土地上に存する墳墓及び立竹木は一体の祭祀財産であると認定しました。このことについては、境界立会い時、申立人とA氏に確認しています。祭祀財産については、民法第897条に規定されているとおり、その所有権については一般の相続財産とは別に祭祀継承者に受け継がせることとなっており、本件土地に存する物件の相続については、B氏と申立人から、A氏を祭祀継承者とする確認書を頂き、その上でA氏と当該物件の補償契約を締結したものです。本件のような誤解が生じたのは、確認書の中に祭祀財産には立竹木まで含まれることの記載がなかったことや、図面の添付がなかったことが原因ではないかと考えられます。今後は、このようなことがないように注意してまいります。

担当者に対する処分についてですが、まず、立竹木の補償に係る誤った回答については、異動により関連資料が確認できないまま記憶違いにより答えてしまったもので、本人も謝罪しており、懲戒処分をする程の非違性はないと考えます。また、申立人に説明もなく、A氏だけに補償を行ったことについては、補償に関する前述の経緯に加え、担当課、関係課の了解、決裁に基づき、契約等一連の事務を執行しており、担当者に非違性はないと考えます。物品の受領については、熊本市職員倫理規則（以下「倫理規則」という。）に違反する不適切な行為である中、担当者の誠心誠意の対応への一方的なお礼であるとA氏が強く主張されていること、補償額算定に担当職員の裁量の余地がない仕組みとなっていることに鑑み、懲戒処分には至らないもののその行為を強く戒めるため、文書による厳重な注意・指導を行いました。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨と市の回答を踏まえると論点は二つあります。ひとつは、墓地の買収交渉において申立人に対する担当者の説明は妥当だったのかどうか、もうひとつは、その担当者には、申立人が求める処分に相当する事実があったのかどうか、です。

立竹木は土地の従物とみなされますので、立竹木も、土地と同様に共同相続されると考えるのが通例であろうと思います。申立人も立竹木の補償を期待しておられたことがうかがわれます。

申立人は、市が求めた確認書に署名捺印しておられます。確認書には、墓地である土地そのものは法定相続分で分割相続されるから、申立人の相続分は1/4であること、A氏が墓地上の墳墓を祭祀として承継することが記載されています。立竹木の補償についても、立竹木が祭祀財産に含まれるのかどうかについても、確認書には何も書かれていません。それにもかかわらず、市は確認書を根拠として、立竹木は墳墓と一体的なものとして祭祀財産に含まれると認識していたと回答しています。

墓地に存する物件の相続については、申立人からA氏を祭祀承継者とする確認書をいただいたうえで、A氏と当該物件の補償契約を締結したという市の説明も、そのことを示しています。しかも、墓地に存する物件に立竹木が含まれていることは、境界立会いのときに申立人にも確認されているというのが市の説明です。申立人がそう思っておられないのは申立人の誤解であって、このような誤解が生まれたのは、確認書に立竹木が祭祀に含まれるとの記載がないこと、墓地の図面の添付がないことが原因ではないかというのが市の説明です。確認書はこの2点で曖昧であるのは確かですが、申立人が誤解しているという説明には疑問があります。

申立人が確認書に署名捺印をしておられるのは確かです。しかし、申立人は、担当者からは立竹木の補償はしないという説明を受けていたということですから、申立人は確認書がそもそも立竹木について扱っているという認識がなかったのではないかと推測されます。

その土地に存する墳墓と立竹木は一体の祭祀財産であるかどうかは重要なことであるにもかかわらず、確認書に明確に書き込まれていなかったばかりか、確認書の作成時にも説明されていなかったとすれば、市は確認書の意味と立竹木の補償について、申立人に対して説明責任を果たしていたと言うことはできません。

また、補償交渉の過程で、立竹木の補償はしないという方針から、A氏だけに補償するという方針へと市の対応が変わったことも考えられます。そうであったとしても、申立人には補償方針の変更も新しい補償方針も説明されていませんから、少なくとも結果的に担当者は申立人に対し、立竹木の補償はしないという虚偽の説明を維持したままということになります。

これまで担当者だけを取り上げてきましたが、補償交渉の最終的な責任は担当課にあります。担当者だけではなく担当課も、立竹木の補償および確認書の内容について、申立人に対する説明責任を十分に果たしていなかったと言わざるを得ません。その点の反省が必要ですし、少なくとも結果的には虚偽の説明をしたことになるのですから、

申立人に詫げる必要があると言わざるを得ません。

つぎに、その担当者には、申立人が求める処分に相当する事実があったのかどうかですが、担当者が申立人に対して立竹木の補償は行っていないと説明したこと、立竹木の補償についての説明がないまま立竹木の補償をA氏に対してのみ行ったことについては、前述したとおり、申立人に謝罪する必要があると思いますが、結論的には、担当者にも担当課にも、懲戒処分も含めて何らかの処分を要するような事実はなかったものと考えられます。

担当者がA氏から物品を受領したことについてですが、倫理規則第3条には、利害関係者との禁止行為が列举されていますが、第1項第1号には「利害関係者からの金銭、物品又は不動産の贈与（中元、歳暮、せん別、祝儀、香典、又は供花その他これらに類するものとしてされるものを含む。）を受けること」が規定されています。A氏が担当者へ物品を送った際の発送伝票によれば、A氏から担当者への物品の贈与は中元、歳暮及び粗品ですから、担当者がA氏から物品を受領した行為は、明らかに利害関係者との間では禁止行為に当たります。いずれも社会通念的には儀礼的な贈与の範囲内のものではありますが、その受領は倫理規則に反することです。

しかし、市は、A氏にもヒアリングして、A氏が担当者から誠心誠意対応してもらったことへのお礼として一方的に贈ったもので、他意はないことを強く主張されていることを確認していますし、補償額の算定には担当者の裁量の余地がない仕組みになっていることも指摘しています。A氏が、補償交渉で大変お世話になりましたという率直な感謝の気持ちを物品に表されたことを疑う理由はありませんし、A氏からの物品の贈与が補償内容に影響を与えたという証拠があるわけではありません。

そこで、市は、これらのことも考慮して、懲戒処分にまでは至らないものの、儀礼的な範囲であっても、利害関係者から物品を受け取ることは倫理規則に反する不適切な行為であるとして、その行為を強く戒めるために、担当者に対して文書による厳重な注意・指導を行った、ということです。この回答によって、社会的な儀礼の範囲内の贈与であれ、利害関係者から物品を受けた職員に対しては、文書による厳重な注意・指導がなされるという市の明確な意思が示されたことになります。

市の改善等の状況

用地担当課長会議で問題点を検証し、①相続人の権利関係の確定後、書式に図面等を添付し、物件の確認及び押印をいただくこと、②特に複数の権利者との交渉の場合は、相手に疑念を抱かせることがないように重要事項についての説明責任をきちんと果たし、誤解を生じないように努め誠実に対応すること、の2点について周知徹底しました。

(6) 転籍手続きに関する対応 (要約)

苦情申立ての趣旨

私の子の進学の関係で、2月上旬までに子の転籍手続きを済ませるため、区役所に転籍届と戸籍全部事項証明書の請求書を郵送した。ところが、後日、転籍届が返送されてきた。きちんと受け付けられたのか心配になり、担当課にメールで問い合わせたところ、その翌々日に市の委託業者の担当者A（以下「A」という。）から電話があり、転籍届を誤って返送したので再送してほしいと頼まれた。転籍届を同月上旬までに受け付けてほしいと伝えると、「法律によりそれはできない。」とのことであった。この際の説明は、同じ内容を繰り返すだけであり、上司がかわって説明するということもなかった。また、私のメールには氏名を記載していなかったにもかかわらず、Aは私の戸籍全部事項証明書の請求書を特定し、それに記載してある連絡先に電話してきたようである。さらに、Aには子の具体的な進学先は伝えていなかったにもかかわらず、私の話の内容から子の進学先と推測される場所を勝手に調べ、そこに私の子の氏名を伝えた上で、転籍手続きが遅れることを告げたということであった。

結局、後日、担当課から転籍届は2月上旬に遡って受け付けるとの連絡があり、その日に転籍届を再送した。

今回の一連の対応は、初期対応や個人情報の取扱いなどに問題があった。今後、このようなことが起きないようにしてほしい。

市からの回答

申立人から市への依頼内容は、①戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）の発行と②転籍手続でしたが、市では戸籍の郵便請求に対応する業務について、平成24年3月から民間の業者へ委託しているため、①は委託業者が行い、②は市が直接行うことになります。手続きとしましては、送付されてきた書類を委託業者が一旦受領した上で、①を行い、その後②のために、戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）と転籍届を戸籍事務の担当課に配送することになります。

ところが、今回は委託業者にて①をした後に、担当課に配送せず、転籍届ともども申立人に返送してしまいました。これは、委託業者内部の連絡ミスであり、また市の指導、管理の不徹底が招いたものであり、申立人には誠に申し訳なく深く反省する次第です。

転籍届を遡って受理することに関しましても、申立人が述べておられますように、委託業者からの報告が不十分であり、また初期段階での担当課内（証明係と戸籍係間）での協議が不十分であったために生じたものと考えています。

また、個人情報に関しましては、電話のやり取りの中で数々のご指摘を受け、一刻も早く問題を解決しようと焦ってしまい、ミスにミスを重ねてしまったものと思われませんが、個人情報を最も厳格且つ慎重に取り扱うべき業務を行っている担当課にあっては、いかなる理由があろうとも、第三者に今回のような個人情報を漏らすことはあってはならないことであり、申立人には心からお詫び申し上げます。

今回の数々のご指摘を真摯に受け止め、研修や課内の連携を強化し、また委託業務のあり方を再度精査するなどいたしまして、今後二度とこのようなことが発生しないよう努めてまいります。

オンブズマンの判断

苦情申立ての趣旨によれば、論点は二つあります。ひとつは、転籍届の取扱いをめぐる問題点で、もうひとつは、個人情報の取扱いをめぐる問題点です。

申立人からのメールにより、転籍届を誤って返送したことに気づいたのですから、委託業者の責任者であるAは、申立人に対してどのように対応するか、担当課とどのように協議するかが直ちに問題になりますが、Aが担当課に対し、申立人とのやり取りをどの程度詳しく報告したのかは疑問です。担当課は、2月中旬という転籍日が申立人にとって重要な意味を持つことを十分に把握していなかったことが推測されます。しかし、申立人からの転籍届が2月上旬に受け付けられていたことは、担当課も確認しようと思えば容易に確認できたはずで、市がすでに反省しているように、担当課とAとの間で、転籍届の誤返送への対応について十分に協議されていなかったと言わざるを得ません。基本的に戸籍業務の上で役所側に手続上のミスがあった場合には、そのミスが市民に不利益をもたらさないように最大限の配慮をする必要があります。

また、個人情報の取扱いについては、申立人のメールにより転籍届を誤って返送してしまったことと、2月中旬までに転籍届を提出すると進学先に伝えてあることがわかったことから、Aは早急に対応しなければならないと思ったものと推測されます。普通であればメールを返信するなかで、転籍届を誤って返送したことを詫言びて、それらを再送していただくようお願いするのが望ましかったものと思います。しかし、Aは速やかに直接電話で申立人へのお詫言びと再送のお願いもしたいと思い、メール内容と戸籍全部事項証明書の請求書とを照合して氏名と電話番号を確認したものと推測されます。自分たちの誤返送への対応を急がないと申立人にご迷惑をかけると思って、急ぐつもりでAが申立人に電話で連絡したのは理解できます。この点については申立人にもご理解いただければ幸いです。

また、申立人はAが自分の了解もとらないまま自分の家族の個人情報を第三者に伝えたことに抗議しておられますが、このことは当然のことだと思います。Aは一刻も早く問題を解決しようと焦ってミスにミスを重ねてしまったと推測されますが、市がすでに指摘しているようにAには個人情報に対する基本的な認識が欠けていたと言わざるを得ません。

今回、市は仕様書に基づき委託業者に顛末書を提出させ、委託業者がAを就業規則に基づき処分したことを確認しています。Aも、今回の経験を肝に銘じて、今後の委託業務を担っていくものと期待できると思います。

なお、市が、委託業者の従業員の責任を直接問う仕組みにはなっていない点は、申立人にご理解いただきたいと思います。

市は再発防止のために、研修と連携強化の協議の必要を自覚すると同時に、作業手順の見直しやルール作りを行って、お互いの業務ごとの責任者を決めて責任の所在を明らかにしています。今回の申立てが、市と委託業者の双方に深刻な反省を迫るとともに、郵便による戸籍業務の改善を促すことになったのは明らかです。

(7) 生活保護超過金発生に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成24年8月頃、担当職員に職業訓練受講給付金（以下「給付金」という。）を受領することにより生活保護費の超過金（以下「超過金」という。）の発生が起きないようにすることを相談したが、担当職員からは十分な説明がなかった。10月上旬、給付金を受領することとなり、その結果、超過金が発生した。超過金が発生する前に、十分な説明や連絡等をするべきではなかったのか。

また、平成24年12月から平成25年3月までの間、保護決定通知書の送付がなく、不服申立てができなかった。収入金額の変更が生じる場合、保護決定通知書を送付すべきではないか。

また、平成25年1月下旬、就労を開始したが、担当職員から十分な説明がなく、同年2月初めで生活保護が廃止されてしまった。適切に対処すれば生活保護廃止はなかったはずであり納得できないし、そのようなことがないよう統一規定マニュアルが必要ではないか。

その後、平成25年3月末に保護決定通知書が送付されたが、通知書に記載されているような振込みがなかった。しかも、生活保護廃止と記載されながら、次回に振り込む旨の記載があり、混乱を招いた。

市からの回答

まず、生活保護法（以下「法」という。）第61条には、「被保護者は、収入、支出その他生計の状況について変動があったとき…は、…その旨を届け出なければならない。」と定められているところ、その「届け出の義務」について記載された「生活保護のしおり」を申立人に渡し、そのことを説明しております。また、3ヶ月毎に収入申告書を提出いただくことや収入の変動が見込まれる場合等は、生活保護受給者の方から相談・申告をいただいたうえで、挙証資料の提出をお願いしております。

平成24年8月、職業訓練受講の相談の際、詳細な報告を行うようお願いしましたが報告はなく、また同年10月中旬に提出があった収入申告書にも収入見込欄に記載がなく、結果として超過金発生の原因となったものです。

同年11月、12月に家庭訪問しても不在で、連絡いただくよう不在票を置いても連絡がなく、平成25年1月中旬に初めて、資料をもって給付金受給の報告があったものです。なお、その時点では、12月、1月分の生活扶助費（生活保護費）を支給した後で2ヶ月分の過払金が生じていたものであり、申立人には返還金として処理することを説明しご了承をいただいております。

次に、保護決定通知書が送付されなかったことについてですが、保護決定通知書は支給する生活扶助費（生活保護費）に変更があった場合にのみ、変更処理を行っ

た月末に発行・送付するものです。本件では、平成25年3月初旬に生活保護は不要と判定し、同月末日付け保護決定通知書により通知したものであるため、平成24年12月から平成25年3月までの収入に伴う保護決定通知書は存在しないこととなります。

次に、生活保護廃止の際に十分な説明がなかったことや保護の統一マニュアルについては、平成25年1月下旬、申立人は就労開始のため職業訓練校を退校されましたが、そのことは退校2日前に担当職員が訓練実施機関に確認したことで判明しました。そこで、収入認定に伴う超過金の発生を避けるため、2月分扶助費（生活保護費）の支給停止を行いました。退校後、申立人から電話による就労開始の報告があり、2月中旬の面談で、具体的な就労形態や、1月下旬に給付金が振り込まれたこと、2月下旬に初給与が支払われることの報告と、生活が可能であるため2月初旬付けで生活保護を廃止してほしいとの申し出もありました。市は、生活保護の要否判定の必要があることを伝えるとともに、その結果次第で生活保護廃止となることを了承いただき、生活状況が変わり生活維持が困難になった場合は相談するよう伝えました。

保護の停廃止につきましては、法第26条に規定されており、その手順を定めたものが「熊本市生活保護業務マニュアル」（以下「マニュアル」という。）です。収入増加による保護の停廃止を検討する場合は、収入と最低生活費の収支バランスを比較検証し、生活保護の要否判定を行います。本件につきましても、同年3月上旬、就労による収入増加における生活保護の要否判定で、最低生活費の額を就労収入が超過し自立生活が可能と判定し、平成25年2月初旬付けで保護を廃止したものです。

最後に、平成25年3月末の保護決定通知書の記載内容については、電算システム上で支給された形になっていますが、実際は銀行振込みを停止し支給されていません。このような差異は、現行の電算システム上、このような記載しかできないことに加え、説明も不十分であったため、申立人に誤解を与え混乱を招くことになりました。配慮不足をお詫び申し上げ、説明責任を果たすべく業務に努めてまいります。今後は、平成28年度に新システムへ移行するため、より良いシステム構築のため要望と改善を行ってまいります。

オンブズマンの判断

まず、超過金発生の経緯と原因について、市としては受給者の収入変動の確認ができなければ生活扶助費（生活保護費）を変更できないため、申立人と連絡をとろうとしたものの連絡が取れず、給付金の受給の有無と金額が把握できなかったのも、超過金が発生したということのようです。本件の経緯を見ればやむを得なかったものと思います。担当課は、連絡の方法等について、協力が得られるよう一層の工夫

をお願いしたいと思います。

次に、保護決定通知書の送付がされなかったことについて、申立人の場合は、平成24年12月分、25年1月分の扶助費には変更がなく、25年2月中旬に申立人から（就労の）申し出があったことから、同年3月初旬に生活保護要否判定を行った結果、2月初旬に遡って保護廃止決定となり、3月末日に保護決定通知書が発行・送付されたという経緯です。申立人が主張する期間においては、収入に伴う保護決定通知書は発行されていないため、送付もなかったということです。

就労開始による保護廃止の説明については、「市からの回答」のとおりです。生活保護の廃止等の手続きを定めたものとして、マニュアルがあります。

最後に、保護決定通知書の記載内容については、記載内容が不正確で分かりにくく、説明も不十分で混乱を招いたということは申立人のご指摘のとおりで、市も配慮不足をお詫びしており、今後は説明責任を果たすように努めるそうです。現行の電算システムは、通知を受ける受給者側にとっては必ずしもわかりやすい内容ではない箇所があるように見受けられます。今後、新システムに移行する場合には、受給者側の分かりやすさという視点にも十分配慮していただきたいと思います。

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 地盤沈下と固定資産税の賦課（要約）

苦情申立ての趣旨

道路工事で自宅の地盤が沈下し住居を移転せざるを得なくなった。自宅の地盤は現在も沈下し続け、不動産価値がまったくないものの、固定資産税は賦課されている。

平成25年6月、税金滞納により差押通知書が届き、担当課職員にこれまでの経緯を話したうえで現状を見てもらったが、「そのような話をされても・・・関係ない」との対応だった。翌年1月、再度担当課職員と話したが、そのときの対応は上から目線で高圧的なものだった。

そもそも、自宅に住めなくなったのは行政の行為に起因するものであり、固定資産税を賦課することには納得できないし、また職員の対応にも納得できない。

市からの回答

申立人が主張されている地盤沈下が起きているのかどうか、それが県の道路工事によるものかどうかは、市では判断できません。

当該土地に対する課税については、当該土地に建っている家屋での生活に何らかの支障が生じているとしても、所要の補正を最大限考慮しつつ評価基準に基づいて評価することが適正であり、現状において宅地としての利用実態が認められる以上、宅地として評価し課税しています。

なお、申立人への説明については、地方税法における固定資産税上の取扱いを繰り返し説明することになりますことので、結果として申立人の主張を否定することとなり、高圧的な対応との誤解を与えてしまったものと考えております。

今後はこれまで以上にわかりやすく丁寧な説明を心掛け、誤解が生じることがないように対応してまいりたいと存じます。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨からすれば、論点はふたつあります。ひとつは、県の道路工事によって地盤沈下している土地に対してどのように固定資産税を賦課するのが妥当なのか、もうひとつは、申立人に対する職員の対応にどのような問題があったのかです。

まず、固定資産税を賦課するのが妥当なのかについては、市が主張するように宅地としての利用実態がある以上、その土地を非課税にすることはできないのは当然です。しかし県の道路工事による地盤沈下によって土地の利用価値が低減したことが確認され得るならば、固定資産税の一部減免の可能性について検討する余地はあるのではな

いかと思います。

地方税法第367条を受けて定められている熊本市税条例第50条によれば、固定資産税の減免が認められるためには二つの要件を充たす必要があります。ひとつは減免事由があることで、事由として4つ掲げられています。①貧困により生活のため公私の扶助を受ける者の所有する固定資産、②公益のため直接専用する固定資産、③市の全部又は一部にわたる災害又は天候の不順により著しく価値を減じた固定資産、④前各号に定めるもののほか、市長が特に必要と認める固定資産です。もうひとつは減免の手続きを踏む必要があることです。土地、家屋、償却財産については、毎年1月1日現在で課税され、当該年度の課税額が決定して納税通知書が納税義務者に送付されてきますが、減免を申請する人は、各納期限前の7日までに、申請書に減免を受けようとする事由を証明する書類を添付して市長に提出する必要があります。その添付された書類によってその事由が認められるならば、税額の全部又は一部が免除されることになります。

申立人の土地の固定資産税を非課税にすることはできないという市の回答は妥当だと思いますが、その土地に対する固定資産税の具体的な評価額が妥当であるかどうかはそれ自体問題になります。

市の回答を見るかぎり、現在のところ、今なお地盤沈下し続けているという申立人の土地に関する特殊事情は、土地に対する固定資産税の評価額には全く反映されていません。申し立てられた土地上の家屋の損害状況を外部から観察する限り、家屋の傾きは地盤沈下によるものと推測されますし、今なお地盤沈下し続けていることが確かであるならば、その土地の利用価値も資産価値も低減していると言えるはずです。そうであれば、その土地に宅地としての利用実態はあっても、宅地としての利用価値が低減していると認めて、固定資産税の一部減免が認められる余地はあるのではないかと、少なくとも、現在の固定資産税額を一部減免する可能性を検討する余地はあるのではないかと思います。

もちろん、実際に一部減免が認められるかどうかは、申立人が減免の申請手続きをされた場合に、市が③ないし④の減免事由をどれだけ広く解釈するか、および、③ないし④の減免事由に該当することを申立人がどこまで証明できるかにかかっています。減免申請をお考えになるならば、その手続きについて市の職員に求めることができます。ただ、申立人が減免事由を説明なされるためには、ご自身の主張を裏付ける資料を準備される必要があります。どのような資料を添付する必要があるのかは、市に相談してほしいと思います。

次に、職員の対応については、市が申立人の批判を真摯に受け止めて、今後はこれまで以上にわかりやすく丁寧な説明に心がけ、誤解が生じることがないように対応したいと回答していますので、今後、市は申立人に対し、誠実な対応をしていただきたいと思います。

(2) A会館の使用拒否（要約）

苦情申立ての趣旨

子どもが平成25年4月からA会館でチアダンスを習い始めたが、同年5月館長から、A会館は老人福祉のための施設であり、子どもたちだけのA会館の利用はできないとして、A会館の利用を拒否された。

A会館では、平成23年の夏頃から月3回、幼児、小学生クラスのチアダンス教室（以下「教室」という。）が行われており、子どもたちだけでA会館を利用してきたはずなのに、突然A会館を利用できないというのは納得できない。今までどおりA会館で教室を続けさせてほしい。

市からの回答

A会館はBを指定管理者として指定し、施設の管理運営業務を委託していました（平成26年4月からは指定管理者をCに変更）。A会館の使用については、事前に申請書を提出し、高齢者の介護予防支援事業という目的に沿うものと判断した講座について使用を許可しています。本件の経緯はBによりますと以下の通りです。

平成23年6月頃、A会館に隣接する団地の住民から、子どもたちがチアダンスを習いたいのので協力してもらえないかと相談があり、講師が高齢者であることや近隣住民からの要望を考慮し、多世代や地域交流に関する講座ということで許可しています。

その後、講師が若年の講師への交代や、団体の規模が大きくなりメンバーが変わったことにより教室の性質も変化し、また、A会館の利用を希望する団体の競合も多く、A会館が使用できないという訴えもありました。A会館の利用目的に沿わないと判断し、平成25年5月をもってA会館の使用をお断りしています。

事前に講師へA会館の利用目的を説明し、他の施設を探していただけないか、ない場合は考えましようかと伝えました際、講師は日ごろからA会館の利用について心配されていたとのご理解をいただき、別の場所で講座を行う旨の話を伺っています。その後、相談や同年6月以降のA会館の使用許可申請がなかったことから、快諾していただいたと認識していたため、Bから市に対し、本件が問題案件として報告されていませんでした。

今後、本件についてCへ引き継ぐとともに、申立人等からご相談などがありましたら、申請を許可した経緯やA会館の利用目的を説明し、施設の紹介もできますので、ご遠慮なくA会館または市にお問い合わせいただきたいと思います。

オンブズマンの判断

熊本市介護予防支援事業推進のための施設に関する条例には、「高齢者の健康の増進、生きがいの促進等を支援することにより高齢者が要介護状態となることを

予防し、・・・高齢者が生き生きとした健康で文化的な生活を送ることに資するための施設を設置する」とされ、条例第3条には、施設で行う事業として掲げられているのは次の5つの事項です。①健康増進及び生きがいづくりに係る活動支援に関すること、②介護知識、介護方法等の普及に関すること、③ボランティア活動の促進に関すること、④地域交流及び世代間交流の推進に関すること、⑤前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事業。

高齢者の介護予防支援事業推進のために設置された施設であり、高齢者の健康増進と生きがいの促進を目的とした講座について許可している、というのが市の回答です。

市は平成20年10月初旬に、熊本市A会館管理運営業務仕様書(以下「仕様書」という。)を発行しています。平成21年3月終わりにBを指定管理者として指定し、熊本市A会館の管理運営に関する協定書を交わし、平成21年4月から管理運営業務を委任していました(平成26年4月から指定管理者はCに変更)。

仕様書の第2章「業務仕様」にはA会館の使用許可について規定されており、A会館を利用しようとする者が上述の条例第3条の各号のいずれかに該当すると認めるときは、使用を許可することができることになっています。申し立てられたA会館利用は、④の事業として認められたことが推測されます。

仕様書によれば、指定管理者は、公正・公平な管理運営を行い、特定の団体に有利または不利になる管理を行ってはなりませんし、A会館の利用者および近隣地からの苦情等には原則的には指定管理者が対応することになっています。

教室のためにA会館の利用が認められなくなった理由については、二つの理由によるものと推測されます。ひとつは、教室との利用の競合によりA会館の設置目的に沿った講座がA会館を利用できなかったことです。もうひとつは、講師が若年の講師に交代されたことや、教室の規模が大きくなりメンバーが変わったことにより、教室の性質も変化したため、④地域交流及び世代間交流の推進に関することとは認めがなくなったという理由です。A会館利用は認められないという判断には正当な理由があると言わざるを得ません。

今後のA会館利用の可能性があり得るとすれば、設置目的に沿っている他の講座のA会館の利用が妨げられないのに加え、④地域交流及び世代間交流の推進に関することを備える場合と思います。練習場所として利用したいというだけでは、設置目的に沿うものとはいえず、別の場所を探す必要があると言わざるを得ません。その点はご理解いただきたいと思います。

平成26年4月からは、市はA会館の指定管理者を変更していますが、今回のケースを新しい指定管理者にもしっかりと引き継ぐと約束していますし、他の施設を紹介するといった対応もできるということですから、申立人または講師の方からA会館または市に相談していただければと思います。

(3) 市の防火水槽設置で出た廃土に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

父が所有していた土地（以下「本件土地」という。）の近くに、市の防火水槽が設置されることとなり、廃土（以下「本件土」という。）を、本件土地に仮置きさせてほしいと頼まれ、父はそれを容認した。その後、防火水槽付近は公園となり、高い擁壁とフェンスが設置され、本件土地は袋小路のような出入口のない土地となった。

平成25年10月、市に対し「車がおけるスペースの出入口を作ってほしい。」と要望書を提出したが、市から「要望には対応できない。」との回答があった。

そこで、市に対し本件土に関する経緯を説明し、本件土をはやく撤去するよう求めたところ、市からは明快な回答はなく、納得できるものではなかった。

市には本件土をはやく撤去してほしいし、本件土が本件土地を占拠していることから、土地使用料についても支払ってほしい。また、本件土が市のものではないというのであればその証拠を示してほしいし、市に撤去する法的義務がないというのであればその法的根拠を示してほしい。

市からの回答

防火水槽は、平成7年に市営住宅を建替えた際に撤去しており、そのことについては確認できましたが、防火水槽の設置を行ったのは、建替前の市営住宅を建設した昭和28年以降と推察され、当時の資料も現存しておらず、市が防火水槽設置の際に本件土地に本件土を仮置きしたのかどうかは不明です。そのような事実が確認できない以上、本件土が市のものであるか否か、市に本件土の撤去義務があるか否かを判断することは困難ですし、本件土が市のものでないという証拠を提出することもできません。仮に、防火水槽設置の際に本件土が本件土地に置かれていることが事実だとしても、今回の申立人の要求まで50年以上経過していると思われ、本件土地上のどの部分が本件土に該当するのか判別することが非常に困難だと思われます。さらにその間、申立人の父及び申立人から一度も撤去の要望がなかったことからしますと、申立人の父から本件について了承があったと考えられ、将来的にも撤去の必要がないような状態で平置きされていたと推察されます。

以上のことから、本市としては今回の要望について、対応できないと考えています。また、申立人からの再三の要望書の提出に対しても、その旨回答しており、その度、誠実な対応を行ってきたものと考えています。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、苦情申立ての内容は、平成25年10月以降、担

当課の申立人に対する対応に関するものです。今から数十年前、防火水槽設置に際しての本件土地への土搬入の問題に関しては、その事実のあった日又は終わった日から1年以上が経過していますので、オンブズマンの調査の対象とはなりません。

また、苦情申立ての経緯と市の対応については、苦情申立ての趣旨の記載や、やり取りした文書等によると以下の事実が認められます。

申立人が「約50トンの土を置いて占有していた期間の土地の使用料の支払いと土の搬出を求める」と要望したのに対し、担当課は、①土が防火水槽設置工事の際に仮置きされたのかどうか不明であること、②仮に防火水槽設置工事の際に排出された土であるにしても、申立人の父の了承があったと考えられることなどの理由で要望には応じられないと回答しました。そこで、申立人が、放置された土が市のものではないという証拠と撤去する義務がない法的根拠を示すように求めたところ、市は、①工事から数十年が経過した現時点では確認する資料がなく、証拠は提示できない、②当時の経緯が不明である現状では市に撤去する法的義務があるかどうか判断することは困難である等回答し、その後、同様のやり取りが繰り返されています。

やり取りされた文書や「市からの回答」において、市の立場は十分説明されており、経緯からすれば、市の対応としてはやむを得ないものと考えます。

なお、仮に申立人が民事裁判で占有料や土の撤去を求める場合には、その法律効果の発生を定める要件事実については、請求を求める者が主張・証明責任を負うこととなりますのでご注意ください。

(4) 境界確定と建築基準法上の道路後退（要約）

苦情申立ての趣旨

家先の里道（以下「本件里道」という。）は、昭和20年代初頭以前から現況幅員の形状で、それをもとに、道路中心線を割り出し建築基準法（以下「法」という。）上の道路後退を行っていた。

平成9年に、本件里道に接する土地a番地の所有者であるA氏が家屋を新築する際、対向地であるb番地は既に道路後退済みであったので、a番地が後退すれば本件里道の幅員は4mとなるはずであったが、そうはならなかった。

実は、平成6年にA氏による境界立会申請がなされ、b番地側に本件里道を押しやるかたちで境界が確定（以下「本件確定」という。）したことにより、境界がb番地側に50cm程ずれてしまい、道路中心線も異なる位置となってしまった。これをもとにa番地が道路後退を実施したため、本件里道の幅員は4mに満たなかった。その結果、当該里道の終端に接する私の土地においては、再建築できなくなる可能性が生じ、資産価値にも影響を及ぼした。なぜ後発的な申請によって「後退済み」から「未後退」にされなければならないのか。市はどうしてそのような申請を認めたのか。

平成25年11月下旬に地籍調査による境界立会いが実施された際に、担当部署にこれまでの経緯を説明したものの、納得のいく回答は得られなかった。立会い自体もA氏の拒否により不調のまま終わった。

従前の確定には誤認が有り、善良な第三者に損害を及ぼすものである以上、行政として再度境界立会を行い、道路位置及び道路中心線を見直し改めるべきである。

市からの回答

建築物の敷地は、原則幅員4m以上の法上の道路（以下「道路」という。）に接していなければならないが、4m未満であっても特定行政庁が指定したものについては、道路として取り扱われることになります。その代わり、4mを確保するため、建築の際には道路の中心線から2m後退する必要があります。これを2項道路といいます。2項道路が公道の場合、その元幅は、原則として立会い等により確定した官民境界を採用しています。本件里道は2項道路に該当するもので、官民境界は平成6年8月下旬、A氏等の申請により実施され、同年9月上旬に確定しています。

本件里道に接道して建築を行う際の道路後退については、a番地を敷地とした平成9年1月下旬のA氏の建築確認の際に市に当時提出された建築計画概要書によると、本件確定をもとに道路後退された計画となっています。

他方、b番地を敷地とした昭和54年3月中旬のB氏の建築確認では、市に提出された建築計画概要書から判断すると、申請者及び設計者の判断により当時の現況幅員を

元幅として道路後退をする計画となっていますし、建築確認の審査も書面審理のみで行うことになっているため、現地調査を行っていません。したがって、B氏の建築確認については、道路後退が完結したとは言えない状況です。

境界確定については、市と立会申請人及び関係地権者が協議で里道との境界を確定するもので、市にはその位置につき指導する権限はなく、指導すること自体、公平性の観点からも妥当とは言えません。本件確定は市の定めた手続き（「熊本市建築行為等に係る狭あい道路指導要綱（以下「要綱」という。）」）に則り、申立人の父であるC氏を含む関係地権者立会いのうえ、有効に確定していますので、それを改めるには、個人にて立会申請を行い、関係地権者立会いのうえ、官民境界を確定し直すほかありません。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、まず、平成6年以前の本件里道における道路後退について、そもそも昭和46年の法改正以前は、建築確認の履歴を示す図書がなく、それ以降は建築計画概要書が関連図書として存在しますが、書面審査のみの確認行為ですので、道路後退の実施を確認している訳でもありません。また、昭和22年、31年、37年、50年に撮影した航空写真はありますが、それでも本件里道の位置が現在とほぼ同じということは分かっても幅員についての確定は困難です。

申立人の主張によれば、従前から自宅前の里道に接道する人は、現況幅員により道路中心線を割り出し、それをもとに法上の道路後退を行っており、昭和54年におけるb番地所有者のB氏の建築確認と道路後退についても同様に行ったということですが、市の説明によれば、B氏の建築確認については、その後に建築完了届が提出されたという記録がなく、完了検査は行われていない状況で、道路後退が完結したとは言えない状況にある、というのが市の認識です。

次に本件確定について、平成6年7月中旬、当時a番地の土地所有者等による境界立会申請があり、それを受けて市は、要綱に基づき関係地権者の現地立会いのもとで合意により、同年9月上旬、官民境界を確定しています。このときに提出があった8月下旬付けの官民境界確認書には、b番地の当時の土地所有者も含めた各土地所有者の署名・押印があります。この本件確定の平面図でみるかぎり、本件里道は1.8mから2.4mの幅員であることが確認されており、道路中心線から2mを確保するためには、a番地側もb番地側も0.8mから1.1m後退する必要がありますが、b番地においては、0.6mの後退となっておりますので、さらに0.2mから0.5m後退する必要が生じます。

一方、平成9年1月中旬のa番地の建築確認申請においては、平成6年の官民境界確定を前提に敷地内に0.8mから1.1mの道路後退することになっており、実際上も完了しているというのが市の認識です。

なお、平成24年に行われたc番地（a番地の隣接地）とd番地（b番地の隣接地）の筆界特定の申請に際して作製された図面によれば、本件確定を受けて、本件里道の道幅は1.8mから2.4mとされていますし、この幅員は、平成6年に合意された官民境

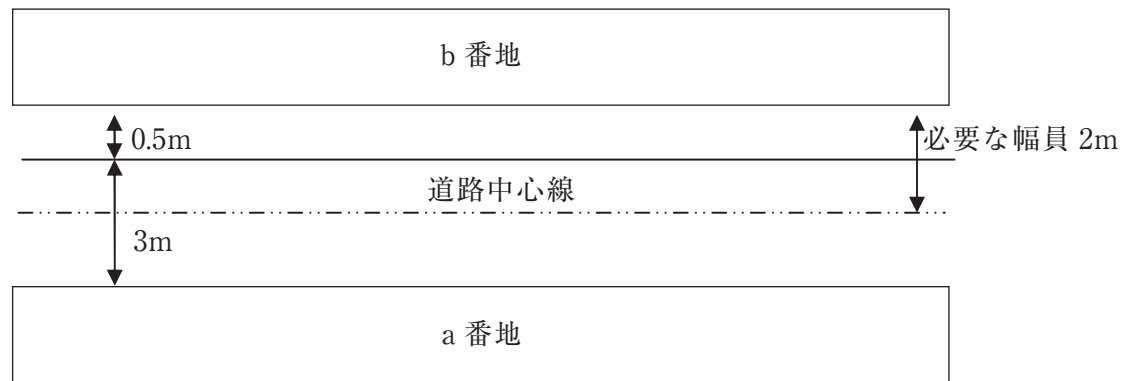
界に設置された金属プレートで確認されています。

最後に、本件確定を見直す可能性について、関係地権者の合意がなければ、たとえ従前の境界確定に誤認があっても、市が職権で境界確定を変更することはできませんが、関係地権者による再度の境界立会いによる合意があれば、平成6年の官民境界確定を見直すことができることとなります。このような市の立場は妥当であると言わざるを得ません。

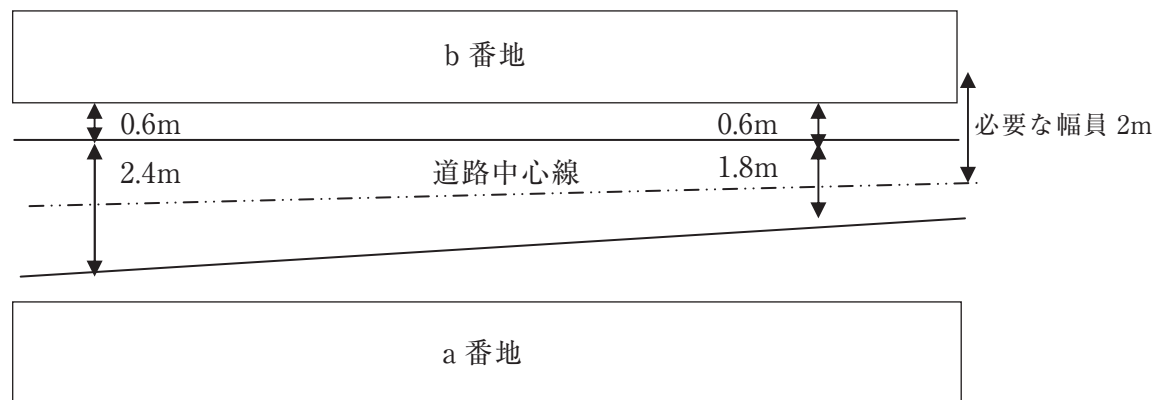
したがって、申立人が平成6年に確定された官民境界を変更したいのであれば、A氏に働きかけて、再度境界立会いに参加していただき、官民境界の位置変更に同意していただく必要があると思います。

このように、関係地権者からの境界確定の申請があり、関係地権者の現地立会いのもとに合意による境界確認が得られるならば、平成6年に確定された官民境界と道路中心線の位置を変更することが可能であると思います。市が、関係地権者の合意のもとで確定された境界を職権で変更することはできないことについては、ご理解いただきたいと思います。

昭和54年提出のあった建築計画概要書に基づく本件里道の状況



平成6年の官民境界確定に基づく本件里道の状況



(5) 道路状空地への駐車容認（要約）

苦情申立ての趣旨

近隣住民A（以下「A氏」という。）が自宅前の里道に車2台を駐車し困っている。これまで担当課に数回相談したが、未だその状況は改善されない。

駐車している場所は、A氏が自宅を新築した際に道路後退した部分であり、本来、道路として確保された場所である。また、A氏の自宅敷地内には、車2台分の駐車場が設けてあり、そこを駐車場として利用することが建築確認の際の条件のはずである。

担当課はA氏に対し、毅然とした態度で指導してほしい。

市からの回答

建築基準法（以下「法」という。）により、建築物の敷地は、原則として法第42条に規定する道路（以下「道路」という。）に2メートル以上接していなければなりません。ただし、国土交通省令で定める基準に適合する建築物で、特定行政庁が交通上、安全上、防火上及び衛生上支障ないと認めて建築審査会の同意を得て許可（以下「ただし書き許可」という。）したものについては、この限りではないとされています（法第43条第1項ただし書）。

A氏が本件里道より後退して自宅を建築されたのは、このただし書き許可を受けるにあたって、道路状空地としての幅員を確保する必要があったからです。また、この道路状空地のうち後退部分については、市に対して寄付がなされない限り、依然その所有権はA氏にあります。

申立てを受け現地を調査したところ、乗用車が1台駐車されていることが確認できましたが、駐車されていた場所は前述の後退部分でした。前述の後退部分において、ブロック塀築造等の建築行為に該当する場合は行政処分の対象となりますが、駐車は建築行為ではなく、更に所有地は依然A氏のもので、市としては、A氏に対し行政処分をすることはできません。また、A氏の許可申請にあたって、駐車場の設置はその条件にはなっていません。

なお、里道と所有地が一体となって道路状空地を形成している場合には、今回のようにその所有地部分の利用に問題が生じることがあります。そこで、本市においては、ただし書き許可を行うに際し、この道路状空地が道路になるまでの間、関係者が、それぞれの責任において維持・管理・継承を行う旨の協議を行うとともに、特定行政庁である市に対しその記録（協議書等）を提出するようお願いしているところです。

今回の件につきましても、申立人やA氏を含めた関係者の間で、協定が取り交わされていると認識しております。道路状空地のうち、私有地部分の維持管理や整備につ

いては、この協定に従い、土地所有者が自らの責任と良識に基づき行動し、解決を行い、関係者とともに安全で良好な通路を確保されることが望ましいと考えています。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、特定行政庁である市は、法に違反するような場合には行政処分を行うことができますが、A氏は道路状空地の後退部分に自家用車を駐車しているだけであり、その後退部分は依然としてA氏の所有地のままなので、道路管理者としても、行政処分はできないのは市の言うとおりです。

また、許可申請の際に、駐車場の設置はその条件になっていない以上、たとえ、現在、A氏の敷地内に駐車場として利用できるスペースが存在しているとしても、そこに駐車するように行政指導することはできません。

「市からの回答」には十分な理由がありますから、申立人が、A氏の後退部分での駐車をやめさせるための行政処分を市に求めることはできないと言わざるを得ません。

ただ、申立人は行政処分を求めておられるというよりも、後退部分に駐車しないようにA氏への指導を求めておられるのですから、この要求に応えるためには、行政処分ができないというだけでなく、何らかの意味における行政指導もできないのかどうかを問題にする余地は残ります。

市には、関係地権者間の話し合いを支援する用意があるものと推測されます。これは、関係地権者に対する指導的関与というよりも支援的関与の可能性にとどまるとはいえ、これも広い意味における行政指導に含まれるものと思います。

この支援的関与を可能にする理由として2つ考えられます。1つが、「ただし書き許可」の条件が道路状空地の幅員の確保にあるということです。後退部分への駐車が常態化し、通路として機能していないことは「交通上、防災上及び衛生上支障がない」と言えるか問題となります。もう1つが道路状空地について関係地権者間で交わされている道路協定書が市に提出されているということです。

申立人とA氏の間での話し合いによって、あるいは、市の支援的関与のもとでの話し合いによって、A氏の後退部分についての利用調整が円滑になされることを願っています。

(6) 圃場整備事業での換地手続き（要約）

苦情申立ての趣旨

数十年前、圃場整備事業（※）（以下「事業」という。）（事業主体：旧町長）が行われ、角地で高土手のある約2,800㎡の土地（以下「本件土地」という。）を換地として割り当てられ清算金を支払った。その際、換地委員から利用面積で換地されているとの説明があり、高土手（法面）を含まない広さを割り当てられたものと理解していた。

ところが、平成25年3月、市から「地籍調査結果閲覧確認書」が提示され、本件土地の利用面積は約2,500㎡しかないことが判明し、市の担当者に尋ねたところ、当時の工事図面からは法面を含んだところで広さが確保されているとのことだった。

担当者からはいくつかの選択肢を提示されたが、第一の望みは約2,800㎡の土地の確保であり、仮に叶わないなら妥協案として約2,500㎡を自分の土地として受取確認書に同意することである。ただ、約300㎡分の税金やダム用水利用負担金を長年負担してきたことになるので、その分と約300㎡分の清算金を返金してほしい。

今回問題が起きた原因は、一時利用地として割り当てられる際の土地の境界確認が本人立会いの下で行われなかったことや、本件の事業敷地内では市道に接する高土手（法面）が民地であったり市の土地であったり、工事の基準に統一性がないことである。

以上を踏まえ、なぜ本件土地が利用可能地ではない部分まで含め換地されたのか教えてほしい。

※圃場整備事業は、既成の水田や畑を、よりよい基盤条件をもつ農地に整備する一連の土地改良事業。

市からの回答

土地改良法に基づく事業は、換地委員で構成される換地委員会が決定した換地配分基準（以下「配分基準」という。）に従い換地計画原案を策定し、換地会議でその内容を討議し決定することになります。

本件土地がなぜ利用可能地ではない部分まで含めて換地されたのかとのことについては、昭和61年10月下旬に開催された換地会議で説明がされており、同会議に付議された換地計画原案は、全会一致で可決決定されています。申立人も組合長として換地会議に出席され、このことはご存知かと思います。

一時利用地として割り当てられる際の土地の境界確認は本人立会いの下で行われるべきであったとのことについては、事業がまず造成完了後実施する測量により求積し、仮換地案に基づき一時利用地の指定が行われます。その後、事業完了時に確定測量を

実施し、この確定測量は事業期間中であることから所有権登記は従前地のままになっています。そのため、一時利用地の所有者の立会いは求めています。この点は所有者の立会いを基本とする地籍調査事業とは異なります。

また、工事の基準に統一性がないとのことについては、換地は換地委員会が決定した配分基準に基づき実施されるものであり、市が定めるものではありません。

次に、約2,500㎡の利用面積を受け入れた場合には、約300㎡分の過剰負担金の返還を求めたいとのことについては、法面を含む面積での課税であることを換地会議で説明されています。このことは同会議の議事録で確認することができます。また、ダム用水利用負担金における法面の取扱いについては、旧町土地改良区から減額の手続きについて説明がされ、申立人に対しても説明されています。

清算金についても、換地配分基準に従った額を支払ったものですので、余分に支払った清算金はありません。

オンブズマンの判断

法面の扱いが明確に説明されているのは換地会議における換地計画の審議であり、昭和61年10月下旬の換地会議において、換地計画が原案通りに決定されたことが、換地会議議事録（以下「議事録」という。）で確認されます。この議事録によれば、採決の結果、賛成36名、反対0で、換地計画が可決されています。その後、この換地計画が農業委員会に提出され、その同意書を添付して熊本県知事に認可申請がされ、認可されたうえで換地処分が実施されています。

換地は配分基準に基づいて実施されますが、この基準を決定するのは権利者の中から選ばれた換地委員で構成された換地委員会です。

今回のケースで重要なのは、仮換地の配分に際して法面積がどのように扱われているかです。確定測量の地積は、水張り面積と法面積を含む面積と説明されているというのが市の説明であり、議事録を確認したところ、市の回答にあるとおりであり間違いありません。またこの会議では、「昭和39年の改正により全部本地面積になったので、税金（固定資産税）は全面積となります」という説明も行われています。

清算金については、各筆ごとに換地明細書が付けられています。従前の土地と換地の土地評価の差が換地清算の際に金銭で清算され、換地交付基準額が換地評定価額よりも高い場合には事業主体が権利者に清算金を支払い、その逆の場合には清算金が権利者から徴収されることになります。

申立人は、一時利用地としての仮換地の広さの確認は、本人の立会いのもとに行われるべきであったのにその立会いがなされていなかった、市道に接する高土手（法面）を扱う基準に統一性がないと指摘しておられます。確かに、あらかじめこれら二つのことがなされていれば今回の行き違いは防げたかもしれませんが、ただ、仮換地の広

さは換地図で確認することができますし、市道との境界は地形によって決まるところがありますので、必ずしも高土手（法面）の統一的な扱いが不可欠とまでは言えないように思います。

換地会議では、事務局から「・・・地積（確定測量の地積）は、水張り面積と法面積を加算した面積」と説明されていますし、換地計画は、申立人も含めて全員一致（賛成36、反対0）で決定されているのは確かです。それにも関わらず、申立人は換地が利用面積で行われていると思われたのは、何故かが問題となります。一時利用地の指定過程及び換地計画の審議過程それ自体に、したがって、仮換地をめぐる権利者間の合意形成過程に、今回のような行き違いが生じた原因を探る必要があると思います。

しかし、今となっては、申立人と市の行き違いの経緯や原因を過去に遡って明らかにすることは著しく困難というよりもほとんど不可能です。現時点で望まれるのは、将来に向けて申立人と市の担当者間でどのような調整が可能であるかを考えることだと思います。

申立人は利用面積が約2,800㎡の土地を確保してほしいが、それが叶わなければ妥協案として約2,500㎡を自分の土地として受取確認書に同意を考えておられ、その代わり約300㎡分の(a)固定資産税、(b)ダム用水負担金、(c)清算金 の返還を求められています。

議事録には固定資産税は法面を含むことが記されていますから、(a)の返還は認められないと言わざるを得ません。(b)については、旧町土地改良区から減額の手続きの説明がなされているところであり、水を利用しない法面部分については、負担金の減額申請の必要があります。(c)については、市の回答によると、清算金は換地配分基準に基づいて作成された換地明細書によるものであり、清算金も、法面を含む約2,800㎡について支払う必要がありましたので、約300㎡分の清算金の返還を求めることは無理だと思います。

(7) 市バス乗車中の事故への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

子どもと二人で市営バス（以下「バス」という。）に乗車していたところ、バスが軽乗用車と接触事故を起こした。その際に、バスが急ブレーキをかけたため、子どもと私は急ブレーキの反動によりたたきつけられ負傷した。市に対して、「バスの乗車中に負傷したので、治療費を払ってほしい。」と話したところ、「保険会社に委ねている。」と言うだけで、まともな対応をしてくれなかった。

市側の保険会社に相談すると、「バスの過失割合は0なので、こちらに言われてもどうすることもできない。」「加害した車に直接言ってほしい。」「バスは人身傷害保険には入っていない。」等と言われた。

バスに乗車中に負傷したのだから、市に何ら責任がないと言うのはおかしい。市には治療費を払ってほしいし、市が何ら対応しようとしなのには納得できない。

市からの回答

本件は、バス運行中、直進・右折レーンよりバスの直前を左折してきた軽乗用車とバスの右前方が接触した事故（以下「本件事故」という。）です。申立人はバスの右側、後から2列目の2人用椅子に乗車され、本件事故に遭遇されたものです。

本件事故発生直後、運転士が「お怪我された方はいらっしゃいませんか。」と車内アナウンスしましたところ、申立人より「気分が悪い。」との申し出がありましたので、無線で営業所に救急車の要請を行いました。申立人より「もう少し様子を見る。」との申し出がありましたので、救急車の要請を取り消しました。本件事故発生から約20分後、市の運行管理者が現場に到着し、申立人に様子を伺いましたところ、「気分が悪いのが治まらないので救急車を呼んでください。」との申し出があり、再度救急車の要請を行い、申立人が希望される病院へ搬送されました。

当日の警察による実況検分が終了した後、市の営業所長と運行管理者の計2名で搬送先の病院に申立人のお見舞いに伺い、翌日、両名で申立人の自宅へお見舞いに伺い、今後の事故対応につきましては、市が加入するバス損害賠償保険（事業用自動車総合保険）（以下「当方自動車保険」という。）で対応する旨、申立人に説明しました。

その後の申立人との交渉につきましては、保険適用に関する専門的知識等が必要となることから、市側自動車保険の引受保険会社（以下「市側保険会社」という。）に一任しています。

市側保険会社によれば、申立人に対する「バスの過失は0なので対応できない。」「バスは人身傷害保険には入っていない。」との説明は、市側自動車保険が、過失割合に関わらず賠償金が支払われる特約保険の人身傷害保険ではなく、過失割合に応じて賠償金が支払われる対人賠償保険であるところ、本件事故については、市側保険会社

と軽乗用車の運転手（以下「相手方」という。）が加入する保険会社との協議によって過失割合が市0、相手方10で決定したため、本件事故における損害賠償については市側自動車保険では対応できないということを説明する趣旨であったとのことでした。また、「加害した車に直接言ってほしい。」との説明は、本件事故に関して、相手方が加入する対人賠償保険の適用について、相手方が拒否しているため、申立人を救済する手段は、申立人が直接相手方へ損害賠償（自賠責保険）請求する方法のみであるということを説明する趣旨であったとのことでした。

市では、事故対応につきまして、自動車損害賠償保障法により加入が義務付けられている自賠責保険では対応できない部分を補償するため、民間の自動車損害賠償保険へ加入しており、一定の要件のもと、対人賠償（限度額無制限、免責事項なし）及び対物賠償（限度額500万円、免責事項なし）を補償する契約内容となっていますが、本件事故におきましては、市の過失がないものと決定していることから、市側自動車保険での対応はできないものであります。

本件事故は、過失割合が市0、相手方10で示談が成立しているところですが、申立人がバス車内において負傷されていることから、市としても誠意ある対応が必要であると認識しています。

これまで数ヶ月間、市は市側保険会社に対し、申立人へは誠意ある丁寧な対応を心掛ける旨お願いしているところであり、例えば、市側保険会社を通じて相手方の保険会社に対人賠償保険を適用するよう要請する等、市側保険会社と事故の進捗状況の報告や保険対応の協議等密に連携を図ってきました。市としては、今後も市側保険会社に対し、申立人への誠意ある丁寧な対応を求めています。

オンブズマンの判断

市が加入しているのは、過失割合にかかわらず賠償が支払われる特約保険の人身傷害保険ではなく、過失割合に応じて賠償金が支払われる対人賠償保険ですから、今回のように市側に全く過失がないと判断された以上、市側は保険では対応できないことになります。

今回の事故の場合には、10割の過失があると判断された相手方が、バス乗車中の人身被害者に対する損害賠償責任を全面的に負わなければならないにもかかわらず、対人賠償保険を使用したくないとの意向で、相手方側の保険会社は申立人の損害賠償の請求に応じかねると主張しているということです。

市もこの状況を心配しており、市側保険会社も市の意向を受けて、相手方側の保険会社に対して損害賠償責任を果たすように働きかけていることが推測されますが、まだ相手方側からの損害賠償はなされていないことがうかがわれます。

すでにみたように、市側には過失が全くないと判断されている以上、市の加入して

いる対人賠償責任保険では、申立人の受けた損害の賠償は無理だと言わざるを得ません。しかし、市にはバス乗車中の事故の負傷者に対しては、損害賠償責任はないとしても、いわば解決支援責任とでも名づけられるような責任があるものと思います。

実際に、市の担当者は申立人に対する誠意ある対応の必要性を認識し、申立人に対して相手側の自賠責保険への直接請求という方法を提案していること、市側保険会社を通じて、相手方側の保険会社に対して対人賠償保険を適用するように要請していること、さらには、申立人の要望に応じて、本来申立人が有償で申請すべき交通事故証明書を、市側保険会社が代理で申請して申立人に無償で提供していること等、できる限りの対応をしているのが認められます。

残念ながら、申立人に対する市の担当者の助言も、相手方側の保険会社への間接的な働きかけも解決につながっていませんが、市の担当者がバス乗車中に負傷した乗客のために解決支援責任を果たそうとしていることは確かだと思います。市の担当者は、今後も市側保険会社には申立人に対して誠意ある丁寧な対応を求めていくということです。ですから、市も市側保険会社に任せきりにしているだけではないことを、申立人にもご理解いただきたいと思います。

(8) 市立幼稚園の閉園（要約）

苦情申立ての趣旨

平成25年9月中旬、A幼稚園で「熊本市立幼稚園基本計画（素案）」（以下「基本計画（素案）」という。）の説明会が開催され、A幼稚園は3年後の平成28年度に閉園し、再来年以降の園児募集は行わないとの説明を受けた。この基本計画（素案）は、3ヶ月後の教育委員会会議での決定後、市議会に報告されて終了するという一方的なものであった。この件について、以下の点について納得できない。

まず、①幼稚園の閉園は大きな影響を与えるにもかかわらず、閉園のスケジュールが強引すぎる。②幼稚園を閉園する理由について、説明会でなされた説明内容と情報開示によって知り得た教育委員会会議録（要旨）での説明内容は異なるものであり、騙された思いである。③閉園の最終決定に関する今後の日程について、電話で問い合わせたところ、「10月～11月のパブリックコメントを踏まえて集計・回答した後、12月か1月の教育委員会会議に成案としてあがり、議決されればその後市議会へは報告するのみである。」との説明を受けたが、閉園するには議会の議決が必要であることが後にわかった。もっと早い段階で条例の問題であることを教えてほしかった。

市からの回答

①についてですが、基本計画（素案）は、有識者等による「熊本市立幼稚園のあり方検討委員会」からの報告書をもとに、関係課及び園長による「市立幼稚園のあり方検討PT会議」での検討を経て、このたび、平成25年9月に教育委員会で取りまとめました。本計画策定までの当初のスケジュールは、平成25年9月議会での基本計画（素案）の報告と併せて保護者説明会を開催し、その後、10月～11月までの1ヶ月間パブリックコメントを行い、その意見を踏まえた上で、12月末または1月に計画を策定する予定としており、本市における計画策定時の一般的なスケジュールであったと認識しています。しかし、基本計画（素案）に対しては、説明会やパブリックコメント等を通じて、多方面にわたるご意見をいただいたため、改めて保護者や地域の皆様との意見交換を行う懇談会等を開催するなど、計画策定までのスケジュールを見直したところ です。

②についてですが、説明会では、市立幼稚園を閉園する理由として、本市の行財政改革の観点から財政面の説明もしてはいますが、大きな理由としては、本市の未来を担う子どもたちの幼稚園教育のさらなる充実のためには、特別支援教育の充実や幼稚

園教諭等の資質向上、幼小接続の取り組みの推進などの「コア幼稚園」的機能強化が市立幼稚園には不可欠であり、それと併せてどうしても閉園が必要であると説明しています。申立人が指摘されている教育委員会会議録は、知的・発達障がいのある子どもを対象にした通級指導教室「あゆみの教室」を市立幼稚園に開設する理由を教育委員へ説明したものであり、閉園する理由を説明したものではありません。

③についてですが、閉園はいつ決定するのかというお尋ねに対し、閉園を含む市立幼稚園基本計画の策定スケジュールであることをお断りした上で、10月～11月にパブリックコメントを実施し、それを踏まえた基本計画（素案）を12月議会で報告、その後の12月または1月の教育委員会会議において基本計画を決定する予定であることを説明しています。よって、計画策定後の条例改正等を含めた閉園決定までのスケジュールを説明したものではありません。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、①については、計画の目的や理由の合理性、閉園になる幼稚園数や閉園までの期間、周辺の教育上の環境、保護者を含む住民の希望など様々な条件によって異なるために、一概に比較はできませんが、政令指定都市3市で最近行われた幼稚園の閉園をめぐるスケジュールを見ますと、素案策定から計画決定までの期間は、B市が約1ヶ月、C市が約3ヶ月、D市が約9ヶ月で、計画決定から閉園完了までの期間はB市が3年、C市が3年半、D市が2年となっています。

市における素案策定から3ないし4ヶ月で計画決定を行うというスケジュールは、C市に近いものですが、当初のスケジュールは予定であり、実際には、その後、説明会やパブリックコメント等において、多数の様々な意見が寄せられたことから、予定を変更し、改めて保護者や住民との意見交換を行う懇談会等を開催するなど、計画策定までのスケジュールを見直しています。今後のスケジュールについては未定ですが、素案策定からすでに7ヶ月以上が経過しており、その間に、説明会や意見交換会が開催されていますので、結果的には、当初のスケジュールは是正されており、現時点においては、強引過ぎるという評価は当たらないものと思います。

②については、説明会の議事録によると、閉園の理由は「市の財政改革の一環」「コア幼稚園としての機能強化を図るため」となっており、「市からの回答」でも同様です。一方、教育委員会会議録には、申立人の主張する通りの担当課長の発言の記載が

ありますが、これは会議録によると「私立幼稚園ですでに取り組んでいることについて、今回市立幼稚園で実施する意味は何か」という質問に対する回答であり、必ずしも閉園の理由を説明したものではないように見受けられます。「市からの回答」でも「あゆみの教室」を開設するための理由の説明であるとなっており、これが妥当な解釈だと思います。

③については、申立人の「閉園の最終決定に関する今後の日程」の問い合わせに対して、担当課は、「10月ないし11月にパブリックコメントを実施し、12月の市議会で報告し、12月又は1月に教育委員会会議において基本計画を決定する」旨説明したということです。ところが、申立人が最も関心を寄せているのは、閉園の最終決定に関する今後の日程で、保護者の関心も、計画策定の日程だけではなく、現実に関園になるまでの日程にあったようです。それぞれの考える日程の認識についての違いがあったようですので、説明が間違っているわけではありませんが、熊本市幼稚園条例の問題までも含めた説明をしたほうが、より親切であったように思います。

3 調査対象とならなかった事例

平成25年度に受け付け、平成26年度に調査を継続した苦情で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

・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、申立人から協力が得られず趣旨が特定できないため、オンブズマンが「調査が相当でない」と判断し、調査対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(1) ケースワーカーの対応

4 調査を中止した事例

平成25年度に受け付け、平成26年度に調査を継続した苦情で、調査を中止したものは次のとおりです。

・調査開始後に調査の必要がなくなったもの（熊本市オンブズマン条例第17条）

調査開始後に申立人自らが、申立てを取り下げられたもの等です。

内容・申立ての趣旨
(2) 公園の管理 隣接する公園の利用者のマナーが悪くボールで何度もガラスを割られた。公園からボールが出ないようにフェンスを設置してほしい。

IV 苦情申立ての事例 (平成26年度受付分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
(市の業務に何らかの不備があった事例)
- 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

Ⅳ 苦情申立ての事例

(平成26年度受付分)

平成26年度に苦情申立てを受け付けた55件のうち、平成27年3月までに44件の処理が終了しています(12頁参照)。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います。また、「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27件(その内容が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)13件、市の業務に不備がなかったもの14件)はすべて掲載し、調査対象とならなかったもの6件、調査を中止したもの2件はまとめて掲載しています。

また、取り下げられたもの9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沿った事例 (市の業務に何らかの不備があった事例)

内容	頁
(1) 不服申立ての手続き	64
(2) 生活便利ブックの発行	68
(3) 出前講座の申込手続き	71
(4) 成年後見に関する市長申立ての遅れ	74
(5) 臨時福祉給付金の支給	77
(6) 病原菌に侵された狸の駆除	81
(7) 市営住宅階下住民のタバコの臭いに関する対応	83
(8) 境界確認書の不交付	85
(9) 河川管理用道路に関する対応	89
(10) 所得証明書発行に関する委任状の要求	91
(11) 水道メーターの撤去	93
(12) 中学校運動部活動指針の不適正な運用	96
(13) メール返信の遅れ 1	98

2 市の業務に不備がなかった事例

内容	頁
(1) メール返信の遅れ 2	100
(2) 市民税の減免に関する対応	102
(3) 市民税の課税ミスに関する対応	105
(4) 介護老人保健施設の指定取消し	110
(5) 道路判定	112
(6) LPG バルク貯槽の設置等に関する問題	115
(7) 水路払下げの同意手続き	122
(8) 相談時の対応	124
(9) 里道の整備	126
(10) 自治会への入会指導	128
(11) ボランティア活動の代理申請	131
(12) 転入転出に伴う介護認定	133
(13) 水道メーターの撤去に関する市長への手紙	136
(14) 給水管口径と水道料金	139

3 調査対象とならなかった事例

内容	頁
(1) 県の機関でのパワハラ	141
(2) 藤崎宮秋季例大祭に関する市政だより掲載記事	141
(3) 水道加入金の支払方法他	141
(4) 介護認定と自動車運転	141
(5) 不当に課税された税金他	141
(6) 社会福祉法人に対する市の不作為	141

4 調査を中止した事例

内容	頁
(1) 道路拡張に伴う用地補償	142
(2) 市営住宅の修理	142

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例 (市の業務に何らかの不備があった事例)

(1) 不服申立ての手続き (要約)

苦情申立ての趣旨

4月上旬、市長宛に個人情報不開示決定の不服申立て（以下「本件不服申立て」という。）を行ったが、数ヶ月経っても連絡がなく、数回にわたりA課情報公開窓口（以下「窓口」という。）に電話で状況を確認したが、「まだ決定されていません。」と言われた。9月、B課の職員（以下「担当職員」という。）から、「決定まで時間がかかる」旨の電話があった。12月、担当職員に電話でその後の状況を確認したところ、「まだ出せません。」と述べたため、その理由を書面で回答するように依頼したところ、担当職員は、「はい、分かりました。」と返答し切電した。ところが、現時点では、何ら音沙汰がない状況である。

4月に不服申立てを行い9ヶ月以上も経過したのに、まだ決定されないことに納得できない。また、担当職員が文書での回答を約束したにもかかわらず、その約束が果たされていないことにも納得できない。

市からの回答

本件不服申立てについては、平成26年4月上旬、申立人から提出された個人情報不開示決定に対する不服申立書を窓口が受領し、本件不服申立てが審査請求であったため、B課を所管課としました。B課が市情報公開・個人情報保護審議会（以下「審議会」という。）に提出する諮問書を作成するため、C課（処分庁）に不服申立書の写しを渡しましたが、B課とC課の認識が相違しており、C課は当該書類の受理のみと思い、関係書類の作成については、B課より別途依頼があるものと認識しておりました。

同年10月上旬、申立人から窓口、「本件不服申立てについて一切連絡がない。急いでもらわないと困る。」旨の電話があったため、担当職員が申立人に対し電話等で「9月中旬にC課から提出のあった書類の内容を検討中である」旨を伝えました。

同年12月下旬、担当職員が申立人に対し電話で途中経過について報告しました。その際、申立人から書面で回答するよう依頼がありましたが、本件不服申立てに対する結果（裁決）の回答と誤解したため、裁決のための手続きである審議会への諮問書提出を急ぎました。その後、平成27年1月下旬、B課が諮問書を提出し、審議会は同日付けで諮問書を受け付けました。

本件不服申立てから相当の期間が経過し、できる限り早い対応が望まれることから、今後は審議会の開催を月1回とは別に臨時会を開催する等して早急に審議を進める方針であります。また、現在審議会では、審議の決定（答申）までに時間がかかってお

り、この状況を早急に改善する必要があることは認識しております。そこで、4月以降も臨時会を開催する方向で調整を図り、本件を含めた審議待ちの諮問案件について、処理の迅速化を図るよう取り組んでまいります。今後も、同様に案件が立て込んだ場合には、できる限り早急に臨時会を開催するなど、慢性的な遅延状態とならないように対応してまいります。

諮問書の提出の処理期間については、B課では今回の事態を重く受け止め、今後不開示等の決定に対する不服申立ての所管となった場合には、諮問書の提出等の事務処理を速やかに行うこととします。A課においても、窓口から処分庁又は審査庁へ不服申立書を送付する際、特殊要因があるものを除き、処分庁にあっては概ね1ヶ月、審査庁にあっては処分庁との連絡調整等から概ね3ヶ月を基準として処理がなされるよう、連絡、確認を行います。仮に、その期間を経過するものにあっては、処分庁又は審査庁へ文書での通知を行う等、確実に処理されるよう取り組んでまいります。

諮問から答申までの処理期間については、案件の内容により審議期間がどのくらいかかるかが見込めないため一定の処理期間を定めることは難しいと考えますが、標準的なものであれば、1年以内を目安に処理できるよう努めてまいります。

答申から裁決・決定までの処理期間については、個別判断等が必要なものについては概ね1ヶ月、それ以外のものについては概ね2週間を基準として、審査庁又は処分庁と連絡・調整を行い、適正な処理が行われるよう取り組んでまいります。

最後に、担当職員が文書での回答を約束したとのことについては、本件不服申立てに対する結果の最終的回答との認識であったことから、B課は審議会への諮問書提出を行ったところです。しかし、申立人は、途中経過について書面での報告を求められていたということであり、申立人が何を求められているのかを確実に確認すべきでした。また、審議会へ諮問書を提出したことについても、申立人に連絡して報告すべきだったと思います。

なお、本件の裁決がまだ出せない理由については、平成27年2月18日付けで、B課から文書を発送させていただきました。

オンブズマンの判断

本件では、まず不服申立ての受付から諮問までの事務の遅滞が問題になります。どの程度の期間が熊本市個人情報保護条例（以下「保護条例」という。）にいう「速やかに」であるのかは基準がありませんし、個別の事案ごとに事情が異なりますので、その期間を一律に定めることは難しいと思います。しかしながら、情報公開法に規定される行政機関の各担当者で構成された情報公開に関する連絡会議では、「不服申立て事案の事務処理の迅速化について」と題する申合せ（以下「迅速化の申合せ」という。）を行っており、本件においても参考となるものと思われます。それによると、「各

行政機関は、不服申立てがあった場合、的確な事務処理の進行管理を徹底することにより、可能な限り速やかに審査会へ諮問する。諮問するに当たって改めて調査・検討等を行う必要がないような事案については、不服申立てがあった日から諮問するまでに遅くとも30日を超えないようにするとともに、その他の事案についても、特段の事情がない限り、遅くとも90日を超えないようにすることとする。」とあります。オンブズマンもこの方針は妥当なものと考えます。

本件は不服申立てから諮問まで288日かかっており、余程の特段の事情がない限り、これを正当化することはできないものと考えます。市は本件が審査請求であり、B課とC課のやり取りが必要であったことや手続きに不慣れであったこと等の理由で諮問書の提出が遅くなったということですが、いずれも市の内部的な事情による事務処理の遅れであり、遅滞を正当化する特段の事情とは認められません。市においても不備を認めて反省し、謝罪しているところです。

市は今回の事態を重く受け止め、今後B課が所管課となった場合には事務処理を速やかに行うこととし、A課においても特殊な要因があるものを除き、異議申立ての場合に概ね1ヶ月、審査請求の場合に概ね3ヶ月を基準として処理が行われるように連絡確認を行うということです、その成り行きを見守りたいと思います。

次に、諮問から答申までの期間について問題となります。本件不服申立ては調査審議が行われた後答申され、それに基づいて審査庁による裁決が行われることとなりますが、現在審議会では数件が審議中であり、そのほかに未審議の案件が本件を含めて約10件あるということです。平成23年度以降に答申がなされた事案についての審議状況を見ると、諮問日から答申日までの期間は、ほとんどの案件において1年以上となっており、最も答申が早かった案件でも9ヶ月かかっています。本件不服申立てについても従前どおりの審議がなされるとすれば、なお相当の期間がかかる可能性があります。

審議期間については、個別の案件により、その内容、性質、事情等が異なることから、一律に標準となる期間を定めることは困難ですが、答申まで長期間を要し、その結果、裁決・決定が遅れば、簡易迅速な手続きにより市民の権利利益の救済を図ることを目的とする行政不服申立ての存在意義が問われることにもなりかねません。期間についての規定はなくても、可能な限り迅速な処理を行うべきであると考えます。対象文書が極めて大量であり、調査・検討に長期間を要するなど、個別の事案によっては「特段の事情」のために審議に長期間を要することは有り得ると思いますが、申立件数が多数であるという事情は、遅滞を正当化する理由にはなりません。申立件数が予想より多数あって未審議の案件が増加した（又は増加が見込まれた）場合には、それに応じて柔軟に審議会の開催回数や開催時間等を増加するなどすれば、容易に対応することが可能だからです。審議が慢性的に遅滞し、諮問日から答申日まで1年以上を要しているという現在の状況は、市民の権利及び利益の保護という観点からは、かなり問

題であると考えます。

市の審議会においても現在の状況を早急に改善する必要があると認識しているようで、月1回の定例会とは別に臨時会を開催し、早急に審議を進めるということです。処理期間については、標準的なものは1年以内を目安に処理できるように努めるということです。その成果を期待したいと思いますが、可能であれば、さらに迅速な処理をしていただくように希望します。

また、答申後の裁決・決定までの期間については、これまでも概ね遅滞なく行われているようです。

最後に、窓口や担当職員の対応については、B課は、申立人から書面による回答を求められたのは、「遅くなっている理由」ではなく「不服申立ての結果の最終的な回答」と認識していたということです。しかしながら、申立人は個人情報の早急な開示を求めているのですから、問い合わせをした時点で知りたいことは、①なぜ裁決が遅れているのかの理由と、②いつ裁決が出されるのかの見通しであると考えるのが自然であり、待たされている市民の立場になって考えると十分な対応であったとは言えないように思います。

市の改善等の状況

本件不服申立て案件を含む未審議案件については、審議会での早急な審議を進めるべく、定例会とは別に、平成27年3月20日と同年4月9日に臨時会を開催しました。

本件不服申立て案件に係る審議会からの答申については、調査や審議の進捗状況から同年5月を予定しています。

今後、未審議案件が多数発生した場合には、適宜臨時会を開催する等、審議が慢性的に遅滞する状況に陥らないよう、柔軟に対応を行ってまいります。また、不服申立て後の諮問事務及び決定又は裁決については、正当な理由なく処理が遅滞しないよう、所管課への連絡確認を行ってまいります。

また、B課では、申立人に対して、平成27年2月18日付けで、お詫びとともに処理の状況及び遅延している理由を記載した文書を発送しました。

本件不服申立て案件を踏まえ、今後は、市民の立場を考え、適切な対応を行ってまいります。

(2) 生活便利ブックの発行（要約）

苦情申立ての趣旨

平成26年6月中旬、市とA社が官民協働事業として発行する「熊本市生活便利ブック2014」（以下「便利ブック」という。）への掲載広告募集の案内が届き、即日A社に掲載に関し説明を聞きたい旨、FAXを送信した。3日後、A社の担当者が説明に来たが、希望していた対象事業分野の広告枠は既に全て埋まっていた。

案内が届いてから物理的に最短時間で申し込みをしたにも関わらず、担当者が説明に来た時点で既に申し込みができない状態にあるのは不公平であり、納得できない。

また、便利ブックの発行は市とA社が協働で行っており、このように不公平な結果が生じたことは市にも責任の一端がある。市は便利ブックの広告掲載について、申込開始日時を定めた上で先着順や、応募多数の場合は抽選を行う等、公平で納得できる手続きを定めてほしい。

市からの回答

便利ブックの発行は、市と公募によって選定された民間企業（以下「協働事業者」という。）との間で平成26年3月中旬に協定を結び行っている官民協働事業です。

協定では、市は発行に必要な行政情報を提供し、協働事業者は製作、配布、広告募集活動（以下「製作等」という。）を行うという役割を分担し、製作等に要する費用は協働事業者が得る広告収入により賄うこととしています。そのため、市と協働事業者が便利ブックの発行事業に関し取り交わした協定書に規定する仕様書には、「広告募集については、協働事業者の責任において行うものとする。」としており、協働事業者が独自で広告募集活動を行うこととしていたところです。

市は、広告募集活動は協働事業者の役割と位置づけたことから、その方法についても協働事業者に委ねており、広告の募集方法及び決定方法について、説明や報告は求めていませんでした。

今回、協働事業者へ募集方法についての聞き取りを行ったところ、協働事業者は、前回（平成24年度）発行の便利ブックに広告を掲載していた事業者や、大口契約が見込める大規模事業者へ直接営業を行う一方、複数の事業者へ封書で広告募集の案内状を送付し、FAX等で希望があった場合には、事業者を訪問して詳細な説明及び営業活動を行うという2通りの営業方法を平行して行っていたとのことでした。また、案内状の送付による営業活動については、営業担当者の人数との兼ね合いから、案内状は4回に分けて発送され、加えて説明も複数人の営業担当者がそれぞれの担当するエリアで対応し、広告掲出の申込みがあったものから順次掲出を決定していたとのこと

です。そのため、案内状の送付を受けた事業者の求めに応じて説明に行く際には、既に他の事業者からの広告掲出が決定している場合もあるとのことで、申立人のケースも同様であったものと思われます。案内状の内容としては、広告枠ごとの金額の明示はあったものの、広告主の募集方法及び決定方法についての明示はありませんでした。

便利ブックの発行が市の事業である以上、その一環として行われる広告募集活動においては一定の公平性及び透明性が確保されなければならないと、市としては、協働事業者との協定書における「便利ブックに掲載する情報や広告に対し、検査を行い承認するものとする」「便利ブックに掲載する広告の仕様及び内容は、熊本市広告事業実施要綱（以下「要綱」という。）及び熊本市広告事業掲載基準（以下「掲載基準」という。）の定める基準を満たすものとする」等の規定を基に、協働事業者に対し広告募集活動の方法についての報告や説明を求めるべきでした。申立人に対し不公平感を抱かせてしまったことについてお詫びいたします。

今回、便利ブックの広告募集活動については既に終了しており、申立人の趣旨に沿うことは困難ですが、申立人からの貴重なご意見を踏まえ、今後、公平性及び透明性を確保するべく、協定書及び仕様書の見直しや、官民協働事業という事業形態そのものの見直しも含め対応を検討してまいります。

オンブズマンの判断

便利ブックは、市役所や区役所での手続きや、防災・医療等の生活に身近な情報、そして観光や地域の情報等、市についてより深く知ってもらうことを目的に作成される冊子です。

平成26年度の市と協働事業者との協定書によると、市が必要な行政情報を提供し、便利ブックの編集・制作・発送等は協働事業者が行い、それに要する費用は協働事業者が広告料収入等によって充当し、市は全く費用を負担しないことになっています。

官民協働による便利ブックの発行は、市にとって予算ゼロで情報誌が発行でき、協働事業者にとって公共の一翼を担った事業に参入して利益を得ることができ、市民にとって行政情報をまとめた便利な冊子が無料で得られるというメリットがある一方、本件苦情申立ての趣旨にあるように、実質的に費用を負担することになる広告主を希望する市民や企業との関係については、十分な配慮や対応がなされていないように思っています。

市の説明によると、広告募集については協働事業者の責任において行うという協定がなされているので、市は広告主の募集や決定の方法に関しモニタリングを行わず、報告も受けていなかったということで、実態の把握はほとんどなされていなかったようです。

便利ブックの発刊は、市と協働事業者との協働事業であり、広告主は市の事業であるからこそ信用して広告掲載を希望するものです。広告に関しては、市の業務であれ

ば要綱や掲載基準が適用されますが、本件協定書では、掲載する広告の仕様及び内容については、要綱及び掲載基準を満たすものとする旨規定されているものの、そのほかの規定は適用の有無についてははっきりせず、事実上協働事業者の裁量に一任されていたようです。市の業務であれば、透明性と一定の公平性が尊重されるべきであると考えますが、本件において市は、その内容を把握していませんでした。

協働事業者は、広告欄が全部販売できるかどうかリスクを負うことから、ある程度
の自由な営業や独自の創意工夫が必要であることは理解できますが、広告主の募集方
法や決定方法が全く不透明でブラックボックスになっているのは相当とは思えません。
市の事業である以上、広告主の募集や決定が社会通念上著しく不公平で妥当性を欠く
ものであったり、不正な方法で行われたりすることがないように、市はモニタリングを
行って実態を把握すべきであると考えます。

市は今後の協働事業について、公平性及び透明性を確保すべく協定書や仕様書の見
直し等を検討するということです。

本件の募集活動が既に終了しており、申立人の趣旨に沿うことは困難ですが、少な
くとも、申立人に理解が得られるよう、十分な説明は行うべきであろうと考えます。

市の改善等の状況

今後、官民協働事業という事業に取り組む場合、公平性や透明性が確実に確保でき
るよう協定書や仕様書の見直しを行います。加えて、官民事業という事業形態そのも
のの見直しも今後検討していきたいと考えております。

(3) 出前講座の申込手続き (要約)

苦情申立ての趣旨

8月下旬、FAXで担当課へA機関主催の出前講座（以下「B講座」という。）を申し込んだが、担当課から一向に連絡が無く、9月上旬に電話で問い合わせたところ、職員から、「講師の方からまだ返事がないので、こちらから再度連絡する」との説明を受けた。

同月中旬、担当課の職員と電話で話したところ、職員から「講師が多忙で派遣することができない。市主催の他の講座であれば、時間の都合がつきやすいと思う。」と説明を受けた。検討して連絡すると伝えて一旦電話を切り、同日再度電話し、電話に出た職員に口頭で市主催の出前講座（以下「C講座」という。）を同月下旬に開催してもらうよう申し込んだ。職員は、「担当部署に開催可能か確認し、再度連絡します」と返答した。その際、記録を残す必要があるのではないかと思い、「内容をFAXしましょうか？」と伝えたところ、職員は、「電話で構わない」と返答した。

それから一向に連絡がなかったので約1週間後担当課にメールで問い合わせたところ、職員から電話があり、C講座について受け付けた記録は残っていないと言われ、翌日、担当課から連絡があり、同月下旬に開催できないとの説明を受けた。過去に3～4回ほど出前講座を利用した際にも、間違いや不手際が散見され、受講後のアンケートに改善してもらいたい旨記載したこともあるのに、組織としてきちんと機能しているとは思えない。今後このようなことがないよう、残すべき記録は確実に残すよう改善を行ってほしい。

また、担当課は申し込みのFAXが届いた場合、申込者に対し届いた旨の連絡をすることは通常行っていないようだが、FAXが届いた場合には、速やかにその旨を申込者に連絡するなど、申込者が安心して手続きを進められるよう改善してほしい。

市からの回答

8月下旬、申立人より申込書をFAXにて受信し、9月上旬、同課内での決裁を経て、2日後、A機関へ申込書を普通郵便にて郵送しました。その6日後、A機関から講師派遣不可とのFAXが届いたため、翌日申立人へ電話し、講師派遣不可との旨を伝えました。その際、申立人主張のとおり、庁外部署は決定に時間が多く必要でお断りするケースが多いため、市が担当している講座の方が決定に至りやすいことも説明しました。申立人が、他の講座を検討するとのことであったため、申込みを保留し、再度ご連絡をいただくように伝えました。

9月中旬、申立人から講座変更の件についてメールでのお問い合わせがあったため、

同日、担当課から申立人へ電話し、8月下旬に申し込まれたB講座は保留中のままであること、C講座の開催可否については明日連絡する旨を伝えました。翌日、講座担当のD室から担当課に申立人の第2希望の日程なら可能であるとの連絡があり、担当課から申立人にその旨を電話連絡しましたが、第1希望の日程でなければ不可能ということで、今回の一連の申込みはキャンセルとなったところです。

なお、申立人が9月上旬に担当課へ電話されて職員から説明を受けた件とC講座へ変更する旨の電話連絡をされた件については記録がなく、対応者は不明です。

講座変更の申込みの際、変更の電話を受けたにも関わらず円滑な対応ができず、ご希望の出前講座が開催されなかったことに対し深くお詫び申し上げ、今後は、以下のとおり、業務改善を行います。

(1)講座や日程の内容等に変更が生じた場合には、必ず申込書を再提出いただくように徹底します。申込書の再提出が必要なことに関しては、ホームページやパンフレットにその旨を記載し周知徹底します。(2)申込み等の記録漏れがないよう担当課内において進捗管理表を確実に運用し、電話による問い合わせがあった場合には、担当者以外の者が対応することもあるため、必ず記録に残して担当者に引き継ぐ等、業務の徹底を図ります。(3)FAXでの申込みがあった場合には、申込書の到着後迅速に申込者に対して受信確認通知を返信するとともに、その周知にも努めます。(4)進捗状況を確認できる申込みの手段として、インターネット上のくまもと電子申請窓口「よろず申請本舗」による申込みの周知に努めます。(5)出前講座利用後のアンケートに業務改善を求める記載があった場合には、適宜改善策を検討したいと考えております。

オンブズマンの判断

苦情申立ての趣旨と市の回答を踏まえると、検討すべき論点は二つあります。ひとつは、申立人が希望しておられた出前講座が開催できなかった理由について、もうひとつは、市が提示している今後の業務改善策についてです。

まず、担当課に記録がなかったことについて、市の対応者不明という表現は若干気になりますが、申立人の主張を認めた上で、市の側にその記録が残っていないので、そのときの説明ができないというのがその趣旨だと推測されます。そうすると、申立人ご希望の出前講座が開催できなかった理由は、申立人が行った電話による講座変更の申込みについて、講座変更の記録が残っていなかったことにより、申込者の望む日までに連絡調整がつかなかったことにある、ということができます。

また、手続きの進行を確認できないことによる連絡の遅れについて、出前講座の実施には、申込者、担当課及び講師派遣元機関の間で連絡調整が必要であり、ある程度時間がかかることは避けられないものの、現在の対応では、FAXによる申込みの場合、申込みが届いているか否か確認するためには申立者から連絡するしかなく、届い

ていなかった場合には対応の遅れが避けられません。またFAXが届いていたとしても、その後の手続きの状況を確認するには、申込者から連絡するほかないのが現在の運用状況となります。

次に、市が示している今後の業務改善策として、記録に関しては、申込内容変更時の申込書の再提出の徹底は、今回のような記録漏れが生じないための有効な改善策になると思います。また、記録と引継ぎの徹底は、これまで努力してきたことをさらに徹底したいという趣旨だと思いますので、その改善に期待したいと思います。

FAXでの申込みの手続きに関する改善策については、今後、FAXによる申込みに対する受信確認通知の返信という新しい改善策が行われれば、申込者は申込書が到着したかどうかをすぐに確認できますから、FAXが届いたか否かわからないという申込者の不安は解消されることになります。しかも、受信確認通知が返信されることが周知されるならば、担当課からの受信確認通知が返信されなければ、FAXによる申込みが担当課に届いていないことが推測できますから、申込者から担当課に迅速に電話で問い合わせすることができます。それによって、手続きの停滞や遅れを防ぐことができますし、仮に停滞や遅れがあったとしても、迅速な対応が可能になるなど、大きなメリットがあります。また、インターネットによる申込みであれば、申込者が自分で現在の進捗状況をホームページで確認でき、申込者にとって安心なので、この方法を一層活用してほしいからその周知に努めるという市の対応はよく理解できます。

受講後のアンケートに関する改善策についても、市民の建設的な要望に応じて、出前講座がこれまで以上に市民の方々にとって利用しやすい制度や手続きとなるように期待します。

市の改善等の状況

講座や日程の内容等に変更が生じた場合には、必ず申込書を再提出いただくように徹底し、再提出が必要なことについては、ホームページ等に記載し周知しています。申込み等の記録漏れがないよう担当課内において進捗管理表を確実に運用し、電話による問い合わせがあった場合には、必ず記録に残して担当者に引き継ぐ等、業務の徹底を図っています。FAXでの申込みがあった場合には、申込書の到着後迅速に申込者に対して受信確認通知を返信するようにしました。ホームページ等でインターネットによる申込みの周知に努めています。出前講座利用後のアンケートに業務改善を求める記載があった場合には、講座実施部署への事情聴取と申込者への説明を積極的に行っています。

(4) 成年後見に関する市長申立ての遅れ（要約）

苦情申立ての趣旨

私が理事長を務める介護老人保健施設に、平成22年1月中旬からA氏が入所され、子どもが入所費用負担金を払っていたが、同年10月分から支払いがなく、子どもの携帯電話に電話しても出ず、職場先に連絡しても取り合ってもらえなかった。また、A氏自身は、病気により判断力、理解力に乏しく、A氏の年金は子どもが管理していた。支払いがなされないことにより、滞納金が増加し続けている。

そこで、A氏に成年後見人を付けてもらいたいと、平成24年3月下旬にB課の担当者に市長の成年後見審判申立て（以下「市長申立て」という。）についてお願いし、受理してもらった。

ところが、その後の進捗状況を確認しても「まだ先になる、まだ前の人の分が残っている。」との返答だった。また、平成24年7月中旬及び平成25年1月中旬、文書で問い合わせたが、それぞれ平成24年8月上旬及び平成25年1月中旬にB課長から、「戸籍・親族調査を進めている。」との回答があり、一向に市長申立てがなされなかった。

さらに平成25年5月下旬、進捗状況を尋ねたが同年6月上旬まで返答がなく、再度尋ねたところ、同月下旬回答があった。その内容は、「戸籍・親族調査を完了し、親族に市長申立てを行うことを了承頂いたため、今後は資料を整え家庭裁判所へ市長申立手続きを進める。」というものであった。回答とともに、資料作成の協力依頼もあったため、必要な書類を作成し同年7月初めに届けた。

平成26年4月下旬、後任の担当者から未だ市長申立てが家庭裁判所に提出されていないことを聞き、市長申立てがなされていないことを知った。

B課にお願いをして2年以上経過するのに、いまだに申立てがなされていないのはなぜか。A氏は判断能力がまったくなく、症状は深刻であり一刻を争う事態であり、緊急を要する状況であるのに、なぜこれだけ時間がかかったのか。

市からの回答

市長申立てに関する相談から申立てに至るまで、2年以上という多大な期間を費やし、A氏や申立人にご迷惑をかけ深く反省しております。

成年後見制度は、認知症等によって判断能力が十分でない方について、成年後見人等を選任することにより法的に保護・支援する制度であり、法定後見制度のひとつとして市長申立ての制度があります。市長は、認知症や知的障がい、精神障がいなどで判断能力が不十分な方の「福祉を図るため特に必要があると認めるとき」は、後見開始等の審判の請求をすることができるとされています。市長が申し立てることができるのは、親族等による法定後見開始の審判等の請求を行うことが期待できず、本人の保護を図るために審判の請求を行うことが必要な場合に限定されますので、それを確

認するための調査が必要です。

平成24年3月下旬に市長申立てに関する相談をいただいてから、平成26年5月上旬に市長申立てに至るまでの経緯については以下のとおりです。

平成24年3月下旬の相談後、親族調査（親族意向調査および戸籍調査）を行っています。

親族調査では、同年10月から、戸籍請求により親族関係図を作成し、未成年者を除く現存する2親等以内の親族20数名（以下「対象親族」という。）に対し、親族意向調査票を送付して意向調査を実施しています。

次に、これらの調査と並行して、平成25年7月からは、本人調査を行っています。本人調査では、関係者からの聞き取り等により、A氏の心身、日常生活の状況、資産状況等を把握します。申立人から必要な書類（診断書、診断書附票、申立事情説明書、本人の財産状況）をいただくなどして、診断書等の記載内容の確認、要介護認定や介護サービスの利用実績の確認、保険料の収納状況および納付相談状況を確認しています。

その後、平成26年1月から市長申立ての書類を作成し、同年5月上旬に家庭裁判所に市長申立てを行っており、その際に、家庭裁判所における審理、成年後見人等の選任について可能な限り迅速に行っていただきたい旨申し添えています。

そして、同年6月上旬に家庭裁判所より後見人選任の通知書を受領しましたが、その後、2週間の即時抗告期間を経て、さらに約2週間後の後見登記事務を経たうえで登記される旨説明を受け、申立人にもお伝えしました。

本件については、対象親族が多く、親族状況の調査に半年以上かかったことや、A氏と関係の深い対象親族からなかなか回答をいただくことができなかったという事情はありますが、市長申立ては、毎年30～40件を超える申請があり、調査自体に時間を要するため、事務が遅延し、恒常的に時間がかかっているという現状があります。その中で、市長申立てまでに平均2年5ヶ月程度を要し、平成24年8月以降の受付案件については市長申立てができていない状況です。

そこで、今後市長申立てまでの期間短縮を実現すべく、以下のとおり取り組みます。

- ① 戸籍調査専門の嘱託職員を活用し、遅くとも概ね1ヶ月以内には着手します。
- ② 本人調査の未済分については担当職員2名に加え、特に本年中は課内職員2名や各区福祉課職員5名程度の応援を受け、人員体制を強化し、本年中に未済案件を解消します。
- ③ 相談を受けてから市長申立て完了までの期間について、原則1年以内に処理するという目標処理期間を設定します。また、親族調査については概ね5ヶ月以内、本人調査については概ね5ヶ月以内で完了するという目標処理期間を設定し、一覧表内で処理日を随時更新することにより進捗状況を管理します。
- ④ 担当職員および管理職職員で毎月末に進捗状況を確認し、遅延している案件についてはその理由を確認し、課内職員の応援を求める等の対応策を講じます。
- ⑤ 状況把握や進捗管理等の結果、各調査に比較的時間を要さず、概ね6ヶ月以内

という短期間で市長申立てが可能だと判断した案件、また、本人の症状から緊急性が高いと判断した案件についても、他の案件に優先して処理を進めます。

オンブズマンの判断

介護老人保健施設の施設長である申立人が、施設に入所中のA氏について、平成24年3月、市に対して市長申立てを申請したのは、A氏が病気により事理弁識能力を欠く常態にあり、しかも、A氏の年金を管理している親族が入所費用等を支払わず、その滞納金額が多額になり、親族に電話や手紙で連絡を取ろうとしても、応じてもらえなかったという切羽詰まった状況に至ったためであると認められます。

このような状況にあり、担当者も迅速な処理を要する事案であることは理解していたはずですが、戸籍調査や親族の意向調査に着手したのは、相談から半年も過ぎた平成24年10月からであり、家庭裁判所に申立書を提出したのは、2年以上が経過した平成26年5月上旬でした。

本件についての個別事情はありますが、遅延を正当化する理由は見当たりません。本件は、親族によってA氏の権利が侵害されている疑いが強い事案ですから、速やかに申立てをすべき事案であったと認められます。申立てまでに2年以上かかったことは著しい事務の遅延であり、不適切であったと評価せざるを得ません。市においても不備を認めて謝罪しているところです。

問題とすべきは、市長申立ての事務のあり方全般であるように考えます。受付件数を考慮すれば担当者の人員が不足しており、担当者任せで、上司による実態把握がなされておらず、遅延に対して何の対策も取られなかったことなどの問題点が指摘できます。

市において、管理体制を含めた事務の改善が必要なことは明らかで、その改善策は「市からの回答」に記載されているとおりです。今後、迅速・適正な処理が行われることを期待したいと思います。

市の改善等の状況

進捗管理については、平成26年7月以降、月間の処理状況を担当職員から管理職員まで毎月末に課内回覧し、情報共有を継続しています。過年度受付の未処理分については、概ね申立てを完了しています。今年度受付分については、受け付けした49件のうち24件の申立てが完了しています。調査期間が短い事案は約1ヶ月で申立完了していますが、一方で、親族状況や生活状況により約9ヶ月を要した事案もあり、平均処理期間は、約4ヶ月となっています。

今後も相談から申立てまで迅速かつ適切に対応を行ってまいります。

(5) 臨時福祉給付金の支給（要約）

苦情申立ての趣旨

平成26年9月下旬、消費税率の引き上げに伴い国が実施する臨時福祉給付金（以下「給付金」という。）の申請書を郵送したが、同年11月下旬、市から「給付金申請はお済みですか!？」という内容のハガキ（以下「本件ハガキ」という。）が届いた。そこで、申請書が届いているのか不安になり、同日午後に窓口へ赴いたところ、同年9月下旬、申請書が受け付けられていたことがわかった。なぜ、受付済みなのに本件ハガキを送付したのか納得できない。また、本件ハガキに記載された住所と窓口の住所が違っていたため、体調が悪い中移動しなければならなかった。ハガキには実際の窓口の住所やビル名を記載すべきである。

給付金については現金支給を希望しているが、窓口で支給時期を確認したところ、来年1月以降、おそらく年度末頃になるとのことであった。市の案内では、申請書の受付後、給付金の口座振込みまでには約2ヶ月を要するとあり、また申請書には、現金支給を希望した場合、「少し時間がかかる。」としか記載がない。9月に申請して年度末支給ということで、そこまで遅くなるのなら、申請書等にその旨を具体的に記載すべきである。

訪問した際、確認だけで30分以上も待たされた。また、対応した方達が、「現金受取だもん。」等の大きな声で私のことを話したり、「自分たちは熊本市の職員ではない。」と言ったりした。このような職員の対応が納得できない。

市からの回答

本件ハガキが届いたことで、申立人が体調の思わしくないなか市役所まで出向かれたこと、その際に十分な説明・対応ができずご不快な思いをさせてしまったことに対し、大変申し訳なく思っております。

本件ハガキについては、11月上旬までに受付処理ができていない方々を対象として発送したのですが、申立人に対しましては、9月下旬に申請書を受け付けていなが

ら、システムへの入力漏れが原因で誤って発送してしまったものです。

ハガキの住所については、申請書の返信用封筒の宛先住所を申請窓口の住所やビル名にしていたところ、お問い合わせの中に「市役所と違う住所と見慣れないビル名が書いてあるが本当に市役所が行っているのか。」等心配される声が非常に多く寄せられたこと、窓口は市役所の隣のビル内にあることから、窓口の住所ではなく、市役所の住所を記載したものです。なお、庁内の掲示板に案内方法を掲載し、市役所（本庁舎）の総合案内に窓口までの地図を置き、場合によっては担当室の者が総合案内に向く等、申請者が困られることのないような対応を心がけておりました。

現金による支給については、申請書の現金支給の欄に、「口座振込みより支給に時間がかかります。」と説明書きしております。現金支給を行う場合、設定した期間中にあらかじめ多額の現金を用意して執務室内で常時保管することは、危険性が高く防犯上好ましくないため、支給方法について検討する必要があります。また、口座振替の支給日については、申請から2ヶ月程度を予定しておりましたが、申請書の半数以上に不備があること等により、実際は3ヶ月以上を要しているところです。そのような中、現在のところ、口座振込みの処理に一定の目処が立つと予想される平成27年1月頃に現金支給を実施できるよう、金融機関と最終調整を行っているところです。

申立人が来室された日は、本件ハガキが送付された直後で問い合わせや窓口来訪が多く、その対応に追われており、また申立人のシステム入力が漏れていたこと、現金支給希望者のファイルが別管理であり、申立人の申請書を探すのに手間取ったこと等が重なり、申立人のお問い合わせについて内容を確認するのに30分もの時間を要してしまいました。

今回の申立てを受け、現金支給希望者の入力・受付処理の漏れがないかを改めてシステムで確認するとともに、問い合わせや苦情について丁寧に説明するなど、市民の皆さまに満足いただける対応を行うよう、今一度職員や委託業者の指導を徹底します。

オンブズマンの判断

苦情申立ての趣旨と市の回答によれば、検討すべき論点は①どうしてハガキが申立

人に発送されたのか、②ハガキに実際の申請窓口の住所が記載されていなかった理由は何か、③どうして現金支給希望者への支払いが遅くなるのか、④申立人に対する市の対応に問題があったのか、の4つです。

①について、当初はシステムの設計上、口座振込希望者と現金支給希望者の申請の受付についてやむを得ず別管理が行われており、システム改修後、データの統一化のため、受付済み現金支給希望者の入力を行った際に、本件のような入力漏れが生じたということで、システム入力のチェック体制が十分でなかったと推測されます。同様のミスが生じないように、データの確認や管理の徹底がなされることを期待します。

②について、体調が悪い中でわざわざ足を運ばれた申立人の立場からすれば、申立人の主張は無理からぬことだと思いますが、見慣れない住所やビル名を見て、不安に思われる方々が多くいらっしゃる現状においては、できるだけ不安や誤解を与えないようにしたいという市の配慮には十分な理由があると思います。これからも窓口に直接来られる方が困られることのないように丁寧な対応を心がけてほしいと思います。

③については、性質上、現金支給が口座振込よりも時間がかかるという点はやむを得ないことだと考えられます。ただ、具体的な支給の時期は、支給される側には大変重要な関心事項であり、現金支給の時期等について金融機関とも当初から協議されていたということです。具体的な時期までは説明できなくとも口座振込より相当の時間がかかることは、前もって説明できたと思いますし、申立人のように遅延の理由を聞かれた方に対しては、口座振込による支給についても申請書の不備等により全般的な遅延状態にあることなど、もう少し具体的な説明が必要であったと思います。

④について、申立人が来室されてからの経緯は、窓口対応者が申立人についてのシステム入力や申請書を確認したが見当たらず、管理者と協議を行ったうえで再度確認したところ、現金支給希望者の申請書の綴りから申立人の申請書を発見したものです。現金支給希望者については、申請書の保管場所も口座振込希望者とは別でしたが、窓口対応者の全員が別管理のことを知っていたわけではなかったようです。そうすると、30分もの時間がかかってしまった原因の一端は、システムの管理が徹底されていなかったこと、担当室内で情報の共有化が図られていなかったことにあると言えます。

システム管理と情報共有化がもっと徹底されれば、今回のような問題の発生を防ぐことができますし、仮に問題が発生したとしても、迅速な対応が可能になると思います。

また、誰についての話であったかにかかわらず、職員の間で、申請に来られた方々に聞こえるような形で申請書の内容について語られていたことには、問題があったと言わざるを得ません。

市は、市民の方々からの問い合わせや苦情については、納得していただけるように丁寧に対応するよう、職員や委託業者への指導を徹底したいということです。今後はより一層丁寧な対応がなされることを期待しています。

(6) 病原菌に侵された狸の駆除 (要約)

苦情申立ての趣旨

雨の日の早朝、家の裏庭で、何らかの病原菌に侵されていると思われる全身の毛が抜け落ちた一匹の狸を発見し、近くの交番に問い合わせたところ市を紹介され、A区役所に問い合わせたところ、休庁のためひごまるコール（以下「ひごまる」という。）を案内された。ひごまるに電話したところ、今度はBセンター（以下「センター」という。）を案内され、センターに電話したところ不在のため通じなかった。その間に狸はいなくなってしまう、結局は、たらい回しにあっただけとなった。今後、病原菌保持の疑いのある野生動物の捕獲・駆除については、センター及び各区役所に関係組織を作り、休日や祝日を問わず迅速な対応をとってもらいたい。

市からの回答

閉庁時に市民の皆様からイノシシ、シカ、サルなど人命に危険を及ぼす恐れのある野生動物に関する相談や、緊急に対応する必要がある相談等がひごまるに寄せられた場合には、まず、ひごまるから本庁守衛室に転送され、その後、本庁守衛室からセンターの職員（以下「センター職員」という。）に連絡されることになっています。緊急連絡を受けたセンター職員は、直ちに現場に急行し、警察と協力し、周辺住民への呼びかけを行い、必要に応じて動物の追い払いなどを行います。

今回の場合、申立人からの相談内容は、病原菌保有の疑いのある狸を発見したというものでした。これまで病原菌を保有している野生動物から人への感染の症例が確認されていないこと、また、ひごまるの電話対応の時点で、申立人より既に狸が申立人宅付近から離れていってしまったとの報告があったことから、直ちに人命に関わるようなものではなく、緊急に対応する必要性は認められないものと判断し、即日ではなく後日対応を行いました。

しかしながら、申立人におかれては、病原菌保有が疑われる野生動物への不安感を抱かれたままであったということであり、そのような不安を解消できなかったことについてはお詫び申し上げます。

そこで、今後は、以下のとおり連絡体制を徹底しました。

閉庁時にひごまるへ野生動物に関する相談が寄せられた場合には、ひごまるでは一般的な回答をします。ただし、緊急に対応しなければならない場合には、ひごまるから本庁守衛室へ転送したうえで、センター職員が直接対応にあたるようにし、不安解消に努めていくことにします。

また、関係組織を作ることにつきましては、今後の検討課題ですが、迅速に緊急対応ができるよう、関係部署との連携を一層深めてまいりたいと思います。

オンブズマンの判断

申立人の苦情は、休日に自宅の裏庭で病原菌を保持している疑いのある狸を発見し、関係機関に電話しているうちに狸がいなくなり、不安に思ったことから、市に対して、そのような野生動物の捕獲・駆除について、休日や祝日を問わず、迅速な対応をとってほしいという趣旨のものです。

市の対応と今後の対策は、市からの回答にあるとおりで、要約すると以下のとおりです。

センターでは、人命に危険を与える恐れのある野生動物の場合は、閉庁時間帯においても、市役所本庁の守衛室に連絡される体制がとられ、警察と協力して緊急出動していますが、本件では、直ちに人命にかかわるものではなく、緊急に対応する必要は認められないと判断されたため、緊急出動等の体制はとられませんでした。

今後は、連絡体制を徹底し、緊急に対応しなければならない場合には、ひごまるから本庁守衛室へ転送し、センター職員が直接対応に当たり、不安解消に努めるということです。本件のような場合にも、センターの職員への連絡が可能になるものと思います。

なお、各区役所に関係組織を作るということについては、今後の検討課題ですが、迅速に緊急対応ができるように、警察等と連携を深めていくということです。

今後の市の対応を見守りたいと思います。

(7) 市営住宅階下住民のタバコの臭いに関する対応 (要約)

苦情申立ての趣旨

市営住宅に住んでいるが、平成26年2月に引っ越してきた階下住人の喫煙に苦しんでおり、医者には受動喫煙症と診断された。

そこで、市営住宅を管理するAセンターの職員（以下「センター職員」という。）に相談したが、センター職員は現地に来ただけできちんとした調査をせず、同居の夫も臭いを感じなければ何もできないと言うだけで、その理由を説明してもらえなかった。

また、たばこの臭いを防ぐため、自費で畳下に漆を敷いてよいか確認したときもだめだと言うだけで、理由の説明がなかった。さらに、センター職員は、再度連絡すると約束していたのに連絡がなかった。センター職員のこのような対応に納得できない。

市には、臭いの除去と進入を防ぐための必要な措置を取ってもらいたい。また、健康被害について補償してもらいたい。

市からの回答

市営住宅につきましては、市がAセンターに管理業務を委託しております。

同居人が臭いを感じる必要があるとした理由について、本件では、センター職員、警察官も臭いを感じていない状況の中で、最も身近な存在である申立人の夫が臭いを感じることがなければ、より詳しい調査、確認に入ることは困難であると、センター職員が説明したとのことでした。理由をご理解いただけるように説明すべきであったところ不足しておりました。

漆を自費で敷くことを許可しなかった理由については、市営住宅の改修については、原状回復が可能なものであれば認めておりますが、本件では漆を利用されるということから、原状回復が困難な内容の改修と判断したため、許可できないという対応となったとのことでした。もう少し詳しくお話をお伺いしていれば、原状回復が可能な方法を提案できた可能性があります。申し訳ありませんでした。

センター職員が連絡すると約束したのに連絡がなかったということについては、センター職員の記憶でも当時の記録でも、そのような事実は確認できませんでした。

また、申立人からのご要望を受け、8月下旬、申立人立会いのもと、階下住居天井のひび割れを確認する調査を実施し、また併せて階下で喫煙し、その臭いが申立人居室で感じられ得るか確認してみましたが、ひび割れの存在も喫煙の臭いも確認することはできませんでした。

一般的に環境を変えることが望ましいとの所見が示された医師の診断書をご提出い

ただくことにより、他の市営住宅への住替えを検討する余地がありますが、申立人の場合、現在の世帯収入が公営住宅法の所得基準を超える収入超過者と認定されておりますので、他の市営住宅への転居はできませんし、たとえ住替えを行ったとしても、将来に亘って臭いがしないという保証はありません。なお、市営住宅ではなく、本市が管理している中堅所得者向けの特定優良賃貸住宅への斡旋は可能ですので、転居をお考えの際には、事前にご相談いただければと思います。

健康被害の補償について現状では、市営住宅の構造に欠陥があったことや管理が不十分であったことにより健康被害が生じたものとは認められませんので、補償に応じることとはできません。

今回、申立人に対し説明不足があり、また不信感を与えたことに対しましてお詫びいたしますとともに、今後さらにAセンターと情報共有を緊密に行いながら、問題解消に向け連携して対応していきます。

オンブズマンの判断

申立人は、市営住宅2階の自宅の臭いは1階に入居した夫婦の喫煙に原因があると考えており、その臭いによって頭痛、胸や喉の圧迫感などに苦しんでいるとのことですが、残念ながらその臭いは、第三者によって確認されていません。

しかしながら、申立人は、たばこの臭いに非常に鋭敏であるか又は一種の過敏症になっている可能性が考えられ、受動喫煙症という医師の診断書も出されていますので、それを前提として市の対応について検討します。

センター職員の対応につきまして、職員が「同居人が臭いを感じなければ何もできない。」旨の説明をしたこと、また臭いを防ぐため漆を敷くという申立人の提案を拒否したこと等については、「市からの回答」にあるとおり、市の説明不足や確認不足があったようですので、今後ご注意くださいと思います。

法的な対応が可能かどうかにつきましては、本件は、個人の自宅室内での喫煙の問題ですから、市としては住人に喫煙を禁止したり制限したりすることはできませんし、申立人以外の第三者には臭いを認識できず、市営住宅の構造の欠陥や管理の不十分な点などは確認されていませんので、市の対応の不備を理由に補償を求めることは困難であると考えます。

共同住宅で受動喫煙が全くない環境を整えることは容易ではない中、市としては一応考えられる対応はしているものと思われ、さらにどのような対応が可能であるのかは大変難しい問題です。市はAセンターとさらなる情報の共有化を図り、連携協力して問題解消に向かうよう努めるそうですので、効果的な対策等があれば、センター職員にご相談いただきたいと思います。

(8) 境界確認書の不交付（要約）

苦情申立ての趣旨

平成26年3月中旬、新築に伴う宅地（以下「本件土地」という。）の道路境界確認立会い（以下「本件立会い」という。）に、本件土地の隣接地の地権者として立ち会った。本件立会いには、本件土地の地権者、隣接地の地権者のほか、市の職員、自治会長などの関係者が来ていた。

本件立会い終了後、職員から「確認書に印鑑をほしい」と話があったので、「印鑑を押すのであれば、職員の印鑑も押したうえで、同じ書類を貰いたい」と申し入れた。

しかし、地権者に対して交付する書式がないということで、職員は応じようとしなかった。私有地と市道との境界を各地権者と職員が立ち会って確認したのであれば、同じ書類に署名押印のうえで取り交わすのが当然であり、納得できない。例えば、福岡市の「道路等に係る境界確認書」は、区長と地権者が、大分市の「境界確認書」は、市長と申請者が取り交わす書式になっている。

熊本市も、市長と地権者が取り交わす書式に改正してほしい。

また、確認書には自治会長などの署名欄もあるが、地権者以外の者が道路境界確認立会いに参加すると話がややこしくなるし、その必要性も感じられないので、確認書の書式を改正する際に自治会長等の署名欄は削除してほしい。

市からの回答

市道や水路・里道の境界を確定するためには、その境界を確定しようとする部分の市道や法定外公共物に接している全ての地権者（申請地、隣接地及び対向地）の同意を得る必要があります。そして、その結果に基づいて境界確定図が作成され、市組織内部において決裁処理を行うことによって市の合意意思が確定し、境界が確定されます。

境界確定はこのような過程を経て行われることから、境界立会いの協議成立の段階では市の合意意思を確定することはできません。したがって、担当職員が境界を確定したことを確認するという意味での確認書に押印することは困難であり、公共物の管理者として確認書の作成を省略することもやむを得ないと判断しています。

ただし、確定した境界に係る境界確定図などの記録については、所管する土木センターに備え付けられ、閲覧することができます。また、手数料がかかるものの公印（市長印）を押した境界承認書を交付する手続きも備えています。

なお、福岡市と大分市の確認書の取り交わしについては、境界確定協議の申請者に対して行っていると確認しました。仮に福岡市や大分市での立会いであっても、申立人は対向地の地権者でありますので、取り交わしの対象外ということになります。

境界確認に不要な欄について、申請に基づく境界立会いの場合、市が協議する相手は申請地の所有者、対向地、両隣接者、参考人が対象となります。参考人とは、当該道路（又は水路）の事情等に詳しい者で、協議の参考とすべき意見を有する者という意味で、一般的には地元の農区長（地域によっては土地改良区役員）や自治会長です。

水路と里道については、地域の共有財産的な捉え方が強く、地元農区や土地改良区の意見を聞くことは重要な事項であり、また、境界確定に係る紛争を防止するうえでも立会への参加をお願いしています。よって、参考人の参考意見は必要性が認められるため、参考人の欄は必要であると考えております。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨と市の回答を踏まえると、検討を要する論点は三つあります。第一は、境界確認書を関係地権者に交付できなかった理由について、第二は、境界確定についての制度設計のあり方について、第三は、境界確認書の書式の見直しについて、です。

第一の境界確認書を関係地権者に交付できなかった理由について、境界確認は民法上の契約にあたるという申立人の視点からは、境界確認書の交付が実務上不可能だから省略せざるを得ないという説明も、閲覧可能になることが文書を交付しないことを補完しているという説明も、市の組織の内部事情を説明したものに過ぎないと受けとめられるのではないかと思います。

第二の境界確定についての制度設計のあり方については、次の三つの前提条件を押さえておきたいと思います。

一つ目は、民法上の契約にあたる境界確認には二つの局面があることです。『熊本市境界確定要綱』の考え方と運用」では、境界確認は土地について権限を有する者（土地所有者）が協議して確認しあうことで、民法上の契約に当たる、と説明されています。

現地立会いが実施され、境界協議が成立した場合には、立会いに参加した職員も含めて地権者全員がその官民境界線に同意したことが口頭で確認されたうえで、その確認された境界点に仮境界標が設置されます。その後、市が決裁によってその官民境界線を公式的に確定します。市が決裁する内容は、すでに境界協議成立によって合意されている官民境界線ですから、境界協議成立という局面は境界確定の実質的局面といえることができます。

したがって、境界確定の民法上の契約としての実体は、二つの局面から構成されていることになります。ひとつは、境界協議の参加員全員の合意が成立するという境界確定の実質的局面（以下「境界協議成立という局面」という。）、もうひとつは、市の決裁後に市（長）と申請者の間で境界が公式的に確認されるという局面（以下「境界確定の公式的局面」という。）、です。

二つ目は、市の組織内部の決裁が必要であることです。地方自治法によれば、職員は、市長の補助機関と位置づけられています。市長は自治体（地方公共団体）を代表し、その権限に属する事務を分掌させるために内部組織を設けて、その権限に属する事務の一部を、補助機関である職員に委任または代理させ、決裁権限を与えています。市長の指揮監督のもとにある市の内部組織が担当する仕事は、職員個人に職務として配分されていますが、現在の手続きでは、境界立会いに参加した職員が文書に署名押印して交付する権限は与えられていないと推測されます。市長は境界確定については、課長に決裁権限を委ねていますので、その課長が決裁してはじめて市として境界を確定したことになります。

同法は自治体を規制していますので、現行制度とその運用を前提とする限り境界立会いの時点では市が地権者と境界確認書を取り交わすことは実務上不可能だから省略せざるを得ないという市の説明は、そのとおりであると言うほかありません。市が組織で職務を遂行する以上、決裁という手続きは不可避です。

三つ目は、申請地・両隣接地・対向地の相互規定性と各地権者の相互協力の不可欠性です。申請地と市道との官民境界線が確定されるとき、申請地、隣接地及び市道との境界点も実質的には同時に確定されることになり、また、対向地と市道との官民境界線のうち申請地に対向する部分も、確保されるべき道路幅員との関係で、実質的には同時に確定されることになります。そのため、境界協議の成立には、申請地の両隣接地及び対向地の地権者の同意が不可欠です。地権者は申請者にも関係地権者にもなり得るという意味で、申請地・隣接地・対向地の地権者は互換的な立場に置かれています。

以上の三つの前提条件を踏まえると、境界確定の制度設計のあり方が2通り考えられます。ひとつは、要綱にみられる制度設計のあり方です。要綱によれば、市長宛に提出された各地権者ごとの境界確認書及びこれを集約した境界確定図（案）に契約的に対応しているのが、決裁後に閲覧可能になっている公式的な境界確定図であると思います。そうだとすれば、要綱では、境界協議成立という局面でも、境界確定の局面でも、境界確定の契約としての実体が書式にわかりやすく示されていないように思います。

そこで、契約的な考え方をわかりやすくしたもうひとつの制度設計が考えられます。境界立会いに参加した職員と地権者の全員が申請地と市道との官民境界線に同意すれば、境界協議が成立します。この局面で境界協議の成立を証明する書式を仮に境界立会確認書とします。

境界協議が成立すれば、境界立会確認書（仮）に、職員も含めて地権者の全員が署名押印します。そのうえで、申請者が境界立会確認書（仮）を市長宛に提出して、各地権者にその写しを交付するのが望ましいと思います。この文書の写しによって、両隣接者は、申請地と市道との官民境界線を確認すると同時に、自分の土地と申請地の

官民境界線の境界点を確認することができますし、対向地の地権者も申請地の官民境界線と対向した範囲内の官民境界線を確認することができます。

口頭における境界協議成立が実質的には市道と申請地の官民境界線の確定であることを考えるならば、境界立会確認書（仮）という書式を設けることにより、境界協議成立という局面の契約としての実体はわかりやすくなります。

第三の境界確認書の書式の見直しも関わりますが、境界協議成立という局面に限れば、境界立会確認書（仮）は、境界確認書に比べ、境界協議成立の契約としての実体がわかりやすい書式であると言わざるを得ません。

境界協議成立という局面で境界立会確認書（仮）という書式を設けるとすれば、要綱という境界確認書の書式も見直す必要が生じます。境界確認書の書式を、市長と申請者が対等な立場で取り交わす内容へと組みかえれば、境界確定の公式的局面においても契約としての実体はわかりやすくなるのは確かだと思います。

以上、市には、要綱を見直し、境界協議成立という局面で、その協議成立を境界立会確認書（仮）として書式化することを、境界確定という公式的局面で、現行の境界確認書を市と申請者が対等な立場で取り交わす書式へと組み替えることを、それぞれ検討していただきたいと思います。もしも、検討の結果、要綱の見直しをしないのであれば、現行の要綱に対する市民の疑問や批判には、より一層丁寧に対応していただきたいと思います。

最後に、里道や水路に詳しい自治会長などの関係人に境界立会いを求める必要があるかどうかについてですが、紛争予防の観点からは、やはり立会いを求める必要があると推測されます。しかし、要綱では、参考人の役割はあくまで意見を述べるにとどまり、協議の当事者である地権者とは明確に区別されていますから、市には、書式の上でも両者を明確に区別するように、書式の見直しを検討していただきたいと思います。

市の改善等の状況

現在、境界確定協議において、契約的な要素を踏まえた制度の有り方の検討を行っています。

(9) 河川管理用道路に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

2月上旬、A課から夫所有の空地を除草してほしいとの手紙が届いた。市に迷惑をかけてはいけないと思い、また以前から空地を整備しようと考えていたため、市道に面した南側部分に車が出入可能な出入口を設置し、残りの部分をブロック塀等で囲うことにした。

ところが、その市道上にはガードレール等があり、人や自転車は通行できるものの、車は通行できないようになっていた。これでは出入口設置が無意味であり、また、ブロック塀等の設置工事の際、ガードレール等が障害になることが予想された。そこで、Bセンターにガードレール等を動かしてほしいと頼んだところ、「今後車が通行できるようになる予定はない。お宅が動かしてください。」と言われたため、空地の整備計画を変更し、東側部分に出入口を設け、残りの部分をブロック塀等で囲うことにした。

3月下旬頃、設置工事が完了し、4月中旬に業者への代金の支払いを済ませたが、代金を支払ったわずか数日後、市道上のガードレール等は除去され車の通行が可能となった。

短期間のうちに車の通行が可能になった事実から相談時には分かっていたはずであり、そのことを伝えるべきではなかったのか。仮に相談後に分かったとしても、そのことを教えてくれても良かったのではないか。事前にわかっていたら整備計画を変更する必要はなかったし、改めてブロック塀等を設置し直すとなると余計に費用を要することとなる。市の対応は余りに不親切であり、対応した職員の誠意のない対応にも納得できない。

市からの回答

2月下旬、申立人から、「A課から依頼があり、敷地の除草及びフェンス工事を計画しているが、作業車両の搬入のために道路に設置されている移動式ガードレールを移動させたい」との相談がありました。ガードレールが設置されている当該道路は当時河川管理用道路であり、河川管理用道路は通常車止め等により自動車の進入や走行を制限され、住民の方や地元自治会の要望があった場合には、一時的に利用されるときに限り、当該要望をされた方の負担での車止めの撤去及び復元を条件に利用を認めています。そのため、そのことを説明した上で、当該道路を利用するのであれば、申立人の方で対応いただきたい旨お願いしました。

また申立てによると、当該道路が通行できるようになるのであれば事前に教えてほしかったとのことですが、申立人からご相談いただいた内容は、作業車両の搬入のために一時的に当該道路を利用させてほしいというものであり、今後、市道として通行の用に供されるようになるのかというお尋ねではありませんでしたので、市道認定の説明はしませんでした。申立人は市道認定のことについてもご相談されていたという

認識とのことでありますので、市としてもっと詳しくお話を伺うべきでした。思いが至らなかった点についてはお詫び申し上げます。また、今後車が通行できるようになる予定はないと説明をしたとのことに関しましては以上の経過でその認識はありませんが、申立人がそのように理解されたのであれば、説明不足の点があったかもしれません。職員対応に誠意がないと感じられ、申立人が不快な思いをされたことにつきましても、重ねてお詫び申し上げますとともに、今後もさらなる接遇向上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

市は、「申立人よりご相談いただいた内容は、作業車両の搬入のために、一時的に当該道路を利用させてほしい、というものであって、今後、市道として通行の用に供されるようになるのかというお尋ねではありませんでした、したがって、今後車が通行できるようになる予定はないというような説明を行ったものとは認識しておりません。」と主張し、「今後車が通行できるようになる予定はない。」という説明を受けたという申立人の主張とは大きく食い違っています。

申立人は車の出入口を本件道路側（本件空地の南側）に設置するかどうか、ブロック壁をどの範囲に設置するかを判断するためには、本件道路において今後車の通行ができるようになるのかどうかを知る必要があったはずであり、何らかのお尋ねをされたものと推測されます。そして、対応した職員とのやりとりから、申立人は、本件道路においては今後も車が通行できるようになる予定はないと判断し、当初の整備計画を変更したものです。

市は、市道認定については尋ねられなかったから説明しなかった、申立人も近く市道認定がされることを知っていると思ったから何も説明しなかったということですが、これでは余りに不親切ではないかという申立人の思いはよく理解できます。ましてや、工事代金支払いの1週間後に本件道路を塞いでいたポール等が撤去されて車の通行が可能になったのですから、どうして事前に教えてくれなかったのかと、申立人が口惜しい思いを抱かれるのは当然です。

また、申立人は職員の対応には誠意が感じられなかったと評しておられます。これについては市も自覚し、不快な思いをされたことをお詫びしています。職員が丁寧に対応していれば、市民の方も相談や要望を語られるだけでなく、その理由や動機についても語られるものと思います。行政の仕組みを説明することに終始するだけでは、市民の方の相談の真意を理解することはできません。

今回、申立人と職員の間でもう少し丁寧なやり取りが実現していたら、両者の共通認識が形成され、行き違いは生じなかったのではないかと思います。今回のケースを反省材料にして、職員には、市民の方からの相談や要望に対して丁寧に対応してほしいと願っています。

(10) 所得証明書発行に関する委任状の要求（要約）

苦情申立ての趣旨

平成26年4月、A区役所のB課で、未成年である子どもの所得証明書を発行してもらうため手続きをしたところ、子どもは県外へ転出しているので、委任状がなければ発行できないとのことで発行してもらえなかった。親が自分の子どもの所得証明書を発行してもらうのになぜ委任状が必要なのか納得できなかったが、担当した職員は、とにかく委任状がないと発行できないというのみで、何の説明もなかった。

このような職員の対応は不親切であり、納得できない。また、親であるにも関わらず、子どもが未成年であっても委任状がなければ所得証明を発行してもらえないことも納得できない。

市は、職員が市民にきちんと説明するように指導してほしい。また、子どもが未成年の場合は、委任状がなくても所得証明書を発行するようにしてほしい。

市からの回答

今回窓口で納得いただける十分なお説明ができなかったことに対しまして、大変申し訳なく思っておりお詫びいたします。

B課におきましては、常日頃からお客様に対して分かり易く丁寧な説明を心がけるよう指導を行っているなかであって、今回何の説明もなく、対応が不親切であったとのご指摘を真摯に受け止め、今後は、更なる接遇向上に力を入れるとともに、職員のスキルアップを図りながら適切な説明を行うよう、指導してまいります。

また、子どもが未成年の場合は、委任状がなくても所得証明書を発行するようにしてほしいとの申立てについては、市では、所得証明書の内容が所得・課税など秘匿性の高い個人の秘密にあたることから、請求することができるのは原則として本人のみとし、本人以外の第三者からの請求には応じないこととしております。ただし、本人以外の方が交付を受けることを本人が承諾していると認められる場合には、代理人による申請があったものとして取り扱っています。このとき、本人の承諾があることの証明手段として、原則、委任状の提出を求めています。委任状がない場合であっても、一定の場合には証明書の交付を認めており、例えば、同一世帯の親族であることが住民票によって確認できる場合は本人の承諾があるものと推定し、所得証明書を交付しています。

しかし、今回のように未成年のお子様が県外へ転出されたために別世帯となっているような場合で、親権者としての請求が行われた場合については想定していませんでした。今後の取り扱いについて検討した結果、親権者には法定代理人としての代理権が与えられていることから、本人との続柄、生活の状況、扶養の状況、使用目的等の

聞き取りを慎重に行い親権者であることを確認するとともに、未成年者本人の利益に反しないことが確認できた場合には、委任状なしに所得証明書を発行すべきとの判断にいたりました。

他方、未成年者本人の利益に反するおそれがあると疑われる場合には、電話による本人への同意確認等を行ったうえで、所得証明書の発行を行うべきか否かを判断したいと考えております。

今後は、親権者等の法定代理人が請求する場合の取り扱いについて、税証明発行マニュアル等に明記するとともに、研修等を通じ税証明発行担当部署で情報を共有し、統一した対応を行ってまいります。

オンブズマンの判断

本件については、市からの回答にあるとおり、申立人に対する市の窓口対応は相当ではありませんでした。市においても不備を認めてお詫びしているところです。

市では所得証明書の記載内容は個人の秘密に当たるため、請求できるのは本人のみとし、第三者が請求する場合は代理人による申請として、原則、委任状の提出を求める取扱いをしてきました。この取扱いは、一般的には相当ですが、親権者が未成年者の所得証明書を請求する場合には、親権者は未成年者の法定代理人ですから、親権者であることが確認できれば、委任状は必要ないものと思います。熊本市個人情報保護条例第13条第2項にも「未成年者の法定代理人は、本人に代わって個人情報の開示請求ができる。」とあり、委任状は要求していません。ただ、同条例第15条第7号には「法定代理人に開示することが未成年者の利益に反すると認められるものは、開示しないことができる。」となっています。

市はこれまで法定代理人が請求する場合について想定していなかったようで、市からの回答にあるとおり、今後はこれを改め親権者であることを確認するとともに、未成年者本人の利益に反しないことが確認できた場合には、委任状なしに所得証明書を発行すべきとの判断に至ったとのこと。今後、税証明発行マニュアル等に明記し、研修等を通じて情報を共有し、統一した対応を行うということですので、それを見守りたいと思います。

市の改善等の状況

平成26年8月に税証明発行マニュアルを改訂しました。また、税証明発行担当部署では、マニュアルの情報共有を図り、統一した対応を行っています。

(11) 水道メーターの撤去 (要約)

苦情申立ての趣旨

平成26年5月上旬、水道料金が未納であったため市から給水停止通知が届き、水道を止められた。同月下旬、水道料金清算総額の請求書が届いたため水道メーター（以下「メーター」という。）を確認しようとしたところ、既にメーターが取り外されていた。メーターを取り外すことについては私も家主も知らされていなかった。

料金を払っていない以上、給水停止は仕方が無いが、メーターがなければ請求された水道料金が適正であるかどうか判断できないのに、無断でメーターを取り外されたことについては納得できない。市は、なぜメーターを取り外さなければならなかったのか、理由を説明すべきである。

市からの回答

利用者が水道料金を滞納した場合、督促状や最終催告書による通知等所定の手続きを経たうえで、給水停止します。方法は、熊本市上下水道局給水停止要綱（以下「要綱」という。）第5条各号に規定された複数の手段から、事情に応じて適切な手段を1つないし複数選択することになります。一般には、リングバルブ止めなどの簡易な方法で給水を停止し、その後2週間が経過しても入金や入金約束等がない場合には、メーターを撤去しています。メーターを撤去する理由は、リングバルブ止め等の簡易な方法では、未納者がリングバルブを開ける等により水の使用が可能となるため、メーター撤去以外の方法によっては給水を確実に停止することができないからです。メーターは、市が購入したうえで設置する市の所有物ですので、熊本市水道条例（以下「条例」という。）第38条に基づく給水停止の手段として、要綱第5条第3号に基づき、必要に応じてメーターを撤去することは、市の業務として適切であると考えております。

本件では、平成26年1月分以降の水道料金が未納であり、要綱第2条第1項第1号に該当したため、所定の手続きを経たうえで、同年5月上旬に、リングバルブ止め及び閉栓キャップ装着の方法で給水停止を行いました。しかし、その後2週間が経過しても入金や入金約束が得られなかったため、メーターを撤去するに至ったものです。本件での対応は、条例や要綱に基づく一般的な対応であり、適切であったと考えております。

なお、メーター撤去時点では既に給水は停止されており、撤去を通じて利用者には新たに具体的な不利益は生じないと考えられることから、従来の取扱いとして原則撤去についての事前連絡はしておらず、本件においても、一般的な対応にならない事前連絡は行いませんでした。

しかしながら、当局では今回の申立てを受け、今後メーター撤去については、事前

の通知を行うことを検討しております。具体的には、給水停止となった方へ送付している未納のお知らせの記載文に、「お支払いがない場合、水道メーターを取り外します」という趣旨の内容を追記するよう、調整しているところです。

また、申立人は、同年1月分以降の料金を滞納しておられるため、同年5月下旬に送付した未納料金納付書には、前年12月上旬の検針分からメーター撤去日までの水道料金が記載されております。申立人は、メーターを撤去されたことによりこの請求書の請求額が適正か判断できなくなったと主張しておられますが、同年1月分については、当局が前年12月上旬にメーターの指針を確認しており検針票を投函しております。同年2月分、3月分及び4月分についても同様に、検針票を投函してからメーターが撤去されるまでの間、メーターを確認する期間は十分に担保されていたと考えております。

ただし、直近の検針日である同年4月上旬からメーターを撤去した同年5月下旬までの使用水量については、清算検針となりますので、請求書が届いた時点では既にメーターは撤去されております。そこで、申立人がメーターを確認する手段としては、当局にて目検で確認していただくか、または、当局が撮影した指針の印刷物を申立人へ送付する等の方法となります。

メーターは、撤去時の原状で保管してありますので、目検で確認を希望される場合には、当局までお問い合わせいただければと思います。

オンブズマンの判断

市の説明を見ると、市は申立人に対しても、メーター撤去に至るまで市が従前から水道料金未納者に対して行っているのと同じ一般的な対応をしてきたことが確認されます。

メーター撤去が水道を利用している生活者に新たに精神的負担を負わせかねないにもかかわらず、給水停止から撤去までの2週間の間に、従来は原則として事前連絡がなされてこなかったというのが市の説明ですが、水道料金の未納から給水停止までの手続きは周到になされているのに対し、給水停止からメーター撤去までには何の手続きも用意されていないことには疑問を禁じ得ません。

市がメーターを撤去しなければならない場合があることもわかりますし、料金が納められたら迅速に給水を再開する用意があるのだから、メーター撤去によって水道料金未納者に新たな具体的不利益を与えているわけではないという市の認識もわかります。

しかし、メーター撤去には強い抵抗感をもつ水道利用者が少なくないと思われますから、少なくとも不意打ち的に撤去することを避けるために、一定期間の経過後にメーター撤去するということを事前に連絡する必要があると言わざるを得ません。

幸い市でも今回の申立てを機にメーター撤去については事前に通知することが検討されていますので、今後の改善状況を見守りたいと思います。

また、メーターが撤去されると、水道使用量の確認ができないということについて、検針票が投函されていた分については、検針票の投函からメーター撤去までに確認することが可能だったはずですから、申立人が主張しておられるのは、最終検針日からメーター撤去日までの使用水量が適正かどうかを確認できないということだと思えます。

市の回答によれば、メーターは撤去時の原状で保管されているため、最終の検針から撤去までの水道使用量を示す指針の確認は可能であるということです。担当課に行って申立人自らが確認することも、職員がメーターを撮影して画像を送付することでもできるということですので、いずれかの方法を利用して水道使用量および水道料金が適正であるかどうかをご確認いただきたいと思います。

市の改善等の状況

平成26年9月から、給水停止後に送付する「水道料金等未納のお知らせ」において、「お支払いがない場合、原則水道メーターを撤去します。」「左記の未納水道料金等が支払われたら、給水を再開します。」の文言を追加しました。

(12) 中学校運動部活動指針の不適正な運用 (要約)

苦情申立ての趣旨

子どもがA中学校の運動部（以下「B部」という。）に所属しているが、部活動が忙しいため、親子の時間が全くなく、親として困っている。

市では、市立小・中学校の運動部を対象に熊本市立小中学校の運動部活動について《指針》（以下「指針」という。）が定められており、練習は最大でも週に5日以内、練習時間は平日2時間以内、休日3時間以内と定められ、大会などへの参加は合計で月3回までとされている。さらに、第1日曜日は必ず休みにし、長期休暇にはまとまった休みをとらせることなどが明記されている。

しかし、B部では、平成26年5月には大会などに合計6回も参加し、休みのはずの6月の第1日曜日も練習があり、休日の練習では12時間も拘束され、夏休みもお盆休みの5連休しかなく、指針が全く守られていない。このように、休日はことごとく部活動に時間をとられるうえ、平日も朝練や放課後の練習があるため、家族で外出するどころか一緒に食事をすることもままならず、子どもの通院にも支障がある。

親には、子どもと一緒に食事し、家事を分担し、外出する等して思い出を作る等、子どもと一緒にいる権利（親の養育権ないし監護権）がある。B部の活動は、子どもを毎日長時間拘束することによって、そのような私の権利を侵害するものである。また、教師は子どもが健やかに成長できるように配慮して行動すべきであるのに、長時間にわたって部活動で子どもを拘束することは教師の権利濫用にもあたる。市には、B部が部活動指針を遵守して活動するように指導してもらいたい。

市からの回答

運動部活動は、学校教育の一環として実施しており、体力の向上、健康の増進、規範意識の高揚、社会性や自主性の涵養など教育効果が極めて大きいと考えています。また、その実施に当たっては、その意義が損なわれないよう、より効率的、効果的な練習方法を導入し、活動時間や休養日等を設け、計画的にスケジュールを管理することも重要です。

市は指針を作成し、指針に沿った運動部活動を適切に推進する指導者の育成を図っているところです。指針はあくまでも努力目標であり、拘束力はありませんが、指針に反する事実が確認された場合には、当該校の校長が当該部活動の教員等の当事者に対し指導を行うとともに、市においても学校に対し指導を行うこととしています。指針の遵守状況については、市が毎年練習等の活動日や活動時間等について調査し、その結果に基づいて指導を行っています。

A中学校の現在の活動状況は、基本的に毎週月曜日を休みとし、週末は活動しているものの、第一日曜日は原則休みとしています。週末は練習試合や大会出場の日も多く、特に大きな大会の前には練習試合等で調整を行う必要があるため、平成26年度においては、最大で月8回練習試合や大会出場の日がありました。休日の練習は、基本

的に午前8時から正午までの4時間とし、指針が定める3時間の基準を超過するものですが、申立人が主張されるように12時間も生徒を拘束するものではありません。また、平日の練習は午後5時から7時までとしています。このように、B部の活動内容は指針の基準を超過する面がありますが、その背景には、全国大会、県大会に出場したい、強くなりたいという生徒や保護者の思い、それを受けた顧問の思いがあるものと考えています。

なお、A中学校では運動部活動への参加は自由であり、いずれかの運動部活動への所属が強制されているものではありません。また、生徒が家庭の意向により、所属している運動部活動を休むことも自由であると考えております。

今後の対応として市では、A中学校長と今後の運動部活動の運営や指導内容を再度見直し、活動日や活動時間など行き過ぎた点については改善していくことを確認しており、指針を遵守するよう引き続き当該校への指導を行ってまいります。加えて、B部の活動については生徒や保護者の思いも考慮する必要があることから、申立人と当該校間及び保護者間での共通理解ができるよう、申立人と当該校長の両者に働きかけを行ってまいりました。その結果、先日、両者間の話し合いの場を設けることができ、今後は保護者会等でB部の活動の方針について話し合うことになりましたので、市としては、学校への指導を継続しつつ、その経過を見守りたいと思います。

オンブズマンの判断

運動部活動の位置づけについては、市からの回答のとおりです。

指針の性格については、努力目標であり、法的な拘束力があるものではありません。仮に指針に違反したとしてもペナルティが課されるわけではありません。それでも市や校長が指針を規準として遵守するように指導を行うことはできます。

A中学校B部の活動は、申立人の指摘のとおり、指針よりも練習時間が多く、1月の試合数も指針より多くなっており、その限りにおいては申立人の苦情には理由があるものと言えます。

指針より練習時間や試合数が多くなった理由とその実態については市からの回答にあるとおりで、生徒、保護者、顧問のそれぞれの思いがあって、その話し合いの結果によるものということであり、なかなか原則通りには決められない難しい問題があることがうかがわれます。

申立人は中学校が指針を遵守していないために、子供が毎日長時間練習等に拘束され、申立人である親と一緒にいる権利が侵害されていると主張しますが、民法820条では身上監護権を規定しており、権利ということに意味があるのは、第三者によってそれが侵害又は妨害された場合で、本件の場合はこれには該当しません。

今後の対応については、市からの回答に尽くされていると考えます。申立人と中学校長との話し合いの場も設けられましたし、市ではB部の活動が指針の規準を超過していたことを認め、行き過ぎた点を改善していくことを中学校長と確認し、今後は指針を遵守するように指導していくということです。その後に作成された平成26年10月の練習計画表を見ると、練習日、休養日、練習試合数などについて指針の規準が守られているようですので、今後の経過を見守りたいと思います。

(13) メール返信の遅れ 1 (要約)

苦情申立ての趣旨

平成26年11月下旬、担当課へ問い合わせのメールを送信したが3日経っても返信がなく、同日、返信がない理由について説明を求めるメールを送信した。しかし、2週間以上が経過した現在でも返信がない。

以前にもメールの返信が遅いことについてオンブズマンや担当機関に苦情を申し立てたことがある。その際、市は非を認めて改善策を示し、オンブズマンも市の業務が適切でなかったとして改善を求める判断を行っていた。それにも関わらず、今回、担当課がメールを返信しないことに納得がいかない。

市は、改善を求めるというオンブズマンの判断についてどのように認識しているのか、説明してほしい。

市からの回答

市では一般的な対応として、市民からのメールに対応できるよう、職員が業務で使用する庁内情報共有システムのトップ画面に、「課(かい)のメールは毎日確認しましょう。」というメッセージを常時流しており、庁内電子掲示板でも、ほぼ毎月1回のペースで注意喚起を行っています。また、各局の担当者を対象の研修会を実施し、電子メールへの対応について周知徹底するよう取り組んでおります。

担当課においても、市民からのメール対して、メールの確認を行う担当の班（以下「担当班」という。）を定め、毎日確認することとしています。具体的には、市民からのメールを担当班において原則として朝・夕の2回確認し、メールが届いていた場合には、①簡易なお尋ね、②要望・苦情、③レファレンス関係に分類し、それぞれの関係する班（以下「関係班」という。）へ電話連絡したうえでメールを転送します。メールの転送を受けた関係班においては、①については即日回答、②及び③については所属長の決裁が必要であることから原則3日以内に回答することとしています。

今回の対応について、平成26年11月下旬の午前5時過ぎ、申立人から担当課宛にお尋ねのメールを受信しました。担当班は当日もメールの確認を実施し、申立人のメールも確認いたしましたが、関係班へメールを転送する前に別の作業を行ったことにより申立人のメールを関係班へ転送することを失念してしまいました。その後は申立人のメールが既読状態となり、対応済みのメールと判断され、申立人への返信が行われていないことを見過ごしてしまったものです。申立人からの1通目のメールに返信できなかったことは担当課のミスであり、お詫び申し上げます。

さらに、3日後の午前8時頃、申立人からメールの返信が遅れていることについてご指摘のメールを受信しました。担当班の職員は、翌日昼のメール確認においてこれに気づき、当該メールを同日午後3時頃に関係班へ転送しました。担当班によるメー

ルの確認が受信日の翌日になった理由は、担当課において通常業務とは別に行わなければならない作業が受信日当日に集中し、担当課職員が当該作業に従事していたためです。

メールの転送を受けた関係班は、返信が遅れたことへのお詫びと最初のお尋ねへの回答を内容とするメールを作成し、同日午後5時頃メールを送信しました。しかし、手違いで申立人ではなく、担当課に送ってしまったばかりでなく、システム上の問題により送信ミスに気付くことができませんでした。既に発生したミスに対応する過程でさらにミスを重ねてしまったものであり、申立人には重ねてお詫びいたします。

その後、同年12月中旬の午後1時頃、申立人の申立てにより、オンブズマン事務局から担当課に対して調査実施通知が届き再度メールを確認したところ、ミスが明らかになりました。そのため、同日午後4時過ぎに所属長名で申立人へお詫びのメールを送信し、最初のお尋ねにもご回答させていただきました。

今後の対応について、今回のミスを受け、さらに確実を期すため、全ての班の長が、毎日、原則として朝、昼、夕の3回、メールを確認することにしました。また、回答完了後は送信メール本文を印刷し、宛先及び送信日を確認後、ファイリングして記録を残すことといたします。

オンブズマンの判断

市民からのメールに対する市の一般的対応については、「市からの回答」にあるとおり、庁内情報共有システムのトップ画面や庁内電子掲示板で注意喚起を行うとともに、各局の広報調整担当者向けの研修会でも周知徹底を図るなど、問題はなかったものと思います。

今回はいずれも各担当者の注意力不足が過誤の原因となっており、今後の問題としては、一般的対応の指導の趣旨を踏まえて、各部署において、過誤を防止するために、各職員への注意喚起をどう行うか、メールの受信・送信確認のあり方をどうするかということにあるようです。

担当課における対応については、今回の過誤を反省して、メールの受信確認者を1人から4人に増やし、確認回数を朝、夕の2回から、朝、昼、夕の3回に増やし、回答メール送信完了後は、その本文を印刷し、宛先及び送信日を確認し、それをファイリングして記録を残すこととし、全職員に対し厳重に注意をしたそうで、これによって少なくとも同様の過誤は防止できるものと考えます。

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) メール返信の遅れ2 (要約)

苦情申立ての趣旨

平成26年3月下旬、午前3時頃、A館のホームページの資料検索画面にて入力したが文字化けしており、翌日午前3時過ぎに市のホームページを開いたところ閲覧できなかった。サーバーメンテナンス中であることは承知していたものの、A館の資料検索画面の文字化けと考え併せ市のホームページもハッカーの攻撃を受けているのかと思い、同日午前6時頃、B課に対して問い合わせの電子メールを送信し、返事をお願いした。

ところが、休み明けの日にB課から返信がなく、翌日午前10時頃に返信が届いた。問い合わせた内容及び回答からすれば、前日に返信できたはずであるのに、ここまで時間がかかったことに納得できないし、原因を究明してほしい。

また、過年の苦情申立てにおいてB課は、「担当課の迅速な対応につき、・・・周知を行いました。」「市HP（熊本市ホームページ）管理者として、メールの処理の迅速な対応について再度各所属長に周知を行うとともに、定期的な周知を継続的に努めていくつもりです。」と回答しているが、結果改善されていない。具体的な改善がとられているのか。

市からの回答

B課では、複数人で日に数回電子メールの確認を行っており、申立人からの電子メールは祝日である平成26年3月下旬に到達し、休み明け日の午前中に確認しております。

市ホームページのサーバーのメンテナンス作業は、同月下旬午前1時から午前4時までの間に行われており、同日午前3時過ぎに市のホームページが閲覧できなかった原因がサーバーメンテナンス中であつたことが考えられました。

しかし、前日午前3時頃、A館の資料検索画面が文字化けしていたという点は、メンテナンス作業の時間外に発生したものであり、メンテナンス以外での障害の有無について確認する必要がありました。

このため、電子メールを確認した休み明け日の午前中に、ホームページシステム管理業者およびサーバー管理業者に対して、確認を行いました。同日夕刻、両業者から、メンテナンス以外で障害は発生していない旨の報告を受けています。

その後、経緯や内容を課長に報告し、回答する内容について協議を行い、翌日午前10時頃、申立人へ電子メールを返信いたしました。

メールの処理の迅速な対応における周知につきましては、まず、庁内向けホームページのトップ画面の「トピックス」という項目で注意文を流しています。具体的には、「課

(かい) のメールは毎日確認しましょう。」という文言を、ホーム画面上最も大きな文字で、右から左に文字列が動く（スクロールする）形で、目に留まるように常時表示しております。

次に、庁内の電子掲示板では、「【重要】各課（かい）メールの対応について」というタイトルで、毎月定期的に注意喚起を行っております。具体的には、「市ホームページでは、記事情報に組織図・電話・メールを掲載公開しており、市民や県内外の方からメールで各課(かい)へ直接ご意見等をお寄せいただけるようにしています。しかし、メールを受信した課（かい）がメールを確認しないあるいは返信に時間がかかる等により、場合によっては相手方に迷惑や損害などを与えてしまうこととなります。ついては、メールの確認もれや返答の遅れなどがないよう十分にご注意ください。」という文章を掲出しております。

また、毎年度4月には、各局主管課の担当者会議にて、注意喚起を行い、各課へ周知徹底を行うようにしております。

オンブズマンの判断

時間がかかった理由は、市からの回答にあるとおりであり、休み明けの日に返信が可能であったかどうかは微妙なところで、市の対応に不備があったとまでは言いきれないように思います。B課としては、申立人からの指摘を受けて、速やかに原因を確認すべく対応していることは間違いないようです。

また、申立人は、平成23年2月中旬、電子メールの対応を迅速に行うように周知・徹底すべきである旨の苦情申立てをされており、その際B課では、「庁内電子掲示板により、担当課の迅速な対応につき、周知を行いました。」「市HP管理者として、メールの処理の迅速な対応について再度各所属長に周知を行うとともに、定期的な周知を継続的に努めていくつもりです。」と回答しています。それにもかかわらず、本件では回答までに時間がかかったことから、改善がなされていないと考えて、苦情を申し立てられたものと思います。

市は電子メールの迅速な対応に向け既に注意喚起を行っていますし、今後も各課への周知を徹底し、迅速適切な対応に心がけるとのことですので、それを期待し見守りたいと思います。

(2) 市民税の減免に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成25年4月中旬に病気を理由として解雇されたが、離職票の退職理由は「解雇」とされず、「自己都合」とされた。

退職した翌日、A課で市民税の減免について相談した際、担当者から、「離職票の退職理由が自己都合となっているため減免はできない」と説明があった。退職理由は病気による解雇であることなどを説明すると、退職理由についてはハローワークで相談するように勧められた。現段階では分割納付しか受け付けられないとのことで、平成25年度分の市民税の分割納付申請を行った。

同年4月下旬、ハローワークで相談したところ、「雇用保険受給資格者証（以下「資格者証」という。）の退職理由は「正当な理由のある自己都合」になるはずです。」と説明があった。これを受けて、同年5月中旬、再度A課で市民税の減免について相談した。担当者から、「退職理由が「正当な理由のある自己都合」であれば減免することはできるので、離職コードが33又は34と記載された資格者証が交付されてから持ってきてください。」と言われた。その際、平成26年7月に資格者証を提出しても大丈夫かと確認すると、「大丈夫」とのことであった。その後、平成25年の9月下旬から10月初旬頃にもA課で資格者証の提出期日を確認すると、担当者が、「大丈夫です」と言った。

平成26年7月下旬、離職コードが33と記載された資格者証が交付され、翌日、A課にこれを提出して市民税の減免について相談した。

ところが、担当者から、「平成25年度分の市民税の減免についてであれば、1月までに来てもらわなければ意味が無い」と言われた。これまでの経緯を伝えたが、「分割払いなどの相談はできるが、減免はできない。」と言われた。

市の対応には納得できないため、謝罪と対応策の検討をしてほしい。

市からの回答

事実関係について、平成25年5月上旬に来庁されB課で市民税の分割納付について相談されたこと、同年11月下旬に電話でB課に分割納付申請をされたこと、平成26年7月下旬にA課で失業に伴う個人市民税の減免の申請（以下「減免申請」という。）の申し出をされたことについては、確認することができました。

しかし、平成25年4月中旬にA課で減免相談をし、同日B課で分割納付の申請をした事実や、同年5月中旬と同年9月下旬から10月上旬の間にA課で減免相談をした事実については、確認することができませんでした。

A課での減免申請に対する一般的な対応は、まず相談者の事情を確認させていただき、熊本市税条例（以下「条例」という。）、熊本市税条例施行規則（以下「規則」という。）、個人市民税の減免に関する要綱（以下「要綱」という。）及び市県民税の減免マニュアルに基づき、納期限前7日までに申請書と必要書類を提出するよう説明し

ております。

また、失業を確認するための資料は資格者証に限らず、離職票や退職日付がある源泉徴収票等でも可能としており、離職票の退職理由が事実と異なるような場合には、労働基準監督署を案内することになっています。

そして、相談時点において減免申請が認められるかどうか判断しかねるような場合や、必要書類が揃わない場合であっても、その場で申請書だけでも提出していただくか、少なくとも納期限前7日までに申請書だけは提出していただくように伝えます。これは、減免の対象となる個人市民税は申請書の提出があった日以後に納期限が到来するものとされ、申請書の提出期限も原則として納期限前7日までとされているためであり、例外が認められるケースがほぼないことから、特に気をつけているところです。

A課の一般的な対応からすると、「離職コードが33又は34と記載された資格者証が交付されてから持ってきてください。」という対応や、平成25年度分の減免申請のための資料提出が平成26年7月でも「大丈夫」という対応は、A課の対応としては想定し難いものです。

他方、「離職票の退職理由が自己都合となっているため減免はできない」という対応や、平成25年度分の市民税の最終の納期限が1月31日だったことから、「平成25年度分の市民税の減免についてであれば、1月までに来てもらわなければ意味が無い」という対応については、A課の一般的な対応としてあり得るものであると考えます。

また、市民税の減免が認められる場合であっても納付された市民税を還付することはできないため、市民税の減免相談があった場合には、減免の可否が決まるまでは市民税を納付しないように必ずお伝えしています。しかし、申立人は平成26年6月分の市民税を納付していることが確認できました。

以上のことから、申立人の主張される事実の一部については、他の窓口とのやり取りと混同されているなどの事情があるのではないかと考えます。

本件では、すでに平成25年度分の市民税については納期限を過ぎております。また、例外的に納期限を過ぎても申請が認められる場合でも、法定納期限が属する年度の末日までに申請書を提出しなければならないこととされておりますが、その日も経過しております。よって、平成25年度分の市民税減免を申請することは認められません。しかし、納付相談は可能ですので、それについてはB課までご相談いただければと思います。

今回の件で記録がなく事実を確認できなかったため、今後は窓口、電話等での失業等を理由とする減免の事前相談については、日時、受付け者名、内容を記載した記録票を作成することとしました。

なお、失業に伴う個人市民税の減免が認められるためには、前年に比べて所得が10分の5以下になっていることが必要なことから、申立人がこの要件に該当しているか確認してみたところ、申立人の平成25年分の所得は平成24年分の所得の10分の5を超えていることが確認されました。

オンブズマンの判断

申立人の相談に対する市の対応の是非について、事実関係として、申立人は、「個人市民税の減免申請をご提出された方へ」という書面を入手していますので、A課に減税の相談に行ったことは間違いのないと思います。しかしながら、いつ行ったか、どのような説明がなされたかについては客観的な資料がありません。申立人は「減免申請に必要な提出書類等」と題する書面を所持しており、それには「離職者コードが33又は34であれば軽減制度が適用される」「資格証明書を持参の上手続きを」などと手書きの記載があり、これを市民税の減免の相談の際に受け取った旨主張しますが、これはC課で配布される「国民健康保険料軽減」の資料であり、申立人の主張を裏付けることにはなりません。

平成25年4月、同年5月、同年9月ないし10月における担当課とのやり取りに関する申立人の主張は、市民税減免の相談の際の説明と国民健康保険料軽減の相談の際の説明を混同している可能性があります。国民健康保険料の軽減手続きであれば、資格証明書を持参して、平成26年7月までに手続きを行えばよいことになっていますので、申立人が受けた説明と合致します。

申立人の主張には市民税の減免手続の相談と国民健康保険料の軽減手続の相談との混同の可能性がありますし、市職員がどのような対応や説明をしたのか不明でありますから、不備があったともなかったとも判断することができません。ただ、調査の結果によりますと、申立人の平成25年の合計所得金額は、平成24年中の給与収入から導き出される合計所得金額の10分の5以上になりますので、不備があったとしても、本件においてはその不備のために申立人の市民税減免が認められなかったというものではないことに留意する必要があります。

今回申立人は、市民税の減免の要件を満たしておらず、市の説明不足又は説明不十分によって減免ができなくなったというものではありませんので、市に対して、謝罪や何らかの対応を求めることは困難であると考えます。

(3) 市民税の課税ミスに関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成25年2月、市県民税の申告をしたが、9月に金額が間違いとの訂正通知が来た。その内容は、私が扶養なしと申告したにもかかわらず、市が間違っただけで扶養ありとしていた（以下「課税ミス」という。）ので、正しく再計算した結果、納税額が増額されたというものである。

そこで、平成26年2月下旬、担当課の課長、係長らに会って、本件の課税ミスが発生した原因と、課税ミスが発覚してから訂正通知が届くまで約7ヶ月もかかった理由について質問した。回答は、「職員の能力にばらつきがあり、人手や時間が足りない状態である。今後電算システムに改良を加え、ヒューマンエラーを起こさないようなシステムを導入するつもりである。」ということで、納得のいくものではなかった。その後、同年3月下旬、再び課長、係長ら6名ほどの職員に会って、説明を求めたが、同様の回答を繰り返すだけだった。

また、「再発防止策」として、課長、係長が市長の前でミスを認めて給料を返納するように言ったが、「私たちは直接市長に会うことはできない」と回答するなど納得できない。その後、謝罪や再発防止策等についての通知が来たが、給料の返納等についての明記がなく、同年4月上旬、課長から電話があったが、課税ミスについては懲戒処分の対象とはならないと説明するだけであった。

本件の課税ミスが発生した原因、課税ミスが発覚してから訂正通知が届くまでに時間がかかった理由、及び電算システムの導入について、納得のいく説明をしてほしい。また、責任の所在についてもきちんと説明をしてほしい。

市からの回答

当初課税においての資料は、給与支払報告書や公的年金等支払報告書の「給報グループ」と確定申告書や市県民税申告書の「申告書グループ」に分けられます。

課税資料の内容を確認する流れとしては、まず「単体エラー」の処理から始まります。「単体エラー」というのは、例えば給与支払報告書という単体について、間違いがないか確認する作業です。

次に、給報グループの各種課税資料を合算する「給々合算」及び申告書グループの各種課税資料を合算する「申々合算」を行います。「給々合算」というのは、コンピュータにより自動的に合算されたものが、本当に同一人のものであるのか、合算してよいのかを確認する作業で、「申々合算」というのは、申告書が複数あった場合に、複数の申告書から正しい申告書を選択する作業です。

最後に、「給々合算」結果と「申々合算」結果の間に矛盾が無いかを確認する「申給合算」を行います。この結果が市県民税額として当初の納税通知書に反映されます。

いずれの作業も、職員が手作業で行うことになります。

申立人の平成25年度市県民税当初課税については、配偶者控除が入った公的年金等支払報告書（給報グループ）と配偶者控除を外した市県民税申告書（申告書グループ）という二つの矛盾する課税資料が市に届いていました。そこで、本来なら申給合算において、申立人が提出している市県民税申告書の扶養内容を正しいものとして採用しなければいけないところ、間違っって公的年金等支払報告書の扶養内容を採用したことにより、誤った課税を行ったものです。この原因は、担当者による目視での確認ミスである可能性が高いと思われます。

平成25年度課税における課税資料は、給報グループは全体で約726,000件あり、このうち単体エラーの作業は約90,000件、給々合算の作業は約45,000件ありました。申告書グループは全体で約145,000件あり、このうち単体エラーの作業は約109,000件、申々合算の作業は約4,000件ありました。そして、申給合算の作業は約70,000件ありました。これらの作業は実務担当職員38名で、1月中旬から4月下旬までに行われるものであり、各種課税資料の提出期限や納税通知書発送時期等との関係で、作業期間を伸ばすことはできません。申立人の課税ミスが生じた申給合算については、作業過程の最終段階として、4月中旬から下旬の7日間で約70,000件の処理を完了しなければならず、限られた職員数で連日深夜まで作業を行っても、全ての案件について二重、三重のチェックを行うことは事実上困難な状況がありました。

しかし、申立人の当初課税において課税計算を誤ったことは事実であり、このことについては深くお詫びいたします。

これまでも、誤りを発見した場合には、直ちに周知し、再発防止につとめてまいりました。さらに申立人に指摘を受け、次の4つの再発防止策にも取り組むことにいたしました。

- ① 作業開始時に各所属においてマニュアル等を用いて作業手順の確認を行い、誤りがちな部分について全員に注意喚起を行う。
- ② チェック体制強化のため、納税通知書発送前までに担当職員相互での確認作業を行なうとともに各税務関係課での情報共有を図る。
- ③ 担当課長及び担当係長にあつては、担当職員の作業状況のチェックはもとより、過去にミスが起こった箇所についての重点的なチェックを行う。
- ④ 今後の電算システムの改良に当たっては、ヒューマンエラーを起こさないようなシステム導入に努める。

なお、①②③については、担当課において平成26年度当初課税から、既に実施しております。④の電算システムについては、平成26年2月下旬、申立人と課長以下で面会した際、「電算システムの改良については現在検討しているところで、平成30年を目途にシステムを導入する予定である。」旨を申立人に説明しています。

申立人によりますと課税ミス発覚から通知まで7ヶ月を要したとのことですが、課

税ミスは平成25年8月上旬に納税通知書発送後に行う扶養調査において発覚し、その後直ちに税額を再計算し、8月下旬のデータ吸い上げ及び税額変更通知書の出力を待ったうえで、9月上旬にお詫びの文書を添えて税額変更通知書を発送したものです。

本件の課税ミスにより、申立人にご迷惑をおかけしたことにつきましては、強く責任を自覚し、深く反省する次第です。また、その責任の取り方としましては、職員の給与の返納という方法ではなく、今後同じようなミスを起こさないよう職員の意識や知識を高めるとともに、職員一丸となって改善策を確実に実施しながら、再発防止に努めることによって責任を果たしてまいりたいと考えております。

オンブズマンの判断

課税業務の流れのなかにおける課税ミスの発生と発見と訂正について、申立人は課税ミスの発覚から訂正通知までに約7ヶ月かかった理由を問うておられますが、7ヶ月とは、申告書を提出された2月から税額変更通知書が届いた9月はじめまでの期間のことだろうと推測されます。

オンライン入力作業が5月中に実施され、6月上旬に普通徴収納税通知書が発送されています。この通知書についての問い合わせへの対応が6月下旬まで続き、扶養否認リストの処理が7月上旬から10月下旬に行われています。申立人の課税ミスが発見されたのは、この扶養否認リストの点検過程の8月上旬です。申立人に対する税額変更通知は9月上旬に発送されていますから、税務行政としてみれば、当初課税額を6月に通知して2ヵ月後の8月上旬には課税ミスが発見され、その約1ヶ月後には変更通知書が発送されていますから、事後チェックの結果通知である税額変更通知は比較的早くなされているように思います。

課税ミスの直接の原因について、担当課の業務遂行の実態を調査したところ、チェック機能を働かせることができる人員体制ではないことがわかりました。市の説明によれば、市民税実務担当職員は38名で、そのうち本件の区の担当は7名ということです。

1月中旬から5月までの市民税実務担当職員の業務の実態をみると、標準的な能力を備えた職員が、長時間の業務を遂行しなければ対処しきれないほどの事務量を短期間にこなしていることがわかります。市民税実務担当職員は、細心の注意を払いながら短期間に膨大な事務量をこなしているのですから、それらの職員に職務専念義務違反があったから課税ミスが生じた、とは到底言えないように思います。

課税ミスを予防するためには、人的なチェックの仕組みがどうしても必要です。その仕組みが働かなかったことがミスの原因という市の回答は、そのまま受け取るほかにないように思います。

課税ミスを防ぐことができなかった最も基底的な原因は、1月中旬から5月にかけて業務に従事する市民税実務担当職員が少ないことにあると言えるように思います。

しかし担当課は、職員数が少なくても、6月初旬に普通徴収納税通知書を発送できるように当初課税額を算出しなければなりません。そのためには、当初課税額を確定させるために、データの合算作業に職員の業務を集中させることになります。そのうえで、当初課税額の通知の発送までに、現在の人員で可能な限りのチェック作業が重ねられることになるものと思います。

1月中旬から5月にかけて事前チェックのために割り当てられ得る職員数と業務量には限りがありますから、事前にできないチェックは、6月の当初課税の通知後の7月以降に実施される事後調査に委ねざるを得ないことになります。この点を申立人にもご理解いただきたいと思います。

申立人は、今回の課税ミスに対して、担当課の課長と係長が市長の前で課税ミスを認めて給与の返納を申し出るように要求しておられます。市が提示した再発防止策に対しても、給与の返納を追加するように求めておられます。このことは、申立人が課税ミスを組織の責任者への懲戒処分に値すると考えておられるものと思います。

確かに、組織的には課長と係長に管理者としての責任がありますが、課長と係長に対して給与の返納等の個人的責任を取らせることは、組織としての課税業務を充実させることにつながるとは思えません。担当課も課税ミスに対する懲戒処分がありうるかどうかを所管課に問い合わせしており、その結果、同課は、課税ミスは、故意ではないし事務処理の懈怠にも当たらないことから、懲戒処分に当たらないと判断していることがうかがわれます。

なお、正しい課税がなされていることを前提にしながらも、課税内容には間違いもありますので、申告者の側から不服を申し立てる制度が設けられています。納税申告者は、各自の申告内容について、「課税明細書」に記載された配偶者控除などの内容と照合することができます。その際、課税内容に不服があれば、市長に対して異議申立てできることが、納税通知書の裏面にも記載されています。

市の課税業務への信頼を取り戻すためにも、課税ミスに対する速やかなお詫びと訂正によって公平・公正な課税が回復されること、および、担当課が課税ミスの再発防止に努めることが最も重要なことだと思います。

課税ミスの再発防止策について、市は4つの再発防止策を提示しています。

いずれも重要な再発防止策であり、①から③については平成26年度の当初課税から取り組んでいるもので、現在の職員体制の中で努力していることがうかがわれます。

しかし、市が提示している再発防止策をより実効的なものにするために、市には次に示す3つの改善策についても検討してほしいと思います。

① 課税ミスの二重チェックを可能にするための人的体制の整備

二重チェックを可能にする体制を整備するために、人的支援を求めることを検討してほしいと思います。

② 人為的な課税ミスを予防できるような電算システムの導入

平成30年度の新しい電算システムの導入に向けて、人為的ミスを最小化し得るシステムの開発に期待したいと思います。

③ チェック体制に関する指針とマニュアルの整備

課税ミスの事案を収集して指針として共有し、ミスを防ぐためのマニュアルとして整備したうえで、研修することにより、再発防止策をより効果的にするものと思います。

限られた職員で二重チェックする人的体制を作ることは直ちには困難であるとしても、ミスの生じた事案およびミスの生じやすい事案を整理して、効果的なチェックの仕組みを工夫していけば、相当に予防することができるのではないかと期待されます。

市の改善等の状況

チェック体制に関する指針とマニュアルの整備については、平成27年度当初課税で使用する各マニュアルに過去に起こったミスや誤りやすい処理の事例をミス防止の指針として盛り込むとともに、関係職員対象の説明会で、マニュアルの周知徹底を行いました。人的支援については、毎年税制改正が行われ課税処理方法も変化していることから、短期的支援を求めたとしても即応は難しいのではないかと考えています。電算システムの導入については、担当部署に引き続き働きかけていきたいと考えています。

(4) 介護老人保健施設の指定取消し（要約）

苦情申立ての趣旨

介護老人保健施設A（以下「A施設」という。）に通っていたが、スタッフは、愛想がなく日頃からその対応に不満を感じていた。

ある日、送迎車に乗り込んだところ、送迎車はいつもとは逆方向に向かい、ガソリンスタンドに立ち寄り給油したが、運転手からは何の断りもなかった。どこかに立ち寄るのであれば、乗車している者に対し、一言説明するのが常識であり、高齢者である私たちを物のように扱ったその行為に激しい憤りを覚えた。その後もA施設の運営者の対応には納得できず、結局、A施設を退会した。

その後、B区役所C課に面談を申し入れ、A施設のスタッフの対応は愛想がないこと、送迎の際に何の断りもなくガソリンスタンドに立ち寄ったこと、そもそもA施設のネーミングが不適當であることを伝え、A施設の指定は取り消すべきである旨主張した。C課には、指導・取消し等の権限はないとのことであったが、本庁D課にこのことを伝えると言われた。

その後、D課の係長から連絡があったが、このことは私とA施設との問題であり行政としては関与できないと伝えられた。また、課長と話がしたいと伝えたが、課長には電話を取り次ぐことすらできないとのことであった。

おそらくA施設においては、今回の件に限らず人の尊厳を踏みにじるようなことが起きているのではないかと思われるが、そのようなA施設の指定は取り消すべきである。また、C課の課長は、多忙であるにもかかわらず、私がC課に話した内容を十分吟味したうえ、面談の場を設け直接対応してくれたのに対し、D課の課長は、電話での対応すらしようとはしなかった。そのようなD課の対応に納得できない。

市からの回答

申立人が通われていたのは、A施設ではなく、中高年・高齢者向けの運動施設であるE施設です。同施設はA施設と同じ医療法人が運営しており、施設の外観も一体となっていますが、A施設とは異なる施設です。

送迎の際にガソリンスタンドへ無断で立ち寄った、受付スタッフの対応が良くないといった苦情につきましては、一部配慮が足りなかった点があったとしても、客観的には申立人の権利や利益が不当に侵害されたとは認められなかったため、注意を促す意味で、E施設に情報提供を行い、当事者間での解決をお願いしました。また、E施設からは、申立人宅を訪問し謝罪を行ったと伺っております。

A施設の介護老人保健施設としての指定を取り消してほしいとのことですが、そもそも今回の件は、A施設の対応が問題となったものではありませんし、A施設という名称につきましても、本市としては不適當なものとは認識しておりません。したがって、本市としては、A施設に対する指定取消しを含めた一切の指導的関与は考え

ておりません。

また、D課担当係長が対応にあたり、課長が直接対応しなかったことにつきまして、事案の軽重等を勘案のうえ、担当係長が対応することがふさわしいものと判断したものです。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

オンブズマンの判断

申立人は、市に対して、A施設の介護老人保健施設としての指定取消しを求めておられますが、その理由として挙げられているのは、①受付スタッフに愛想がないということ、②送迎バスが乗客に何の説明もなく回り道してガソリンスタンドに立ち寄ったこと、③A施設という名前が卑猥であることの三つです。

まず、①については、申立人は、受付の女性からなにか特別に不快な対応をされたわけではないと思います。受付担当者に求められるのは、人が誰であっても差別なく受付業務を適切かつ親切に行うことです。その担当者に愛想があるかないかに重要な意味をもたせることには疑問があります。もしも受付担当者が親切に対応してくれない場合は、その利用者の不満が運動施設の責任者に届けられるならば、E施設の責任者はその受付担当者に対して注意を促すものと思います。

次に、②については、送迎バスの運転者に乗客である高齢者に一言説明してからガソリンスタンドに立ち寄るという配慮が求められたはず。何の断りもなく通常のルートを外れて送迎バスを走らせることは、しばしの間とはいえ、送迎バスの利用者にどこに連れて行かれるのかわからないという不安を与えることになります。人を送迎することは荷物の運搬とは違うという申立人の思いは、理解できないわけではありません。しかし、送迎バスが乗客に何の説明もなくガソリンスタンドに立ち寄ったことだけを捉えて人権問題と言うことは困難なように思われます。運動施設の責任者から申立人に対して謝罪がなされたということですので、運動施設の今後の改善が期待できるものと思います。

最後に、③については、A施設の名前が卑猥であることを連想させると主張しておられますが、このように連想される高齢者は少数ではないかと思います。少なくともA施設の名前は申立人が感じられているような意味で卑猥だから、介護老人保健施設にふさわしくないと判断するのは無理だと思います。

以上の理由を実質的に見てきましたが、申立人は、①②に関するE施設の従業員の対応に憤りを覚えておられるのですから、申立人とE施設の組織的な責任者との間で解決すべき問題だと考えるのが妥当であろうと思います。そのような立場から市が対応したことには十分な理由があると言わざるを得ません。また、③についても、A施設の責任者に対してお伝えいただくのが適切であると思います。

結論的に言えば、たとえ①②③の理由がいずれもE施設ではなくA施設に関わるものであったとしても、三つの理由だけでは、A施設の介護老人保健施設としての指定を取り消す実質的理由にはならないというほかありません。

(5) 道路判定 (要約)

苦情申立ての趣旨

所有する甲土地の北側に接している市道（以下「本件市道」という。）について、市に道路判定を確認したところD判定だった。市の説明によると、D判定では、甲土地に新築しようとしても建築許可がおりないとのことであり、そうすると甲土地は、宅地として利用できないこととなる。本件市道は、人や車の往来もあり、十分道路としての機能を有しており、平成11年に本件市道に接する乙土地（甲土地の隣接地）に自宅を新築した際、本件市道の拡幅のため市の指示により道路後退し、その後、道路後退部分を寄付した経緯がある。現在の利用状況や道路後退をした経緯を考えると、今回の判定には納得できず、再度現況確認のうえ判定をやり直してほしい。

市からの回答

建築物の敷地は、原則として建築基準法（以下「法」という。）第42条に規定する道路（以下「道路」という。）に2m以上接していなければなりません。これを一般的に接道義務といいます。ただし、接道義務を解除する許可制度があり、特定行政庁が交通上、安全上、防火上及び衛生上支障ないと認めて建築審査会の同意を得て許可（以下「許可」という。）したものについては、この限りではありません。

そこで、本市では建築行政を合理的かつ適切に運用するために、建築行為等に係る道等が道路に該当するかどうか、道路に該当しない場合にはどのような区分に分類されるのかを判定しています。具体的には、道等の幅員、管理者、形態、使用状況等の種別に応じ、A～Eまでに区分します。区分A及び区分Bは道路に該当するものであり、区分C～区分Eは道路には該当しないものとなります。

申立人によれば、本件市道について以前道路後退されたとのことですが、本件市道は区分A又は区分Bの要件を満たしていないため道路に該当しません。ただし、幅員が1.8m以上4m未満の公道であり、通行の用に供されており、これを接道とする建築物がすでに存在していることから、区分D-3と判定したものです。

したがって、乙土地は本件市道について道路後退の義務が発生せず、甲土地は上述のとおり建築行為を行う際に許可を得る必要があります。また、許可を得ることによって建築行為自体は可能となりますが、建築物の用途、階数、延べ面積の上限等の建築制限が及ぶこととなります。

今回、本件市道について、再度現況確認を行いました。建築当時と比較して状況に変化はありませんでしたので、現時点においては、判定を見直すことはできません。これを再判定するには、本件市道を幅員4m以上の市道、開発道路、位置指定道路等にする必要があります。

法が接道義務を定めているのは、道路が安全で良好な環境の市街地を形成する上で極めて重要な機能を有しているためであり、また、交通上、安全上、防火上及び衛生上支障ない場合に限って当該義務を解除するとしているのは、道路の整備がなされていない土地において建築物が立ち並ぶことによる様々な支障を防止するためです。申立人におかれては、不都合に感じられるかもしれませんが、ご理解いただければと思います。

なお、上述のとおり、許可を得ることにより本件土地を敷地とした建築は可能ですし、またこの他にも建築する手法はございますので、具体的な建築計画がございましたら、ご来訪いただければと思います。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、接道義務として建築物の敷地は法上の道路に2m以上接しなければならず、その道路は原則として、幅員4m以上である必要があります。もっとも、法施行時又は都市計画区域に編入された際、現実には建築物が立ち並んでいる道で特定行政庁が指定したものについては、幅員が4m未満のものであっても道路とみなされています。その代わりに道路の中心線から左右に振り分け2mずつ後退した線を道路の境界線とみなすこととなり、これがいわゆる2項道路となります。

本件市道の幅員は4m未満であり、2項道路に該当するのであれば、道路として取り扱うことができます。本件市道は元々丙村の村道であり、その後丙村が市に編入されましたので、この編入日が2項道路の要件を判断する基準日となりますが、この当時、道の存在及び建物の立ち並びがありませんので、本件市道は2項道路には該当しません。

以上により、本件市道を道路として取り扱うことはできないことになります。

また、道路に2m以上接していなければ、建築行為ができないのかというのではなく、法第43条第1項ただし書には、建築物の敷地が道路に2m以上接していない場合であっても、その敷地の周囲に広い空地を有する建築物その他の国土交通省令で定める基準に適合する建築物で、特定行政庁が交通上、安全上、防火上及び衛生上支障がないと認めて建築審査会の同意を得て許可したものについては、建築行為が可能となる旨の規定があります。

市は熊本市建築行為等に係る道等の判定要領（以下「判定要領」という。）を定め、建築行為等に係る道等が道路に該当するかどうか、道路に該当しない場合には、どのような区分に分類されるのかを判定しています。

市の回答によれば、道等の幅員、管理者、形態、使用状況等の種別に応じ、A～Eまでに区分し、区分A及び区分Bは道路に該当するものであり、区分C～区分Eは道

路には該当しないものとなり、建築行為を考えている市民の方にとっては、法第43条第1項ただし書による許可が必要なのかどうか、許可を得る際にどのような条件が付加されるのかを容易に判断することが可能となります。

なお、申立てにある道路後退した経緯については、考慮要素には入らないようです。これは、道等の判定制度が道の現況がどのようなものであるかを判定することに主眼があるためだと考えられます。

本件市道については、判定要領に基づき、幅員が1.8m以上4m未満の公道であり、通行の用に供されており、これを接道とする建築物がすでに存在していることから、区分D-3と判定されたものです。現況確認の結果、この状況に変化はなかったということです。変化が認められない以上、本件市道の判定を見直すことはできないという市の回答には十分な理由があると思います。

もっとも、現況のままでは本件市道の判定を見直すことはできないというものであって、本件市道を幅員4m以上の市道、開発道路、位置指定道路等にすることによって、判定を見直す可能性は残されているということです。申立人が判定の見直しを希望されるのであれば、その手法につき担当課に相談されると良いと思います。

また、判定を見直さなくても、法第43条第1項ただし書による許可を受けることによって建築行為は可能ですし、当該許可を得る方法の他にも建築手法はあるとのこと。具体的な建築計画をお持ちであれば、それをもとに担当課に相談されると良いと思います。

(6) LPGバルク貯槽の設置等に関する問題（要約）

苦情申立ての趣旨

私の自宅の西側に隣接する土地に、現在、社会福祉施設が建設されている。この施設では、当初、敷地の西側にLPGバルク貯槽を設置する計画となっていたが、西側に隣接するマンションの住民から反対されたため、敷地の東側にLPGバルク貯槽を設置するよう計画を変更し（以下「本件変更」という。）、現在、敷地の東側、つまり私の家の目の前に容量980kgのLPGバルク貯槽（以下「本件貯槽」という。）が設置されている。社会福祉施設の敷地は山の中腹にあるところ、本件貯槽が設置されているのは敷地を支える老朽化した石垣のすぐ側であり、しかも、この敷地の下には防空壕跡の空洞が広がっているものと思われる、LPGバルク貯槽を設置する場所としては危険であるように思われる。本件貯槽をめぐる市の行為について、次の点に納得できない。

まず、本件貯槽の位置は高さ4.7mほどもある石垣のすぐ側となっているが、熊本市建築基準条例（以下「条例」という。）第4条には、「建築物を高さ2メートルを越える崖に接し、または近接して建設しようとする場合は、崖の上にあつては崖の下端から、崖の下にあつては崖の上端から、その建築物との間に、その崖の高さの1.5倍以上の水平距離を保たなければならない」とあり、建築基準法（以下「建基法」という。）第2条によれば、「建築物」とは、土地に定着する工作物のうち、建築設備を含むものとされている。当然、LPGバルク貯槽も建築設備であるから、「建築物」に含まれるはずである。つまり、LPGバルク貯槽は条例第4条の適用を受ける「建築物」にあたり、本件貯槽と石垣の間には、石垣の高さの1.5倍以上の水平距離が必要なはずであるから、石垣のすぐ側に設置された本件貯槽は、条例第4条に反する違法なものである。

また、建築計画の変更に当たって変更確認の手続きを要しない「軽微な変更」について、建築基準法施行規則（以下「建基法規則」という。）第3条の2第1項第15号が「建築設備の材料、位置又は能力の変更」としているところ、市は、本件変更はここにいう位置の変更にあたるから「軽微な変更」にあたるとして、本件貯槽について変更確認の手続きをとらなかった。しかし、LPGバルク貯槽の位置の変更が「軽微な変更」にあたるかどうかを判断するにあたって適用されるべき法令は、建基法規則第3条の2ではなく、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則（以下「液石法規則」という。）第57条及び第66条である。そして、液石法規則第57条には、「軽微な変更は、次の各号に掲げるものとする」と定められており、第1号から第3号までそれぞれ、「貯蔵施設又は特定供給設備の消火設備の変更」、「貯蔵施設又は特定供給設備に係る換気孔の増設」、「特定供給設備の廃止」となっている。本件変更は、これらの事由に該当しないものと思われる。それにも関わらず、崖のすぐ側のように危険な位置への本件変更を「軽微な変更」と認定した市の判断は違法である。

以上の通り、本件タンクは違法に設置されたものであるから、市には、その位置を是正するよう社会福祉施設に命じるなどの措置をとってほしい。

市からの回答

本件貯槽の設置位置及び設置にかかる市の業務については、以下の通り関係法令に適合したものであり、違法性はありません。

第一に、条例第4条にいう「建築物」とは、建物本体のことであり、建築設備は含まれておりません。よって、建物本体でないLPGバルク貯槽は条例の適用対象外であり、条例に違反することはありません。

第二に、本件貯槽は建基法上の「建築物」にあたるため、本件貯槽の位置を変更する場合には建基法規則第3条の2が適用されます。そして、本件貯槽の位置を当初予定していた位置から現在地に変更する行為は、同条第1項第15号にいう「位置」の変更にあたるため、「軽微な変更」にあたります。

なお、液石法規則第57条の基となる液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（以下「液石法」という。）第37条の2は、容量1000kg以上のバルク貯槽又は3000kg以上の容器の位置の変更手続きについて定めたものであるため、容量1000kg未満である本件バルク貯槽には適用されません。したがって、同条に基づく液石法規則第57条も、本件貯槽には適用されません。

また、液石法規則第66条の基となる液石法第37条の4は、「充てん設備」の許可に関する規定です。充てん設備とは、貯蔵設備へ液化石油ガスを供給するためのバルクローリのことを指します。本件貯槽は貯蔵設備に該当しますので、当該条文の適用はないものと考えられます。したがって、同条に基づく液石法規則第66条も、本件貯槽には適用されないものと考えられます。もっとも、当該条文に係る判断については県が所管しておりますので、詳細については県にお問い合わせいただきたいと思います。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨及び市の回答に照らすと、本件の論点は2つあります。すなわち、①本件貯槽は条例第4条にいう「建築物」にあたるのか、②本件変更は「軽微な変更」にあたるのか、です。

論点①及び②はいずれも法解釈の問題であり、申立人と市の解釈は厳しく対立していますが、法解釈も人の営みである以上、解釈者の価値判断が含まれます。そして、価値判断の前提には価値観があります。今回の申立てにおいても、申立人と市の解釈の対立の原因のひとつには、両者の価値観の違いがあると思われます。もっとも、どのような価値観を持っていようと、法令の制定理由や、経験的資料に基づく事実については共通理解が可能ですし、これらが法解釈を制約することもあります。そこで、論点について検討する前に、申立人と市の価値観の違いや共通理解が可能と思われる事項についてみておきたいと思います。

まず、価値観の違いを見てみます。建基法第1条によれば、同法は建築物の安全性に関して「最低の基準」を定めることを目的としていますが、この「最低の基準」について、市は建築コストを現実的に考慮した安全性であると考えているのに対し、申立人はいわば高度の安全性を求めておられるものと思います。この点に両者の価値観

の違いがあります。

建築物及び建築設備が構造的にも環境的にも高い安全性を備えるべきであるという理念に異論を唱える人は少ないだろうと思います。しかし、高い安全性を備えた建築物を建てるには多額の費用がかかることなどを考えると、「最低の基準」を定めている建基法は建築物及び建築設備に対して高度の安全性を要求していると解釈することは困難であるように思います。同様に、条例も高度の安全性を要求していると解釈することはできないと言わざるを得ません。

次に、共通理解が可能と思われる部分を探ります。本件で共通理解が可能であると思われるもののひとつが、建基法と条例の関係です。条例は、建基法第40条の、「条例で、建築物の敷地、構造又は建築設備に関して安全上、防火上又は衛生上必要な制限を附加することができる。」という規定に基づいて定められています。このことは、条例第1条が、「この条例は建築基準法…第40条の規定による建築物の敷地又は構造に関する制限の附加…に関し、必要な事項を定めるものとする。」としていることから明らかです。建基法と条例のこの関係は論点①を考える際に参考になります。

また、論点①では条例第4条に言う「建築物」の意義について対立がありますが、そもそも条例第4条が何を保護しているか、という点についても確認しておくことが論点の共通理解に資するものと思います。条例第4条第1項は、崖の近くに建築物を建てる際、「崖の上にあつては崖の下端から、崖の下にあつては崖の上端から、その建築物との間に、その崖の高さの1.5倍以上の水平距離を保たなければならない。」と定めています。このように、条例第4条が、崖上に建築物を建築する際に、崖との間で崖の高さの1.5倍の水平距離をとるように定めているのは、崖上の建築物の安全性を確保するためです。崖下の建築物の安全性は、崖下の建築物と崖との間に、崖の高さの1.5倍の水平距離をとることによって確保されることになっています。申立人が問題にしておられるのは、本件貯槽が崖下の近隣住民にとって安全なのかどうか、安心できるのかという問題ですが、条例第4条が規制しているのは、建築物の居住者に対する安全性であることを確認していただきたいと思います。

共通理解が可能と思われるもののもうひとつは、バルク貯槽の構造的な安全性や、本件貯槽の場所的環境的安全性です。これは、経験的な資料を基に判断することが可能です。申立人は、本件貯槽の場所の安全性にも疑問を持っておられますので、ここで確認しておきたいと思います。

まず、バルク貯槽の構造的な安全性に関して、今回の調査によれば、消防局管内でバルク貯槽の物理的損傷に起因する事故は現在のところないということでした。バルク貯槽は、鋼板の厚みも通常の容器よりも2割分厚く設計されているということで、火災実験やバルクローリへの衝突実験等によっても安全性の確認がなされているようです。LPガスの事故は平成19年度以降毎年200件以上報告されているとのことですが、その中で、バルク貯槽を原因とする事故は1件（弁の交換作業中の火災事故）にとどまっています。バルク貯槽の構造的な安全性を疑わせるような事故事例は非常に少ないことがうかがわれます。

次に本件貯槽の場所的環境的安全性について、本件貯槽の敷地周辺には急傾斜地の崩壊の「特別警戒区域」と急傾斜地の崩壊の「警戒区域」がありますが、いずれの区

域も本件タンクの敷地とはやや離れており、本件貯槽の敷地には影響がないと推測されているものと思います。また、本件貯槽周辺の石垣については、専門的な知識も能力もありませんので、あくまで常識的な推測になりますが、目視するかぎり、本件タンクの設置場所を支えている石垣は、現在のところはかなりしっかりしているように見えました。大きな地震があれば別ですが、相当の豪雨でも、本件場所の地中に雨が浸透して石垣が崩れる危険性は小さいのではないかと推測されます。さらに、平成25年度に国土交通省によって行われた「特殊地下壕実態調査」においては、本件貯槽の敷地周辺でもいくつかの地下壕の存在が確認されていますが、崩落の危険のある地下壕は確認されていないようです。申立人の主張されている防空壕跡を現地で確認するために、申立人には本件貯槽の設置場所の周辺および地下壕の入口跡に案内していただきましたが、現在の様子からは、その地下壕の内部がなお空洞のまま残っているのか、すでに埋め立てられているのかはわかりませんでした。ただ、仮に地下壕が空洞のまま残っているとしても、地下壕の二つの入口の場所と社会福祉施設の位置と本件貯槽の位置を地図で確認するかぎり、地下壕の入口からはもとより、社会福祉施設からも、本件貯槽からの水平距離はかなりありますので、本件貯槽の真下に地下壕の空洞部分が存在している可能性は相当に低いのではないかと推測されます。

以上の点を前提に、以下では論点①及び②について検討します。

まず、論点①について検討します。建基法第2条第1号では、「建築物」は「建築設備」を含む概念であると定義されていますが、建基法第40条は、「建築物の敷地、構造又は建築設備」というように、「建築物」と「建築設備」を明確に区別して定めています。そして、これを受けて制定された条例第1条には、「この条例は建築基準法…第40条の規定による建築物の敷地又は構造に関する制限の附加…に関し、必要な事項を定めるものとする。」とありますので、条例は、建基法第40条の対象から「建築設備」を除き、「建築物の敷地、構造」のみを対象にして制限を附加することを明確にしています。

このように、条例の規制対象は「建築設備」を除く「建築物」ですから、条例第4条の規制対象も、「建築設備」を除く「崖に近接する建築物」に限られると解釈するほかないと思います。本件貯槽のような建築設備には条例第4条の適用はないという市の判断は、妥当だと言わざるを得ません。

次に、論点②について検討します。本件変更は「軽微な変更」にはあたらないから、市は変更確認の申請をするように建築主に指導すべきであった、というのが申立人の主張です。その理由は二つ挙げられています。第一は、本件変更が「軽微な変更」と言えるか否かは液石法規則第57条及び第66条によって判断すべきであって、建基法規則第3条の2によって判断すべきではないこと、第二は、仮に建基法規則第3条の2によって判断するとしても、本件貯槽の位置の変更は重大な危険を伴うものであるから「軽微な変更」とは言えない、ということです。

上記第一の理由について、液石法規則第57条は、液石法第37条の2第1項ただし書に基づいて定められているものです。液石法第37条の2第1項は、容量1000kg以上のバルク貯槽又は3000kg以上の容器の位置の変更手続きを定めたものであり、液石法規則第57条はその細則を定めたものですから、容量1000kg未満のバルク貯槽である本件貯槽の位置の変更には、同条は適用されないことになります。そうすると、同

条に基づいて定められた液石法第57条も、本件貯槽には適用されないことになります。

また、液石法規則第66条は、液石法第37条の4第3項に基づいて定められているのですが、第37条の4第3項は液化石油ガスの「充てん設備」の所在地、構造、設備又は装置等を変更しようとする時の手続きを定めた規定です。「充てん設備」とはバルク供給に用いるバルクローリのことを指します。本件貯槽は貯蔵設備ですから、本件貯槽の位置の変更には同条の適用はないことになります。そうすると、同条に基づいて定められた液石法規則第66条も、本件貯槽には適用されないことになります。

他方、建基法規則第3条の2は、建基法第6条第1項後段に基づいて定められたものですが、この第6条第1項後段は、建築確認を受けた後に建築計画を変更しようとする場合の手続きについて定めたものです。すでに述べたように、建基法第2条によれば、「建築物」には「建築設備」が含まれるので、建築設備について変更がある場合には建基法第6条第1項後段の適用があり、建築設備にはガス設備が含まれていますから、ガス設備の位置を変更する場合には、建基法第6条第1項後段の手続きを経ることが必要になります。これに基づいて定められた建基法規則第3条の2も当然に適用されることになります。

以上により、本件変更については、建基法規則第3条の2の適用がありますが、液石法規則第57条及び第66条の適用はありません。したがって、申立人が主張された第一の理由は成り立たないことになります。

次に、第二の理由に関して、本件貯槽の位置の変更は、建基法第6条第1項後段にいう「軽微な変更」にあたるのかどうかを検討します。建基法規則第3条の2によれば、建築設備の位置の変更は「軽微な変更」にあたるとされていますから、建築設備に含まれる本件貯槽の位置の変更も、素直に解釈すれば、「軽微な変更」にあたることになります。バルク貯槽は安全性に問題があるから他の建築設備とは違うと思っても、建基法第6条第1項後段では、建築設備の中で別扱いされていないからです。

建基法の目的は、第1条に示されているとおり「最低の基準」を定めることにあり、その「最低の基準」は、建築コストと安全性を考慮したうえでの「最低の基準」であって、安全性についての十分な基準ではないことは立法の趣旨からも明らかです。したがって、建基法が定める基準を充たしたとしても、危険性が十分に排除されているわけではないのはもとよりですが、建基法が定める基準を充たしている以上、市が建築設備の位置の変更を「軽微な変更」と認めざるを得ないという判断をすることになるのはよく分かります。

以上のように、本件貯槽の位置の変更が「変更後も建築物の計画が建築基準関係規定に適合することが明らかなもの」であれば、その位置の変更は「軽微な変更」であるという市の認定は、行政解釈としては妥当であったと言わざるを得ません。申立人は、市が何ら安全性を確認しないで本件貯槽が崖のふちに設置されることを認めたことの違法性を強く主張しておられますが、現行法令の行政解釈によって、建築設備の位置の変更は「軽微な変更」として再確認を求める必要がないとされている以上、それに従った市の対応に法令違反があったと主張することは難しいように思います。

論点①及び②に関するオンブズマンの見解は以上の通りであり、現行法令の解釈上、市の業務に違法性があったということはできないと思います。しかし、申立人の問題

提起は現行法令の行政解釈を超えたところに見出される、というのがオンブズマンの認識です。

今回の申立てを通して、バルク貯槽のような建築設備であっても、設置場所によっては、近隣住民の安全性に不安を与える場合があることが明らかになりましたが、現行法令をみるかぎり、近隣住民にとっての建築設備の安全性という問題は真正面からは取り上げられてはいないと言わざるを得ません。安全性と安心の問題は住民の暮らしにとってきわめて重要な問題です。

そこで市には、二つの問題の検討を開始してほしいと思います。ひとつは、建築確認後に、近隣住民の安全性と安心を脅かすおそれのある建築設備の設置場所を変更した場合には、設置工事の前に、その建築設備に隣接した近隣住民に対して再び説明会を開くように、市が建築主に対して指導助言する必要があるのではないかという問題です。

近隣住民が、ある建築設備の安全性に不安を感じるとすれば、まずは建築主が近隣住民に対してその安全性について説明する責任があります。建築主が当初住民説明会で説明した建築計画を変更した場合には、設置工事の前に、改めて変更後の建築計画について住民説明会を開くのが望まれます。今回のように、建築設備の位置の変更が近隣住民の反対による場合には、とりわけ、住民説明会を再び開催する必要性は高くなります。当初の設置場所に近接した住民の反対を受けて計画を変更しながら、計画変更後にその影響を受けることが予想される近隣住民には改めて説明を受ける機会が与えられないまま、変更場所で建築設備の設置工事が開始されるのでは、変更場所に近接している近隣住民に不安が生じるのは当然だと言わざるを得ません。

今回の場合にも、バルク貯槽の設置場所を変更するという計画変更がされた後、設置工事の前に再び住民説明会が開かれていれば、申立人の今回の主張が近隣住民のなかで共有されたかもしれませんし、建築主に地域住民の声として届いたかもしれません。

すでに市は、「熊本市中高層建築物の建築に関する指導要綱」（以下「指導要綱」という。）を制定し、対象となる中高層建築物等の建築に際して、近隣住民の方々に建築計画を事前に説明するように建築主に指導しています。同じように、建築設備の設置場所が近隣住民の安全性と安心に影響する場合には、市は、建築主に対して、近隣住民に設置計画についての説明会を開くように指導助言することが望まれます。

このような説明会で建築計画を知ることができれば、近隣住民は、建築主との話し合いによって、現行法令によって担保されている「最低の基準」よりも高い安全性と安心を確保するための協定を結ぶことも可能です。もちろん、そのためには、建築主が近隣住民との良好な関係を保持するために近隣住民との話し合いに応じることと、近隣住民が共同して、建築主と有利な協定を結びうるための交渉力を発揮することが必要になります。

市に検討してほしいもうひとつの問題は、建築確認後に近隣住民の安全性と安心を脅かすおそれのある建築設備の設置場所が変更される場合、その建築設備が近隣住民にとって安全かどうかを、市が再確認する機会を設ける必要があるのではないかという問題です。

この問題を考えるにあたっても、指導要綱が参考になります。この要綱は、建築主と近隣住民の相互理解を図ることによって地域住民の良好な近隣関係の保持と居住環境の保全と形成に資することを目的とし、建築主が周辺の居住環境に十分に配慮し、良好な近隣関係を損なわないように努めることや、建築主が近隣住民に対する事前説明等の必要な措置に努めることが定められています。しかも、市では、指導要綱の対象建築物に係る紛争を対象とした調整手続きも定めており、環境紛争調整委員会による建築紛争の調整は、建築確認申請以前に行われることも求められています。

現行法令の行政解釈では、建築設備の位置の変更が建基法上の「軽微な変更」に該当する場合には、再び建築確認を申請する必要はないとされていますが、市は、そのような場合であっても、近隣住民がその建築設備の安全性に不安を抱くおそれがあれば、設置工事の前に、近隣住民の安全性と安心のために建築主を指導する機会を設けることが望ましいと思います。その方法としては、指導要綱の中に、建築計画上の配慮事項のひとつとして建築設備の安全性を加えることが現実的な方策ではないかと思っています。具体的には、次のような手続きを取り入れることが考えられます。①今回のバルク貯槽のように、近隣住民がその安全性と安心に関心を寄せる建築設備の位置を、建築確認後に変更する場合には、その旨を市に届け出るように建築主をお願いする、②そのような届出があった場合には、市は周囲の環境条件に照らしてその位置の変更が近隣住民の安全性に影響を及ぼさないかどうかを所管する関係法令に基づいて確かめる、③市が周囲の環境条件に照らして建築設備の位置の変更が近隣住民の安全性を脅かすおそれがあると判断すれば、それに対する安全策をとるか、設置場所を見直すように、建築主に対して指導助言する機会を持つ、といった手続きです。市には、既存の指導要綱の中に、このような手続きを組み込むことができないか検討してほしいと思います。

もちろん、このような手続きを設けたとしても、近隣住民の安全性と安心に問題がないと判断できる場合には、市から建築主に対する指導助言の必要はありません。ただ、そのような場合にも、もし近隣住民から当該建築設備の位置の変更について苦情等があれば、市は、建築主とともに、その位置の変更が近隣住民の安全性に影響を及ぼさないと判断した理由について、近隣住民に丁寧の説明し、近隣住民の不安を軽減する役割を担ってほしいと思います。①の届出はあくまでも建築主の任意の協力を求めるものですが、住民が不安を抱いている建築設備の安全性について市からも説明してもらうことは建築主にとっても利益になりますので、建築主の協力が期待できるものと思います。

市の改善等の状況

オンブズマンの见解を踏まえ、今後、指導要綱の見直しを含め検討してまいりたいと考えております。

(7) 水路払下げの同意手続き（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅に隣接している水路（以下「本件水路」という。）の払下げに必要であるため、土地改良区役員に立会いを求め、払下げの同意を得ようと関係者に連絡をとった。しかし、その中の1人（以下「A氏」という。）と連絡をとることができず、同意を得ることができない。

市が、「同意がなければ払下げ申請は受け付けられない、同意書に印鑑を押してもらい同意をもらってきてほしい」というのであれば、市が立会いの段取りや、同意が得られるような指導をすべきである。

Bセンター所長を介して、立会いが実現したが、A氏は同意しなかった。その理由は、A氏の知人関係によるもので正当なものではない。正当な理由なく同意しない場合は、市が何らかの指導をすべきである。

市からの回答

平成24年3月～4月、自宅横の本件水路敷地の除草について相談を受け、除草を実施しました。その後、本件水路を利用したいと相談を受け、払下げについて説明しました。

同年5月上旬に、払下げについて事前相談書をご提出いただき、同月末日に熊本市道認定・廃止及び法定外公共物用途廃止審査会（以下「審査会」という。）で審議の結果、本件水路について用途廃止「可」（用途廃止が可能な状態）となりました。同日、その結果を連絡し、近隣土地所有者や利害関係人（地元の農区長や水利権者である土地改良区）から同意をもらっていただくよう説明しました。

ところが、同年6月～8月、同意が必要となるA氏と連絡が取れず、申立人の代理人（土地家屋調査士）が一度会えたものの対応してもらえないという相談を受けました。申立人から要望もあり、説明を行う場を設けることにしました。

同年10月中旬、本件水路の現地にて申立人と関係者との面会・説明の場を設け、市職員、土地改良区役員、地元の農区長、近隣の土地所有者、申立人の代理人（土地家屋調査士）に集まっていただきました。そして、市より本件水路につき用途廃止「可」となったことを申立人に代わり説明しました。

その説明に対し、A氏は、「申立人から相談を受けるより前に申立人以外の方からも相談を受けている。本件水路敷地を取得する権利が申立人にのみあるものではない以上、申立人のみへの払下げには同意できない。」と同意されませんでした。

水路等の公共用財産の払下げは、「熊本市道及び法定外公共物の用途廃止、付替、払下げに関する事務取扱要綱」に基づき行っており、同意はその払下げ手続きにおける必要事項の一つで、払下げを申請する者がその責任で利害関係人からもらっていた

だくものです。市は同意を得られるような指導等を行うことや、同意されなかった理由について正当かどうかを判断することはできません。

なお、土地改良区は、土地改良法に基づき、農業用排水施設（水路など）の管理等を行う土地改良事業を実施することを目的として、地域の農業関係者により組織され県知事の認可を受けて成立した団体で、県知事に土地改良区やその役員について指導監督権限があります。市が土地改良区に対して法令等に基づく指導はできません。

オンブズマンの判断

土地改良区が同意しないために、払下げ申請ができないのは納得できないと思われる気持ちはわからないではありません。しかしながら、その解決を市による土地改良区への指導に求めるのは、「市からの回答」にあるとおり、無理があるように思います。

土地改良区は、土地改良施設の維持管理等の土地改良事業の実施主体で、地区内の農用地の使用収益権者又は所有権者である組合員によって組織され、県知事の認可を受けて設立される自主独立の法人です。その意思決定は総会の決議によりますし、役員や総代は組合員の選挙によって選ばれます。市と土地改良区とは別個の独立の団体で上下関係はありません。市には、法令上、土地改良区に対する指導監督の権限は何もありませんので、介入することはできません。

土地改良区が同意しないのは正当でないと思われるとしても、土地改良区にはそれとは別の理解や判断があるものと思います。市の審査会が事前相談で水路の用途廃止を「可」と判断しても、土地改良区が、払下げに同意しなければならない法律上の義務を負うものではありません。同意するか同意しないかは、土地改良区の自主的な判断によるものです。市が土地改良区に対して同意するように指導を行うことは、その権限がありませんし、行政の中立性の観点から問題があります。市のこれまでの対応はやむを得ないものと考えます。

なお、土地改良区に対する監督権限は、県知事にあり、県C課が担当していることを申し添えます。

(8) 相談時の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成26年6月中旬、A課で以前から約束していた職員B（以下「B」という。）と話をしていたところ、Cセンターの職員D（以下「D」という。）が途中で割り込んで来たため、Bと話ができずに帰らざるを得なくなった。その際、何度もDに話は何もないので退席するようお願いしたがDは退席せず、それをBは黙認した。また、Bは私の話が途中であるにも関わらず帰る際には引き止めなかった。Dが妨害したことに納得できないし、Bが黙認したことに納得できない。

市からの回答

平成26年6月中旬、A課に来課されBが対応しました。Bはメモをとりながら申立人の話を伺い、適宜整理し説明を加えていきましたが、約1時間経過した頃、申立人は苛立たれた様子で大きな声を出されるようになっていきました。

Dは申立人と市との境界問題で平成21年から担当し、さらに平成26年度からは、同業務を統括する立場でA課と同フロアのE課に所属し業務を行っていたことから、説明する職員として自分が適切であると判断し、申立人とBとの打合せ席に着席しました。このとき、BもDが的確に回答できるものと判断し同席を認めています。

Dは申立人に挨拶後、「この件については私が詳しいので入ります。」と言って着席したうえで説明を始めました。その際、申立人がDに退席を求めるようなことはありませんでした。Dには申立人の話を妨害する意図は全くなく、妨害した事実もありません。

また、Bは申立人とDとのやり取りの中で声が大きくなりそうな場面では、適宜Dの説明を途中で一旦制止する等、会話が円滑になされるよう調整しております。

申立人の話が途中であるにも関わらず帰る際に引き止めなかったことについては、BはDが加わる前にも約1時間、丁寧に対応し、凡そ回答をしており、申立人が帰ると言われた際にもこれまでの話をまとめようとする等、適切な対応を行ったものと考えています。

オンブズマンの判断

行政上の職務に関する話し合いの場合には、話し合いの進捗の仕方によって途中から他の職員にも参加を求める必要性が生じることはあります。ひとりの責任者が単独で行政の職務を遂行しているわけではありませんし、関連業務もありますから、話し合いを実質的に進めるためには、責任ある立場の職員が複数人で対応する必要性が生じることがあり得るからです。通常当初予定していない職員が途中で参加する場合には、

面会している職員が、面会中の市民の方の了解を得てその職員を参加させるのが常ですが、今回の場合BとDは事前に申立人が面会に見えるという相談をしていたわけでもなければ、Bが話の途中でDに参加を求めたわけでもありません。Dが執務していたE課が、たまたま申立人とBの面談が行われていた場所のすぐそばで、しかも申立人の声が大きかったことにより面談の内容がDの耳にも届いていたため、その話の内容からDは自分が責任者として説明責任を果たす必要があると判断して、自らの一存で同席したものと思われます。

申立人はD同席後、話し合いが進捗しなかったことからDに話を妨害されたと主張しておられることについては、Dの同席が申立人とBが既に1時間近く話された後だったこともあり、申立人とBのやり取りの内容からどうしても責任者である自分が出て行って説明する必要があると判断し、二人の面談の場に同席したものと考えられます。

Dが退席を求められても退席しなかったことについては、かつてDは担当として何度も申立人と話し合いを重ね、現在も統括する立場として関係していることから、その場で引き続き説明責任を果たそうとしたものであり、対応として不適切であったと言うことはできないと思います。

BがDの同席を黙認したことについては、申立人がBと既に1時間ほど話をされた後であり、Bもおおよその回答をしたものの、申立人の主張される具体的な内容については自分で回答することはできないという判断から、申立人と交渉を重ねてきた責任者であるDの同席を認めたものと推測されます。また、Bは同席後、Dが申立人に対し説明責任を果たすよう申立人とDの調整役に徹しようとされたものと推測されます。

したがって、BがDの同席を認めたことは不適切であったと言うことはできないと思います。

BがDを退席させなかったことについては、申立人と話をしても進展するとは思えなかったこと、話の内容が複雑になり、相手が興奮されている場合には複数の職員で対応することになっていること、そして何よりも事情に詳しい責任がある立場の職員が対応する必要があることから、BがDの同席が望ましいと判断し、Dに退席を促さなかったものと推測されます。このような対応が不適切であったと言うことはできないと思います。

今回、申立人がDの割り込みによってBとの面談を妨害されたと申し立てられたのは、話し合いによっても市との話し合いがつかなかったのはもちろんのこと、Dが同席する際に申立人の了解を得るための配慮に欠けたところがあったことによるのではないかと思います。

今回の申立てをひとつの教訓として、市職員には、市民の方に対してもう少し丁寧に手続的な配慮をするように期待したいと思います。

(9) 里道の整備（要約）

苦情申立ての趣旨

以前、自宅から国道A号線まで里道（以下「本件里道」という。）が通じていたが、現在は里道の途中に柵が設置され、通行できない状態になっている。

担当課に本件里道を通行できるようにしてほしいと頼んだところ、「通っても良いが、通行できるように整備することはできない。」とのことだった。このような担当課の対応に納得できない。

市からの回答

里道については、平成17年に国から市に対して移譲され、現在市が管理しているところです。

B室所管の里道は、総延長約1,000kmで、生活道路として舗装されているものからあぜ道のようなものまで形状は様々であり、道路としての機能を果たしていないものもあります。

そのようなことから、市では実際に生活道路として利用されているものを優先的に整備し、市民の方から整備の要望があったものについては、近隣住民の現在の利用状況や今後の利用状況、代替となる道の有無といったことを総合的に勘案したうえで、整備するかどうかを判断しています。

本件里道については、元々国道から申立人宅南側に隣接する市道に至る約80mのものでしたが、平成25年8月、申立人から本件里道の一部払下げの申請がなされ、約43mにつき用途を廃止したうえで申立人に対して一部払下げを行いました。

そのような中、今回申立人から本件里道の払下げを受けていない部分について、道路として利用できるように整備してほしいとの要望がありました。

確かに、本件里道はC社との境界付近にフェンスが設置されており、国道側の歩道境界もコンクリートブロック擁壁により段差が生じています。

しかしながら、本件里道は数十年にわたってその利用実態は認められず、仮に本件里道を整備したとしても、その利用者は申立人及びそのご家族に限定されることが予想されます。また、申立人におかれては南側及び北側に隣接する2本の公道を使用することにより、支障なく国道に至ることが可能であり、申立人が本件里道を使用しないことを前提に、用途廃止のうえ本件里道の払下げを受けられたという経緯もあります。これらの事情を総合的に勘案し、本件里道の整備の必要性は乏しいものと考えます。

申立人には以上のことを説明してまいりましたがご理解いただけておりません。市は今後も丁寧で分かりやすい説明に留意しながら、ご理解いただけるように努めてまいりたいと思います。

オンブズマンの判断

申立人が市に対して整備を求めておられる道路はいわゆる里道です。里道は、道路法による道路（高速自動車国道、一般国道、都道府県道、市町村道）に認定されていない、いわゆる認定外道路のうち、旧土地台帳附属地図（公図）に赤線で表示されているものであり、現在は市町村の所有となっていますが、地番も付されず、登記もされていません。

本件里道は、国道A号線から西方へ申立人方宅地までの道路（D部分）と、申立人宅の脇を通る道路（E部分）が、全体として里道となっていました。E部分は、平成25年8月に、申立人が公用財産として利用されていないことを理由として、公用廃止のうえで市から払下げを受け、D部分は、公用廃止にはなっていませんが、申立人宅地との境界にフェンスが設置され、国道A号線側にはコンクリートブロック擁壁があつて段差となっていることなどから通行に適しておらず、数十年間道路として利用された形跡がありませんでした。さらにE部分が申立人に払い下げられて、途中で行き止まりとなっていますし、周辺の国道や市道は整備されています。

また、申立人の市に対する要望は、D部分を通行したいので整備してほしいというものであり、これに対し市は、数十年間利用実態がなく、通り抜けもできない状態で一般人の通行の必要性がなく、申立人は里道を利用しなくても支障なく国道に至ることができることから、本件里道を整備する必要性は乏しく、困難である旨の回答を行いました。

申立人は、D部分が数十年間道路として使用されていないことを承知しており、自宅から公道への通行は本件里道を使用しなくても十分に可能かつ容易で、これまでも何の不都合もありませんでした。その経緯や里道の現況等を総合すると、市の対応はやむを得ないもので不備は認められないと考えます。

(10) 自治会への入会指導（要約）

苦情申立ての趣旨

自治会入会のため、自治会長に自治会費を現金書留で送金したが、文書とともに現金が送り返されてきた。

入会を拒否されたので、A課に自治会を指導してもらおうと相談に行ったが、対応した職員は理由も聞かず、「現金封筒で送るのなんて間違っている。自治会は任意の団体だから、入会させるもさせないも自由である。」などと言った。自治会を指導してほしいと相談に行ったのに、私の方が指導されているようであった。

後日、A課の職員から電話があり、市の情報等は郵便受けにて受け取ることが可能である旨伝えられた。自治会に入会できないことを意味するのかと尋ねると、同職員から、郵便受けに市の情報等を入れてほしいのか、それとも自治会に入りたいのか、どちらかを選択するように求められた。確かに自治会に入会しようと思ったのは、自治会に入会していないと回覧板等が回覧されず、校区活動等の情報が入ってこないため困るからであるが、あくまで希望は自治会への入会である。A課は自治会に対し、正当な理由なく入会を拒否することはやめるよう指導してほしい。また、A課の職員のこれまでの不親切極まりない対応に納得できない。

市からの回答

6月上旬、申立人から「自治会に再加入しようと、現金書留に手紙を添えて自治会長に送付したが、返送されてきた。自治会に入会を拒否された。」等の話がありました。申立人が自治会と直接連絡を取りたくないとのことでしたので、自治会は任意団体であり市に法令上の指導権限はないことをお断りした上で、申立人の入会の意思が伝わった上での入会拒否であればその理由を自治会長に確認してみると話しました。それに対し、申立人から「回覧の情報がほしい。自治会に加入させてくれとお願いするつもりはない。」等の話がありましたので、それでは、申立人は回覧の情報がなくて困っていることを自治会長にお伝えすると話しました。

即日、自治会長に申立人の申し出の内容を伝え、入会を受け入れてもらえないかお願いしたところ、同月中旬、自治会長から、(1)回覧の情報が取得できれば良いというのなら、その内容を印刷して申立人宅に直接ポスティングをする、(2)自治会再加入の希望であれば、これまでそのような例がなく自分だけでは判断できないので、自治会として申立人と面談する、という趣旨の提案がありました。そこで、同日申立人に対し、提案内容を伝えたと、どちらか選択されるとのことでした。また、自治会加入を希望されるのであれば、その旨を自治会に伝え、面談日程を調整することも可能

であることを伝えました。

また、自治会に対し正当な理由なく入会拒否することはやめるように指導してほしいとのことですが、自治会は地域住民が自主的に組織する任意団体であり、市は当該自治会の入退会に関して指導できる立場にはありません。もっとも、当該自治会は認可地縁団体ではないものの、地方自治法（以下「法」という。）第260条の2第7項に認可地縁団体は、「正当な理由がない限り、その区域に住所を有する個人の加入を拒んではない。」と定められていること、また、町内自治振興補助金交付規則に係る取扱基準（以下「基準」という。）第2条(3)に補助対象となる団体は「その区域に住所を有する全ての世帯は、構成員となることができる」ものとしていることから、正当な理由なく入会を拒否することは難しいのではないかと伝えているところです。

申立人が当該自治会への入会を希望されるのであれば、再度市から当該自治会に対し申立人の意向を伝え、申立人と当該自治会との面談の場を設けるよう調整することも可能です。

職員の対応につきましては、市の発言の趣旨は既述のとおりですが、申立人におかれては、不親切に感じられたということですので、今後はより一層丁寧な対応を心がけてまいります。

オンブズマンの判断

今回の苦情申立ての趣旨からすれば、論点はふたつになります。ひとつは、今回の市の一連の対応はどうであったか、もうひとつは、市は本件自治会をどこまで指導できるのか、です。

まず、今回の市の一連の対応について申立人は、不親切極まりないものであり納得できないと評されていますが、いずれも申立人との会話の文脈においての発言、対応であり、その文脈を再現し、確認することは困難ですので、その作業は控えたいと思います。市も今後一層丁寧な対応に心がけるとのことですので、今回のような行き違いを少なくするために、市の今後の対応に期待したいと思います。

次に、市は本件自治会をどこまで指導できるのかについては、市からの回答から、市が町内自治会に対して指導的に関わり得るのは町内自治会が認可地縁団体になる場合と市が町内自治会に補助金を交付する場合に限定されると思います。ただ、本件自治会は市の認可地縁団体ではありませんので認可要件を通して指導することはできませんが、補助金の交付を受けていますので、補助金の交付要件という視点から指導する可能性があると思います。

町内自治会が地縁団体であり、その活動が地域生活に与える影響の大きさを考えると、たとえ町内自治会が自治団体であるとしても、市の補助金の交付を受ける以上は、同じ区域に住む世帯が入会を希望した場合には、その入会が認められるのが原則であ

り、入会を拒否することに正当な理由があると認められるのは、よほど例外的な場合であると言わなければなりません。

したがって、正当な理由なく入会を拒否する町内自治会に対しては、補助金を交付できなくなる場合があると、市が示唆することは可能であるように思います。

申立人は同じ区域に住み、会費を納入すれば当然に入会できるというお考えだったかもしれませんが、地縁団体であると同時に自治団体である以上、そのお考えには無理があると言わざるを得ません。申立人は、本件自治会に対して、同じ区域に住む世帯として入会したいという意思を明確にお伝えになることがまず必要だと思います。

申立人の入会の意思が伝えられるならば、本件自治会は市の補助金の交付を受けている以上、原則的にはその入会の意思を受け容れる必要があります。ただ、例外的には、本件自治会に申立人の入会を拒否することに正当な理由があると認められる場合もありえます。しかし、そのような場合があるとしても、本件自治会が申立人に対して一方的に通告できるような性格のものではないと言わざるを得ません。

本自治会が、申立人世帯の入会を認めない正当な理由があるかどうかを判断するためには、本件自治会と申立人の話し合いが必要になります。市も両者の話し合いが可能になるような場を設ける等、調整する用意があるとのことでした。

市の職員が、話合いの場に同席することに、申立人と本件自治会の双方の同意が得られるならば、市の職員にも両者の実りある対話を促す役割を引き受けていただくようお願いしています。

(11) ボランティア活動の代理申請（要約）

苦情申立ての趣旨

A公民館主催の「ボランティア養成講座」（以下「講座」という。）終了後、A公民館からB事務所に申請し許可が下りればB事務所管理施設でのボランティア活動ができる、申請はA公民館が代理して行うという話があった。

平成24年9月上旬、A公民館がB事務所に本件サークルの代理として許可の申請（以下、「本件申請」という。）を行い、B事務所から許可（代表者：私、期間：平成24年10月上旬から平成25年3月末日、人員9名等）が下り活動を開始した。

平成26年8月中旬、相談のためB事務所に赴いたところ、対応した職員から、「本件サークル活動は許可の期限が切れており活動はできない」旨説明があった。

3日後、A公民館長に既述の話を伝えたところ、A公民館長は継続の申請を忘れて申し訳ない旨を述べた。

同年9月下旬、改めてB事務所に申請し、同年10月中旬、許可が下りた。

本来、本件申請は当初A公民館が代理して行うとのことであり、再度の許可が下りるまで一時的に活動できない期間が発生したことはA公民館の不手際によるものである。今後このような不手際がないよう、業務を徹底してほしい。

市からの回答

平成24年8月上旬、本件講座講師から、「ボランティアとして適正な受講生が数人いるので、希望者にボランティアをさせたい。生涯学習の発表の場作りとしてA公民館もお手伝いしてほしい。」との相談がありました。

同年8月中旬、本件サークルの代表であった申立人と面談し、任意団体としての本件サークルの参加意思を確認するとともに、趣旨、活動条件などを説明し、他の会員にも説明して希望者を募った上で許可申請書（以下「申請書」という。）等を作成するよう伝えました。

しかしながら、手続きがあまり進まず、本件講座の講師や本件サークル会員からの要請もあったため、A公民館職員（以下「職員」という。）が申立人を申請者とした申請書等の作成をお手伝いし、B事務所へ赴いて許可申請手続きを代行しました。数日後、B事務所より許可書を受領したため、申立人に許可書の内容を項目ごとに説明した上で原本を手渡し、写しをA公民館で保管し、同年10月上旬、本件サークル活動が開始されました。

平成26年8月下旬、申立人から、「昨日B事務所に相談で電話したところ、「期日が切れているため許可できない。」との返事があり、本件サークルを解散したい、9月の月例ミーティングで館長からそのことを会員に伝えてほしい。」と相談がありました。そこで、館長が申立人に対し、「代表としてほかの会員に話をされて皆さんの意見を聞かれましたか、皆さんで話し合ってください。」等と伝えましたが、申立人の解散の意向は変わらないようでした。A公民館としてもB事務所に状況を確認するが、現在の状況を会員の皆様に伝えて検討していただく必要がある旨を申立人に伝え

ました。

同年9月下旬、館長が月例ミーティングに出席し、活動の期限が切れていたことを説明した上で、今後の活動について協議して決めていただくようお願いしました。その後、会員による協議がなされ、新代表等を選出した上で活動の継続を決定したとの報告を受け、新代表に対し申請書等の作成を依頼しました。

同年10月上旬、新代表、館長、職員の3名でB事務所を訪問し申請書を提出しました。同月中旬、B事務所からA公民館に許可書が届いたため、新代表にその旨を伝えました。

既述のとおり、本件サークルの活動提案は、A公民館からではなく本件講座講師の提案によるものであり、生涯学習を活かす場を提供することも必要であると考え手伝うことにいたしました。

本件申請については、本来、本件サークルの代表者が行うべきものでしたが、書類作成などに不慣れで手続きが滞っていたため、職員が申立人を申請者とした申請書等の作成をお手伝いし、B事務所へ赴いて本件申請を代行したものです。

また、館長が謝罪したことについては、そういった事実はありません。

オンブズマンの判断

本件サークルの一度目の申請から再申請に至る経緯については、申立人の主張と「市からの回答」に多少のくい違いがありますが、A公民館の行為の是非を判断するには、一度目の許可の延長を申請すべき者が、A公民館であったのか、申立人が代表である本件サークルであったのかを明らかにすれば十分であると考えます。

本件のボランティアはA公民館の主催講座の講師から提案があつて、講座受講生によって構成された任意団体である本件サークルを主体として始められたものですが、講座講師やサークル会員からの要請があり、主催講座の一環としての性格を持つものでもあるため、職員が補佐的にお手伝いをする事になり、申請書等の作成や提出を代行しました。申請書の申請者は、本件サークルの代表者である申立人であり、許可書は申請者宛てに発行され、その原本は代表者である申立人が交付を受けて所持し、A公民館はその写しを保管していました。

このようにA公民館は、本件サークルの許可申請を代行していますが、講座の受講生によって構成されたサークルであるために補佐的にお手伝いをしたというものに過ぎず、サークルの運営や意思決定には関与せず、それらは本件サークルが自主的に行っていたものでした。そうすると、一度目の許可の期限である平成25年3月末日以降もボランティア活動を継続するかどうか、許可の延長を申請するかどうかは、本件サークルが会員の話し合いなどにより自ら決めることで、館長や職員が決定できるものではありませんでした。A公民館としては、許可書の写しを保管していることから、期限に気がついておれば申立人に注意喚起をすることが親切であったとは思いますが、気づいた者はいなかったようで、注意喚起をしなかったからと言って不注意や不備があったとすることは困難であると考えます。

(12) 転入転出に伴う介護認定（要約）

苦情申立ての趣旨

A町（市外）（以下「A町」という。）で介護保険の認定資格（以下「本件資格」という。）を得て介護保険サービスを利用していた。平成26年6月上旬にA町役場で転出手続きを行い、同日、B区役所C課で市への転入手続きを行った。その際、窓口で対応した市職員や、転入手続き終了後に対応した市職員から介護保険受給資格証明書（以下「資格証明書」という。）に関する話はなく、健康保険証を後日郵送するとの話だけだった。

その後、同月下旬、市からA町への転出手続きを行い、翌日、デイサービス利用の際に、ケアマネージャーから、「本件資格は既に喪失しており、市への転入日以降のデイサービスは介護保険からの負担はできないため、全額自己負担となります。」という連絡をA町役場から受けたと説明された。驚いてA町役場に行って確認したが、A町役場からは「市で喪失させてしまったものをこちらではどうにもできない。」と言われた。

同日、B区役所に行き、C課と介護保険手続きを担当するD課の職員に苦情を伝えたところ、D課の職員は、「市への転入日から2週間以内に資格証明書の届け出を行ってもらえれば、介護保険の認定内容は引き継がれたが、その期間が過ぎているので、市では手続きはできない。」と言った。しかし、資格証明書について説明を受けた覚えはないことを言うと、C課の職員は、「転入手続きの際には確認を行っているはずだから。」と繰り返すだけだった。

そこで、D課の職員に対して、再度転入したA町で新たに介護保険の認定申請をしたとしても2ヶ月位かかり、その間デイサービスを受けられずに健康状態が悪化した場合に市は責任をとってくれるのかと尋ねたところ、「何とも言えない、課長と相談したい、後日連絡する。」との回答だった。そして、翌日に電話があり、「課長と相談したが、あなたが聞いてないと言われても決まりですので。」と言われ、電話口で交代した課長も同じような内容の回答をするだけだった。

市への転入手続き時に、市職員が資格証明書の有無につき確認を怠っているにもかかわらず、このような市の対応には納得できない。

市からの回答

転入時の一般的な対応について、住民異動の窓口では、転入届受付の流れの手順に従い、転入者が窓口を持参された各種証明書等を参考に、新住所や異動日の確認を行い、保険、年金などの各種手続きについての聴き取りに基づく案内に加えて、手続きを解説した書類「熊本市へ転入された方へのご案内」（以下「手続きご案内」という。）も同時に窓口でお渡ししています。この「手続きご案内」には、各種手続きごとに窓口等を案内するもので、当日手続きができなかった場合でも後日手続きが出来るように配布を行っているものです。

介護保険法（以下「法」という。）第36条の規定により、前住所地において要介護等の認定を受けていた方は、資格証明書を持参のうえ、転入の日から14日以内に認定申請を行うことにより従前の認定が引き継がれることとなっていますが、申請期間を過ぎてしまうと認定資格が失われ新規申請扱いとなることから、特に高齢の転入者に対しては、必ず介護サービスの利用の有無を口頭で聴き取ったうえで、利用されている方にはD課での手続きを案内しています。

また、「手続きご案内」の中でも、「要介護認定を受けている方（D課）」という項目で、「転入前市区町村から発行される『介護保険受給資格証明書』を持参のうえ2週間以内に、D課で手続きして下さい。」「総合出張所でも手続きができます。」と説明しています。

本件の転入時の対応及び要介護認定等については、窓口の担当者に聴き取りを行いました。詳細を確認することができませんでした。しかしながら、申立人が転入手続きの際に提出された「転出証明書」には、「介護」、「後期高齢」欄にいずれも「有」と記載されていることから、窓口で対応した職員が、これらの内容につき申立人から聴き取りを一切行わなかったとは非常に考えにくいものです。申立人におかれましても、当初は、住民票の異動手続き以外の説明は、何もなかったと主張しておられましたが、後期高齢者医療制度については、保険証が数日後に郵送されるといった説明があったことを確認していただいております。

さらに、前住所地における転出手続きについて確認したところ、申立人がA町を転出される際に制度を説明して資格証明書をお渡し、その出力履歴も残っているということです。

以上のような状況に鑑みますと、申立人の転入に際して市は、確認や説明といった通常想定される業務は行ったものと考えております。なお、法第36条は、転入後14日以内に申請を行った場合には前住所地と同内容で要介護認定を引き継ぐことができる旨定めたものであって、市に対して確認義務を課すものではありません。

申立人には、今後ご理解いただけるよう、丁寧な説明、対応に努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立人は、受給資格を喪失したのは、転入手続きに際して窓口で職員が資格証明書の確認を怠り、何も説明をしなかったためである旨主張しています。そこで、申立人が市職員から介護保険のことや資格証明書に関して説明を受けたかどうかについて検討します。

この点については当事者の主張が食い違っており、事実を裏付ける直接証拠となる記録や資料が確認できないため、間接的状況等により推認するしかありませんが、本件では、以下の諸事情が認められます。

①市での転入手続きの窓口では、介護保険についてサービスを受けているかどうかを確認し、受けている場合はD課に案内することになっており、誰に対してもこのような手順で手続きが行われているものです。

②A町発行の転出証明書には、「介護」「後期高齢」の欄のいずれも「有」と記載されていますので、職員が後期高齢者医療制度については説明しながら、介護保険に関することについては何も説明しなかったというのは不自然だと思います。

③申立人が、平成26年6月上旬に、A町からの転出手続をした際には、A町が資格証明書を発行した事実が認められ、申立人は、転入手続き窓口において介護サービスの有無について聞かれ、D課に案内されたものと推測されます。

④市ではすべての転入者に読んでもらうために「手続きご案内」を交付しています。転入手続の際に申立人にも交付されているものです。

以上の状況から判断すると、市の転入手続きの窓口においては、通常の受付の流れに従った手続きが行われたものと推認するのが妥当であろうと考えます。

また、資格証明書に関しては、要介護認定を受けている方への手続きを記載した「手続きご案内」が申立人に交付されていますので、2週間以内に資格証明書を持参して手続きをする必要があることを知る機会は十分にありました。申立人はその書面を読まなかったのではないかと推測しますが、仮にそうだとした場合、それを市の責任とすることはできないように思います。

申立人の立場からは市の対応にはご不満でしょうが、前提となる事実関係についての認識が異なっており、市の主張にも相当の理由があると思われますので、これを不当であると認定することは困難だと考えます。

(13) 水道メーターの撤去に関する市長への手紙（要約）

苦情申立ての趣旨

水道料金未納に対して市が行った水道メーター（以下「メーター」とする。）の無断取り外しについて、オンブズマンに苦情申立てを行った。結果通知によれば、メーターを取り外すにあたり、事前連絡が必要ではないかということであったが、メーターを無断で取り外した理由は明らかになっていない。

そこで、それを確認するため市長への手紙を提出した。しかし、市長からは、「給水停止後に納付督促のお知らせを出しても納付等いただけない場合に通常の対応として行う措置です。市の保有物であるメーターを取り外すことについて必ずしも利用者等の了解が必要なものではございません。」等という回答だった。

メーターは、貸し出されている間は市の保有物ではなく、市と利用者が契約を解消し、利用者の了承の下でメーターが回収されてはじめて市の保有物になるものである。市長からの回答は誤りを含むものであり、またメーターが取り外された理由についても説明されず納得できない。

市からの回答

水道料金の未納が続く中、最終催告書をお出ししても支払等がなかったため、熊本市水道条例（以下「条例」という。）に基づき給水停止を行い、その後も同様の状況が続いたため、メーターの撤去を行いました。メーター撤去による給水停止の方法は、上下水道局給水停止要綱第5条の給水停止方法の一つで、給水停止の確実な方法です。料金が未納のまま水道を利用されれば、市の財産上に損害が生じますので、適切な対応と判断しています。

メーターの権利関係については、条例第18条にあるように、メーターは使用水量を計量するために設置されているものですが、これは職員が水道料金を算定するために使用水量を計量することを目的としているものであって、利用者が自らの水道使用量を確認することを目的として設置しているものではありません。メーターの所有者である市は利用者にメーターを貸し出す意思を有しておらず、メーターは利用者に貸し出されていません。

なお、条例第19条に、設置されたメーターを給水装置の所有者等に保管させ、所有者等に最善の注意をもって管理しなければならないこととしているのも、職員が水道料金を適切に算定するためには設置されたメーターを適切な状態に保つ必要があることから、メーターが設置されている間、毀損してはならないことを注意的に規定するものであって、水道の利用者に管理行為を求めるものでも無く、何らかの権限を付与するものではありません。

以上のとおり、メーターは市の所有物で、利用者に貸し出されているものではありません。

ません。したがって、給水停止の方法としてメーターを取り外すことは、必ずしも利用者の了承が必要なものではありません。

今後、申立人の未納水道料金が納付されれば、給水の再開をいたします。一括納付が困難な場合には納付相談の受付も行っておりますので、ご検討いただきたいと思います。

オンブズマンの判断

以前に申し立てられ、オンブズマンがすでに調査・判断している事案と同一の事案について、同じ申立人から再び申し立てられた場合には、「オンブズマンの職務に関する事項」にあたり、再度の申立ては管轄外として扱われることになります（熊本市オンブズマン条例第6条ただし書き）。

しかし、今回の申立内容のうち、水道利用者はメーターに対して何らかの権利を有するかどうかという点については、前回と同一ではないと判断し管轄外としないでオンブズマンの判断を示すことにいたしました。

したがって、今回の申立ての趣旨は、水道利用者はメーターに対して何らかの権利を有するかどうかという論点について、検討することにいたします。

水道利用者（以下「利用者」という。）と市との給水契約の内容は、条例等に定められています。利用者と市の間で給水契約が成立すれば、市は利用者に対して、水道水を供給する義務が生じるとともに、使用水量に応じた水道料金を事後的に請求することになります。利用者は、すでに使用された水量に応じて市から請求された水道料金を支払う義務を負うことになります。

条例第26条によれば、一般用の水道料金は、基本料金と従量料金の合計です。基本料金は口径ごとに定額ですが、従量料金は、5段階に分かれた1 m³単位の料金と使用水量を掛け合わせて算出されます。そして、条例第28条は、「料金算定の基準となる水量（以下「水量」という。）は、メーターをもって計量する。」と定めています。

メーターの設置目的について、料金を算定して請求する立場にある職員が正しく使用水量を計量することができれば、料金算定の基準となる水量をメーターで計量するという条例第28条の目的は達成されます。したがって、メーターの設置目的のなかには、利用者の権利や利益が組み込まれているわけではないので、市の説明は妥当であるというほかはないと思います。

また、水道メーターが貸し出されているというためには、メーターを貸し出すという市の意思とメーターを借りるという利用者の意思が合致しなければなりませんし、利用者が借りているというためには、利用者自身もっぱら利用している実態がなければならないはずです。

しかし、市にはメーターを利用者に貸し出す意思はありませんし、利用者がメーター

をもっぱら利用しているという実態ありません。市が、利用者に水道料金を請求する基礎として使用水量を計量するためにメーターを設置し、それを利用しているからです。

さらに、市が使用水量を計量するために市の負担でメーターを設置・利用している結果、利用者自身もメーターによって自分の使用水量を確認することができるのは確かですが、そのような事実上の利益があるからといって、利用者にメーターの取り外しに対する同意権があるとか、利用者の同意なしにメーターを取り外してはならないとか言うことができるほどの権利があると主張するのは無理があると言わざるを得ません。

以上のように、メーターは職員が使用水量を計量するために、市が購入し設置しているもので、給水契約の内容として利用者にメーターの利用権があるとは言えない以上、申立人の主張には理由がないと言わざるを得ません。

オンブズマンとしては、申立人自らが市と話し合う場を持たれ、給水再開と料金未納に向けた話を始められることを切に望みます。市にも申立人と話し合いを行なう用意があり、申立人が納付される見込みが把握できれば、直ちに給水を再開する用意があることを確認しています。両者の話し合いが進み、申立人が一刻も早く給水の再開を受けられることを心から願ってやみません。

(14) 給水管口径と水道料金（要約）

苦情申立ての趣旨

当社は、小売業を営む法人で、借家A及びBで営業を行っているが、そこでの月間使用水量は1～2 m³程度であるのに水道料金が高かった。

平成25年4月頃、C課に電話で水道料金について相談すると、「借家A及びBは、水道料金を安くするためには口径の小さな給水管に変更する必要がある。」と説明された。そこで、「月間使用水量のみに基づく料金体系にすべきではないか。また、市の指示する口径変更工事には時間と経費がかかるため、異径継手（※）の利用など簡易な方法で何とかならないか。」と相談したが、返答は保留となった。

その後も幾度となく、同じ内容について相談したが、1年以上経過しても明確な返答がないことに納得できない。

市には水道料金の料金体系について、月間使用水量のみを基準に算定するように改めてもらいたい。また、料金体系を改めないのであれば異径継手（※）の利用など簡易な方法を認めるか、どうしても工事が必要と言うのならその費用は市が負担すべきである。

※異径継手は、口径の違う管をつなぐ継手。

市からの回答

料金体系の見直しについて、料金体系は、熊本市水道条例（以下「条例」という。）第26条により、原則として基本料金と従量料金の合計額と定められています。

基本料金は、使用者のメーター口径別割合に応じて決定されます。メーターの口径が大きく、一度に多くの水を使うお客様には、施設を整備するための経費を多く負担していただく必要があるとの考えから、条例上、口径が大きいほど基本料金が高くなるように設定しております。口径に応じて徴収される基本料金は、固定的にかかる経費をまかなうもので、水道施設の維持管理経費等をまかなっています。

他方、従量料金は、実際の使用水量に応じた料金設定となっております。使用水量に応じて徴収される従量料金は、使用水量に応じてかかる経費をまかなうもので、動力費や薬品費などをまかなっています。

このような口径別料金体系を採用している水道事業体は、全体の過半数を占め、増加傾向にあることなどからも、口径別料金体系は一般に合理性が認められているものと考えます。

以上のとおり、現行の料金体系には合理性があるものと考えており、料金体系を見直し、使用水量のみを基準とする料金体系に変更することは考えておりません。

異径継手（※）の利用については認められますが、漏水や水質の悪化及び井戸とのクロスコネクション等、公衆衛生上の問題を回避する必要があることから、使用することができる異径継手（※）は供給基準に適合する認証品でなければならず、また、その工事は、条例第11条第1項により、水道事業管理者又は指定給水装置工事事業者

により行うことが義務付けられています。

また、既存のメーターボックス内だけで異径継手（※）を接続し小口径のメーターに付け替えることは、メーターボックスの容量等の構造上、物理的に無理であるため、掘削を行って給水管を改造する工事が必要となります。

メーター口径の変更は、給水装置の改造にあたりますが、給水装置はお客様自身の財産であるため、その工事費用はお客様に負担いただくことになります。

申立人への回答について、申立人からのご相談である上水道の料金を安価にするためには、上水道の基本料金を下げることが必要で、そのためにはメーター口径を変更する工事が必要であること、その工事は申請が必要であること、工事費用は申請人の負担であることなどについて、回答を保留していたものでなく、その都度ご回答させていただいたものと考えております。

オンブズマンの判断

水道料金設定の原則は、水道法第14条第2項第1号に「料金が、能率的な経営の下における適正な原価に照らし公正妥当なものであること。」となっています。

「二部料金制」は、使用水量に関わりなく負担しなければならない基本料金と、使用水量に従って負担する従量料金の二本立てで計算する方式です。熊本市を含む政令指定都市20市ではすべて二部料金制を採用しています。基本料金には、水道メーターの口径の大きさで差をつける口径別基本料金と、差をつけない一律基本料金とがありますが、政令指定都市20市のうち、熊本市など17市が口径別基本料金を採用しています。どちらを採用しても裁量の範囲内であると考えますが、口径別基本料金を採用する市町村が増加傾向にあるようで、この制度を不合理であるとする主張の存在は確認することができません。

水道料金体系は条例で定められて、現在の体系は多数の自治体が採用している合理的なものと認められますので、申立人の主張する「従量料金」のみの単一料金体系への改正を期待することは困難だと考えます。

工事費用の負担については、本件において市が工事費を負担する根拠法令はなく、申立人の主張は受け入れられないものと考えます。

なお、給水装置は水道事業者である市の所有ではありません。本件においては申立人使用物件の貸主が所有するものであると考えられますので、給水装置を改造・撤去等するには、所有者の同意が必要（条例第10条第2項）ですし、賃貸借契約が終了する際には原状回復義務があることも考慮しておく必要があると思います。

異径継手（※）の利用について及び工事費用に関する申立人の疑問については、「市からの回答」に記載のとおりと考えますのでご覧ください。

市から明確な返答がないという主張について、担当者においては、申立人の各要望に対しては「応じられない」旨の回答を行っているように思われます。口頭での返答が十分でなかったとしたら、「市からの回答」においては明確に「応じられない」旨回答をしていますので、ご確認ください。

3 調査対象とならなかった事例

平成26年度に受け付けた苦情で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

・市の仕事やそれに関わる職員の行為でない苦情（オンブズマン条例第6条）

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に該当せず、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(1) 県の機関でのパワハラ 県の機関でパワハラを受けたので、謝罪等を求める。

・自身に直接の利害がないもの（熊本市オンブズマン条例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・申立ての趣旨
(2) 藤崎宮秋季例大祭に関する市政だより掲載記事 市政だよりに掛け声や呼称に関し、根拠の明らかなでない不適切な記事があるので納得できない。
(3) 水道加入金の支払方法他 水道加入金の支払い方法が、現金又は小切手のみであることに納得できない。
(4) 介護認定と自動車運転 要介護認定者が自動車運転していることに納得できない。

・1年以上経過しているもの（熊本市オンブズマン条例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・申立ての趣旨
(5) 不当に課税された税金他 不当に課税された税金の滞納処分に納得できない。

・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、申立人から協力が得られず趣旨が特定できないため、オンブズマンが「調査が相当でない」と判断し、調査対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(6) 社会福祉法人に対する市の不作為

4 調査を中止した事例

平成26年度に受け付けた苦情で、調査を中止したものは次のとおりです。

・調査開始後に調査の必要がなくなったもの（熊本市オンブズマン条例第17条）

調査開始後に申立人自らが、申立てを取り下げられたもの等です。

内容・申立ての趣旨
(1) 道路拡張に伴う用地補償 市は補償金を支払うと約束したが、未だ補償金の支払いがない。そのことに納得できない。
(2) 市営住宅の修理 市営住宅の支柱修理を文書で依頼したが、何の回答もない。そのことに納得できない。

V 発意調査の事例

～掲載事例一覧～

V 発意調査の事例

内容	頁
1 要綱等の公開	146
2 嘱託職員の再任用の実態、根拠等	149

V 発意調査の事例

1 要綱等の公開（要約）

発意調査の趣旨

オンブズマンが市民から苦情を受け付けて調査を行う場合には、市からの回答をいただきますが、その際、事務遂行の根拠として市の内部規範である要綱、要領等（以下「要綱等」という。）が添付される場合が多数あります。要綱等については、平成21年度から市のホームページ上に公開されており、熊本市情報公開条例（以下「公開条例」という。）第7条に規定されている不開示情報に該当する場合を除いて、すべて公開の対象になっているものと理解しています。

ところが、最近の苦情申立ての事例において、規範性が高く、かつ公開条例上の不開示情報に該当しないと思料されるにもかかわらず、非公開となっている要領がありました。それは事前協議に関する書類について定めたものですが、関係条例施行規則には「事前協議を行おうとする者」は、「その他市長が必要と認める書類を提出しなければならない」という規定があり、これを受けて当該要領に市長が必要と認める書類が多数摘示されていました。当該要領は、事前協議に必要な書類を具体的に定めるものであり、極めて規範性が高く、また公開条例が定める不開示情報のいずれにも該当しないものと思料されますが、非公開の取扱いとなっていました。申請者からすると当該要領を見なければどのような書類が必要であるのかわからないので不便であるわけですが、非公開となっている理由は判然としませんでした。

要綱等を公開するか非公開とするかの判断は原則的に各局の裁量に委ねられているようですが、その判断が妥当なのかどうか、また、かつて非公開と判断されたものであっても、現段階ではその判断が妥当であるかどうか検討の余地のあるものが存在している可能性があると思います。

熊本市自治基本条例には、自治運営の基本原則として情報共有の原則が掲げられ、市民の権利として市長等・・・に対して、情報を求める権利が規定され、市長等の役割として透明性の高い市政を行うことと規定されています。要綱等が可能な限り公開されることは、自治基本条例の趣旨から考えると望ましいことであり、市民の権利、利益にも資することになります。

そこで、要綱等を公開、非公開と判断する際の基準及び実際の運用状況について確認するとともに、現段階で非公開とされている要綱等における今後の公開の可能性について確認するため、調査を実施するものであります。

市からの回答

本市では平成21年度から要綱公開事業を実施しています。本事業の目的は、行政の透明性、公平性の確保にあり、また、本事業は公開条例第25条にいう市民への行政情報の積極的な提供にも資するものです。平成25年9月1日現在、約2,300件の要綱が市のホームページ上で積極的に公開しています。

同事業において要綱に該当するものは、原則として全件を公開することとしています。しかしながら、一般に要綱といってもその解釈は一義的ではありません。そこで、本市では平成24年度から要綱該当性の判断基準を設け、まず、形式的な面から判断を行った上で、それでも判断が困難な場合には、規範性の観点及び規定密度から判断を行うこととしています。また、その判断については、各所属で行うこととしています。これは、その事務事業を所管するその部署がその事務に最も精通しており、その部署で判断することが最も適切であると考えられるからです。

したがって、要綱該当性の判断については各所属において行い、担当課においては、毎年1回各所属における要綱を収集し、市のホームページ上のデータ更新を行っているところです。

なお、平成26年度中には、よりリアルタイムな情報提供を可能とするため、各所属において随時要綱データの追加、変更が可能となるようシステムを構築中です。

公開、非公開を判断する基準及び手続については、その文書が要綱に該当することを前提として、公開条例第7条の不開示情報に該当するか否かで判断しており、担当課との協議後、各所属から担当課に対し、要綱非公開届を提出することとなります。

また、現在16件の要綱については非公開としています。これらの要綱について改めて確認したところ、いずれも情報セキュリティ上又は人事管理上の理由により非公開としているものであり、開示すれば今後の適正な事務の遂行を果たすことができないものと判断し、今後も非公開とすることが適当であると考えます。

当該要領については、マニュアルに該当する部分と要綱に該当する部分が混在しているものと判断されますので、要綱と判断される部分を当該要領から抽出し、公開することが望ましいと考えます。そこで、担当課から所管課にその旨を伝え、該当部分が要綱化されるように促していきたいと考えています。

これまでは、基準に照らして判断した結果、要綱部分とそれ以外のものが混在している場合は、要綱部分はその全体の主要部分であるときに限り要綱と判断するよう取り扱っていましたが、本事案のように要綱部分を分離して要綱化することにより公開を行うことが可能である場合もあることから、そのような場合には、できる限り要綱化を図るよう各所属に再度周知を図っていく所存です。

オンブズマンの判断

要綱は原則公開の対象ですが、公開条例第7条に規定する不開示情報に該当する場合は非公開とすることになっています。その判断はまず所管課において行いますが、非公開とする場合には担当課との協議を経た上で担当課に要綱非公開届を提出することになっています。その結果、非公開となっている要綱は現在16件あり、いずれも情報セキュリティ上又は人事管理上の理由によるもので、今後も公開の予定はないとのことです。非公開となっている全16件の要綱を確認しましたが、いずれも公開条例上不開示情報に該当し、オンブズマンとしても非公開とすることが適当であると思料します。

しかしながら問題は、担当課が関与しないところで実質的に要綱に該当し又は一部該当するものが非公開となっている可能性があるということです。規範となる文書は要綱等様々な名称で規定され、その中には実質的な要綱部分とそれ以外のものが混在している文書があり、これらが要綱に該当するかどうかは、要綱該当性の判断基準により、所管課が判断することになっているからです。所管課が要綱には該当しないとした場合は、担当課との協議が必要ではなく、担当課は把握していないことになります。

今回、発意調査のきっかけとなった要領は、関係条例施行規則に「事前協議を行うとする者は、次に掲げる書類を提出しなければならない。」とあって、その中に「その他市長が必要と認める書類」と規定されています。これを受けて当該要領が規定されたもので、「規則に規定するその他市長が必要と認める書類は次のとおりとする。」として、多数の必要書類が規定されています。この部分は実施要綱に該当するもので公開の対象となるべきものと判断されます。

ところが、これが非公開となっており、担当課においても把握していなかったのは、要綱部分とマニュアル部分が混在する文書であり、要綱部分が全体の主要部分ではなかったために、所管課において要綱に該当すると判断しなかったためと推測されます。

要綱部分とその他の部分が混在している場合には、可能であれば要綱部分を分離して公開することが望ましいものと考えます。担当課においては、当該要領について要綱と判断される部分を抽出し、要綱化されるように促していきたいということです。また、担当課は要綱部分を分離して要綱化することにより公開を行うことが可能である場合もあることから、そのような場合には、できる限り要綱化を図るよう各所属に再度周知を図っていくということですが、これは市民の権利、利益保護の観点から必要なことであると考えますので、今後に強く期待したいと思います。

2 嘱託職員の再任用の実態、根拠等（要約）

発意調査の趣旨

過日、1年の任用期間が満了となった嘱託職員から、理由も分からず雇止めになったことに納得できないとの申立てがありました。

この申立てを調査する過程で、(1)市の行政を担っている非常勤嘱託職員（以下「嘱託職員」という。）の割合が相当に高く、嘱託職員の働きなしには行政運営はできなくなっていること、(2)相談員についての要綱では特に必要があると認められるときに再任されるが、理由を明示しなくても30日前に予告さえすれば1年の任用期間満了で雇止めができるようになってきていること、(3)任用期間は1年以内である場合でも嘱託職員が希望すれば5年までは雇用を継続することが常態化していることの3つが明らかになりました。

調査に対して市が回答したのは、申立人が「所属長の指示に従わなければならない」という規定に違反し、特に再任の必要があると認められないから雇止めにしたという公式の理由でした。そこでオンブズマンは、その公式の理由が実質的に妥当かを検討することにしました。

理由を示すことなく30日前に予告さえすれば1年の任用期間満了ということ雇止めにできるというのは一方的に市に有利であり、嘱託職員が安心して働き続けることができるとは言えません。また、働く権利と利益が尊重されていると言えるのか気になるところです。

通常、雇用継続を希望すれば5年まで働き続けるのが常だと思いますが、この事案のように所属長の指示に従わなかったという判断も上司によって行われるのですから、その判断に納得できなくても1年で雇止めになる嘱託職員の場合には、訴える場がないのが実情です。

オンブズマンの判断に対し本事案の担当部署は、今後雇止めをする際には、正当化できるだけの実質的理由を明示し、手続的にも配慮するという方針を示しましたが、他の部署でも同様の問題が生じていると推測され、要綱レベルでも依然1年の任用期間は以内を原則とし、再任を特別な場合に限るように定められているのではないかと推測されます。また、嘱託職員が希望すれば5年までは雇用が継続されている実態と要綱の間にも大きなずれがあるのではないかと推測されます。

そこで、第一に嘱託職員の雇用の実態について、第二に嘱託職員の雇用に対する市の認識及び評価について調べるために、発意調査を行うことにしました。

市からの回答

本市の嘱託職員は、平成17年度には1,375人でしたが、市町村合併や政令指定都市移行などを背景に平成26年現在では2,931人まで増加しています。

嘱託職員は正規職員の業務の補完業務や、資格を必要とし専門性を要求される業務等に従事し、市民によりきめ細やかなサービスを提供するとともに、正規職員の業務負担軽減行い、市において重要な役割を担っていると考えています。

嘱託職員が再任され一定期間同一職に従事することは、専門性が継続されるのみならず経験によって業務に習熟し効率化が図られ、また業務の円滑化が図られることが期待される等、多くのメリットがあります。現在、嘱託職員が多く再任されている状況は、その意味で望ましいものと考えています。

嘱託職員の任用等の取扱いについては、熊本市非常勤職員任用等取扱要綱（以下「要綱」という。）及び熊本市非常勤職員設置要綱（準則）（以下「準則」という。）で任用期間を1年以内としたうえで、「特に必要があると認めるとき」にのみ再任を認めることとしています。また、嘱託職員が就くこととされる職については、毎年度の予算で職の設置について査定され、1年ごとにその職の必要性を吟味しているため、再任を行う場合も新たにその職に任用したものとして取り扱っています。この点については、総務省通知においても、「新たな職に改めて任用されたもの」と整理することとされています。

以上のことから、嘱託職員の任期が自動的に更新されることはなく、また、同一部署で長期に亘る勤務をすることは、事務の円滑な遂行に影響があるおそれがあることから、再任は5年を限度としています。

現在、多くの場合に嘱託職員が再任されていますが、これは年度毎に当該職に従事する十分な能力を持った者を改めて任用した結果として、同一人が「特に必要があると認め」られ、5年間継続的に雇用されているものと認識しています。またそうである以上、嘱託職員の再任の実態と要綱には大きな乖離は生じていないものと認識しています。

また、嘱託職員が希望すれば5年間は雇用が保障されるということは、制度の理解として正しいものではありませんので、そのような誤解を生じないように、また、嘱託職員に余計な雇用不安を生じさせないように、今後要綱改正や取扱いの変更等について慎重に検討していきたいと考えています。

雇止めの際の理由提示については、厚生労働省が労働基準法（以下「法」という。）に基づき定めた「有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準」（以下「基準」

という。)を基に理由を類型化し、任用期間満了通知書に記載する等して明示するよう改善を図りたいと考えています。

オンブズマンの判断

要綱は、「非常勤職員の任用期間は、1年以内とする。」と定め、準則にも同様に、「嘱託員の任用期間は、1年以内とする。」と定めています。この2つの規定は、いずれも市が雇用する嘱託職員の任用期間を1年以内とするものですが、要綱はそれ自体が市全体の嘱託職員の雇用に適用される規範であるのに対し、準則は各部署における嘱託職員の雇用に適用される内部基準を定める際の標準モデルになるものです。また準則には、「市長は、特に必要があると認めるときは、嘱託員を再任することができる。」と定めるとともに、再任しないで雇止めにする場合には、任用期間満了日の30日前までに予告することを定めています。再任できるといっても、要綱により、「同一人を同一職に引き続き任用する場合の期間は、初回任用初日から5年を超えることができない。」ことになっています。

このように、要綱及び準則によれば、嘱託職員の任用期間は1年以内で満了することが原則であり、市が「特に必要と認めるとき」に、いわば限定的に5年を限度として再任されることができるようになっています。

嘱託職員の雇用の実態として、平成21年度以降の市全体における正規職員及び嘱託職員の数、次の表のように推移しています。

表1 (各年度4月1日現在)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
正規職員 (A)	6,123	6,486	6,402	6,455	6,441	6,420
嘱託職員 (B)	2,131	2,413	2,513	2,762	2,939	2,931
A + B	8,254	8,899	8,915	9,217	9,380	9,351
嘱託職員の割合	25.8%	27.1%	28.1%	30.0%	31.3%	31.3%

表1と市の回答を見ると、この10年間の嘱託職員の割合は全職員の5分の1から3分の1に迫るほど大きくなってきていることが分かります。

嘱託職員の雇止めの件数について、全部署(292課等)に調査したところ、平成21年度以降に雇止めを行ったことがある課は22課で、確認された雇止め事案は57件でした。そのうち、予算削減や事業終了等、制度的な理由によって雇止めとなった事案は36件、所属長の指示に従わなかった、能力が不十分である等、所属長の判断によって

雇止めとなった事案は21件でした。

所属長の判断による雇止めの理由としては、病気による欠勤等身体的理由が5件、職務中に重大な事故を起こした等その他の理由が16件でした。

雇止めの理由の提示については、平成21年度以降に、任用期間が1年以内の嘱託職員が所属長の判断で雇止めとなった7件の事例のうち、任用期間満了通知書発行をもって理由を提示したとするものが1件、話し合いを行って理由を告げたとするものが2件、任用期間満了通知書発行のうえ、問い合わせがあった場合に口頭で理由を説明したとするものが3件、記録がなく詳細が不明であったものが1件ありました。

なお、この7件について理由の提示があったかを調査した理由は、次のようなところにあります。

厚生労働省の定めた基準は、有期労働契約を更新しない場合、労働者の求めがあれば、その理由を文書で交付することとしています。市は、市の嘱託職員のように任用期間が1年以内の場合で、しかも1年で雇止めになった場合には、基準は適用されません。しかし、制度上は雇止めの理由を示す必要がなくても、嘱託職員はその理由を知りたいのが常だろうと推測されます。そのため、市が、そのような場合にも雇止めの理由を示しているかどうかを調査することが、今回の発意調査におけるオンブズマンの関心事のひとつだったのです。

以上に見た雇止めの実態をどう評価するかについて、一般的に雇止めの理由を見た限りでは、いずれも雇止めはやむを得ないと認められるようなものばかりであり、正当な理由なく雇止めになった事案は、平成25年度にオンブズマンに申立てられた2件だけだったのではないかと推測されます。この点については安心したところです。理由の提示については、雇用期間満了通知書の発行で済ませたものが1件あったのが気になりましたが、市は、今後、基準を基に理由を類型化し、任用期間満了通知書に記載する等して、雇止めの理由を明示するよう改善を図りたいとのことですので、今後1年以内の雇止めの場合にも実質的な理由が明示されるものと期待したいと思います。

市の嘱託職員に対する評価が雇用実態に反映されているかについて、嘱託職員の数と雇止めの件数からすると、更新を希望する嘱託職員は全体の半数と仮定した場合、更新を希望しながら雇止めとなった人の割合は更新希望者全体の約1%になります。これは更新希望者の約99%が再任されていることを意味します。

市の回答には、「本市の嘱託職員は正規職員の業務の補完業務や、資格を必要とし専門性を要求される業務等に従事し、市民によりきめ細やかなサービスを提供するとともに、正規職員の業務負担軽減行い、市において重要な役割を担っていると考えています。」とありますので、市も嘱託職員が行政運営において極めて重要な役割を果

していると認識していることがわかります。また、市は、「嘱託職員が再任され一定期間同一職に従事することは、専門性が継続されるのみならず経験によって業務に習熟し効率化が図られ、また業務の円滑化が図られることが期待される等、多くのメリットがあります。現在、嘱託職員が多く再任されている状況は、その意味で望ましいものと考えています。」とも回答しています。

このように市は、嘱託職員について重要な役割を担っている存在と高く評価し、多くが再任されている状況についても、望ましいものと高く評価しています。嘱託職員に対する市の評価が、雇用継続という形で雇用の実態に反映されていると言うことができます。

市の評価が要綱・準則に反映されているかについては、すでにみたように、要綱・準則の文言は、嘱託職員の任用期間は1年以内とするという原則と市が特に必要と認めるときに再任され得るという厳しい再任条件を定めていますから、その文言からは、大半の嘱託職員が希望通りに再任されているという雇用の実態を想像することは困難です。市の人事政策によって、嘱託職員は「市が特に必要と認めるとき」に再任されるという要綱・準則の文言が柔軟に解釈運用された結果、雇用継続を希望する大半の嘱託職員が再任されているという雇用の実態が生じていることになります。その意味では、嘱託職員に対する市の評価は、要綱・準則の解釈運用には反映されているものの、要綱・準則の文言そのものには反映されていないと言わざるを得ません。

このように、市の評価が雇用の実態には反映されているが、要綱・準則には適切に反映されていない結果として、常識的に見る限り、雇用の実態を要綱・準則の文言の間には相当の乖離があるように見えます。

この点について市は、「年度毎に当該職に従事する十分な能力を持った者を改めて任用した結果として、同一人が『特に必要があると認め』られ、5年間継続的に雇用されているものと認識しています。また、そうである以上、嘱託職員の再任の実態と要綱には大きな乖離は生じていないものと認識しています。」と説明しています。

個々の嘱託職員が厳しい再任条件を充たしているという判断の結果、大半の嘱託職員が雇用継続されているという実態が生じているのだから、要綱・準則と雇用の実態との間には大きな乖離がないという市の認識は理解できます。しかし、再任希望者の約99%が再任されているという実態から考えると、やはり再任の要件は実質的に緩和されているものとするのが自然です。そうであるならば、厳しい要件を定めている現状の要綱・準則は、要件を実質的に緩和しているという実態と乖離していると言わざるを得ません。

要綱・準則と実態が乖離していても、その解釈運用によって望ましい雇用の実態が

生まれているのですから、市の人事政策的視点から見る限り、不都合はないと思われます。しかしながら、個々の嘱託職員の視点からみれば、要綱・準則の文言が再任の要件を厳しく定めていることは、1年ごとに雇用継続に対する不安を引き起こすおそれがありはしないかという問題があります。

要綱・準則は行政内部のルールです。嘱託職員の雇用に関して市が準拠すべきルールであると同時に、嘱託職員がどのような条件を充たせば雇用継続を期待することができるのかを予測するためのルールです。個々の嘱託職員は、自分の再任可能性については、このルールと、雇用されるときの説明に照らして判断せざるを得ません。

要綱・準則の文言には、嘱託職員の任用期間は1年以内で、「特に必要と認める」ときに再任されうると定められていますから、嘱託職員は1年以内が原則で再任は極めて限られていると理解するものと思います。30日前に予告しさえすれば、嘱託職員を任用期間満了で雇止めにするができることになっていますから、嘱託職員の雇用上の地位は不安定です。現行の要綱・準則があるかぎり、再任の条件が厳しいがゆえに、継続的に雇用される期待をもつのは厳しいという意識を余儀なくされることになります。

今回の調査によって、現在のところは、現行の要綱・準則のもとでも、嘱託職員は雇用継続を希望すれば5年までは再任されるのがほとんどであることがわかりましたが、この実態は市の人事政策による要綱・準則の柔軟な解釈運用の結果ですから、嘱託職員の地位はもっぱら市の人事政策的な裁量に委ねられていることになります。このような裁量に委ねられているかぎり、雇用継続を希望する嘱託職員にとって再任の予測可能性は少しも高まるわけではありません。

嘱託職員の任用期間は1年以内が原則である以上、希望に応じて5年まで雇用継続が保障されるではわけではないのは言うまでもありません。しかし、嘱託職員の雇用上の地位が少しでも安定するためには、結果として5年まで雇用継続され得るというだけでなく、再任の条件を充たせば5年までは雇用継続されるという期待がもてることが重要です。

市の回答によれば、市も事実上継続雇用されている嘱託職員に余計な雇用不安を生じさせないように、何らかの要綱改定や取扱いの変更も必要であると認識していますから、これから嘱託職員に対する人事政策が検討されることが期待されます。その検討に際して、以下の3点も検討事項に加えていただくよう要望したいと思います。

- (1) 要綱・準則の改定により文言上の再任の条件を緩和すること

要綱・準則の文言を素直に読む限り、任用期間は1年以内が原則で再任は可能でも厳しい条件付きになっていますので、もう少し雇用継続の期待が持てるよう

に、要綱・準則の文言のうえでも再任の条件を緩和することが望めます。具体的には、市が個々の嘱託職員を「特に必要を認めるとき」という文言から、「必要と認めるとき」という文言に改定することが望めます。もちろん、原則が1年以内である以上、雇用継続を希望すれば5年まで雇用継続が保障されるわけでもなければ、自動的に雇用継続されるわけでもないのは言うまでもありません。

(2) 雇用継続および雇止めに対する一層の人事政策的配慮の必要性

嘱託職員を1年以内に雇い止める場合には、30日前に予告すれば法的にも制度的にも問題はないとされていますが、嘱託職員のことを考えれば30日前よりもっと早期に、例えば60日程度前までには、再任しないことを予告するように配慮することが望めます。

(3) 任用期間1年以内の雇止めにも実質的な理由を明示すること

1年を超える有期労働契約の場合には、雇止めになった労働者は、文書でその理由を示すように求めることができます。しかしながら、嘱託職員のように任用期間が1年以内の雇止めの場合には、法的には理由を明示しなくても、任用期間満了という理由だけで足りることになっています。しかし、雇用継続を希望しているのに、1年で雇止めになった嘱託職員は、その実質的な理由を知りたいに違いないと思います。

すでに見たように、市もこの点について今後理由を明示するように改善を図りたいと述べています。オンブズマンも、市政において嘱託職員が果している重要な役割を考慮すれば、1年で雇止めにする嘱託職員に対しても雇止めの実質的な理由を明示することが望ましいと思いますので、今後の改善を見守ることにしたいと思います。

Ⅵ 過年度の苦情処理案件の改善等の状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望をだした案件中、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。

◎ 市県民税の減免手続き（平成25年度報告書掲載）

市県民税の減免手続きについての苦情に対するオンブズマンの判断は、「納税通知書には、減免申請について記載されているとはいえ、単年度ごとに申請が必要なが分かりませんので、生活保護受給者に対してあらかじめ一般的な注意喚起を行うのが親切的な行政であると言えます。」とのことでした。

これに対し、市は、「減免申請については単年度毎の申請が必要であることを、市のホームページ及び市税のしおりへ掲載しました。」とのことです。

◎ 国民健康保険料決定通知書における住所表記（平成25年度報告書掲載）

国民健康保険料決定通知書における住所表記についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「通知書の住所表記の文字数が制限され正確に表示されていませんでしたが、この制限を改修しました。しかし、申立人は何度も指摘したとのことですから、もっと早くに行っておくべきであったと思われます。」とのことでした。

これに対し、市は、「通知書の表面の住所欄につきましては、改修しました。通知書の中の住所表記については、今後改修する予定。」とのことです。

◎ 日常生活用具の再交付（平成25年度報告書掲載）

日常生活用具の再交付についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「再交付に関する実施要綱の規定が明確ではなかったことが、運用の違いを生んだ要因のひとつであり、このような事態の再発防止のためには、実施要綱の規定の見直しが望まれます。」とのことでした。

これに対し、市は、「実施要綱の改正を行い、再給付の要件を明確に規定しました。」とのことです。

◎ 特定優良賃貸住宅の退去（平成25年度報告書掲載）

特定優良賃貸住宅の退去についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市の補

助があることなどの特性等から原状回復義務を特約で課しても不当と思われませんが、その際は、最高裁判決やガイドラインの要求に従って契約条項や説明方法等に見直しを行うことが必要で、市の今後の推移を見守りたいと思います。」とのことでした。

これに対し、市は、「入居者に対し、申込時点、契約時点、鍵渡し時点で原状回復について説明し、書面にて同意してもらい、納得のうえ入居していただくよう改善しました。」とのことです。

◎ コミュニティボードの利用（平成25年度報告書掲載）

コミュニティボードの利用についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市は配慮が足りなかったことを反省し改善に努めるということですので、その対応を見守りたいと思います。」とのことでした。

これに対し、市は、「コミュニティボードに担当課直通連絡先を記載する等、改善しました。」とのことです。

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等の一部を紹介します。

- オンブズマン制度は、市民と市の架け橋として大変有意義であると思います。
- 当方の申立ての趣旨をよく理解していただき、中立的な立場で検討していただいていると思います。より詳しく丁寧な説明がされており、説得力のあるものだと思います。
- 中立公正なオンブズマンが、双方の間に入って解決へと導いてくれるのは大変意義はあると思います。
- オンブズマンの先生、どうもありがとうございました。先生のご意見もとてもだて感じ入りました。
- 市に対して不満を持った者にとっては、オンブズマン制度は非常に良い制度だと思います。
- オンブズマン制度は良かったと思います。まず、具体的に話を聞いてくださいました。
- 事情聴取だけで、とても残念に思いました。
- オンブズマンは、市民寄り、市民の味方をしてくれる制度と思っていましたが、やはり市役所寄りだなという印象を受けました。ただ、3ヶ月に及ぶ調査を私一人のためにしていただいたことには感謝いたします。
- 調査結果には納得できないところもありますが、オンブズマン制度は良いと思います。
- 行政として血の通ったものにしてほしい。
- 市民の声を真摯に聞いて、保身のための言い訳ばかりせずに、市民の立場に立って市民のために良いことは改善し実行してほしいと願います。
- 市に不備がある場合、市がオンブズマンの意見を尊重し、改善しなければ、この制度は意味のないものになってしまう。意識改革のできない職員が少なくはないように感じます。

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（公的オンブズマンを設置規定）

○ 熊本市自治基本条例（抄）

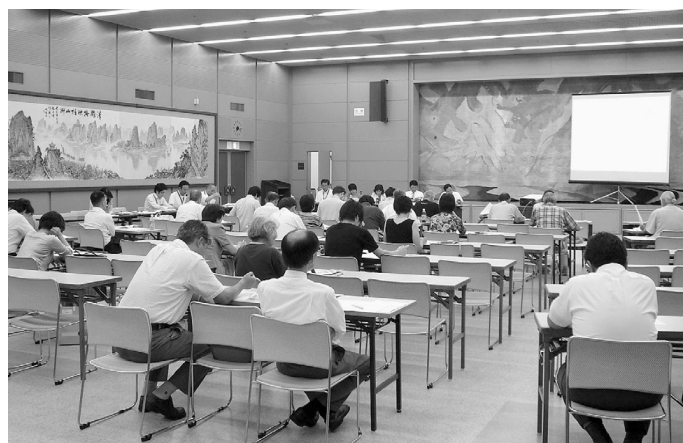
第23条 市は、公平かつ中立的な立場で市長等が行う市政に関する市民の苦情を処理するための機関として、別に条例で定めるところにより、公的オンブズマンを設置します。

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
（8月8日～9月7日）
専門調査員の公募
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24年度

- 8月 巡回オンブズマン開始

○ 歴代の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
1	はらだ 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
2	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	

○ 現在の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
1	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～	代表
2	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成25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26年度報告書

平成27年6月 発行
熊本市オンブズマン
吉田 勇（代表オンブズマン）
松永 榮治

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