

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、本件土地上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。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の意味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です。市においてもご迷惑をかけたことを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ため、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。