

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ひ、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ついては、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が、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ので、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や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 of 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ため約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となります。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ます。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、同日午後には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。これからも窓口へ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ので、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ので、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した。

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ほしい。また、健康被害について補償してほしい。

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事がなければ、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す。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、補償に応じることができません。

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的局面ということができます。

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となります。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時、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はなく、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ため、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ご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は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るから、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います。

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もできるとのことですので、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日曜日にも練習があり、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1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だという事であり、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、本件の場合に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、市民からのメールに対して、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逃してしまっただけです。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。