

平成 27 年度受付分
苦情申立ての趣旨に沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

(1) 証明書発行手続き時の対応	2
(2) マンション管理士の派遣手続き	5
(3) 市道認定後の所有権移転登記の遅れ	15
(4) 水路への転落事故における対応	21
(5) 国民健康保険料の度重なる算定誤り	27
(6) 生活保護費の支給方法の変更	35
(7) 保育料の算定誤り	39
(8) 体罰問題への教育員会の対応	44

※ 個人情報の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

(1) 証明書発行手続き時の対応

【苦情申立ての趣旨】

平成 27 年 9 月〇日、私の母が所有する母屋の耐震改修の補助金の手続きに必要となる、固定資産証明書を発行してもらうため、中央税務課へ申請に行った。午前 10 時 10 分頃、対応した女性職員（以下「A 氏」という。）から母の直筆の委任状を持ってくるように言われたので、母は高齢で認知症なので字はかけないと伝えたが、本人署名を持ってこいの一点張りだった。そこで、委任状を持参することにして、いったん市役所を離れた。30 分後くらいに母の委任状を持って再度窓口に行ったが、申請書を最初から書かされたので、A 氏に理由を尋ねたところ、「先ほど書いてもらった申請書は捨てました。」と平気な顔で言われてしまった。「あなたが委任状を持ってこいというので持ってきたのに、私を書いた申請書をなぜ捨てたのですか。」と再度尋ねたら、「個人情報なのでシュレッダーにかけました。」旨返答された。その際、上司と思しき人が寄ってきたが、事態の重大さにあまり意識がないようだった。その後、A 氏は席に戻ったが、終始平然とした態度であった。

受け付けた申請書をなかったことにして、勝手に捨てるなど許されないことである。仮に、委任状と一緒に申請書を提出する必要があったのならば、申請書はいったん本人に戻すのが道理ではないのか。あまりの非常識な対応にあきれてものがいえない。

また、母は認知症なので委任状を書くことは難しい旨説明したのに、あくまで本人の署名にこだわる姿勢は、現実に即した対応ではない。申請の際、認知症等のため本人の委任状がもらえない事態は、非常に多く発生しているはずなので、早急に改善してほしい。

【市からの回答】

今回の委任状の提出につきまして、申立人にご納得いただける十分な説明及び対応ができず、大変申し訳なく思っております。また、お預かりした申請書を、申立人の許可無く処分したことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

1 本件の経緯

平成 27 年 9 月〇日、午前 9 時～9 時半頃、申立人が中央税務課（以下「担当課」という。）へ来課され、申立人の母（以下「母」という。）の固定資産証明書を請求されました。申立人から提出された「固定資産課税台帳記載事項証明兼閲覧申請書（以下「申請書」という。）」を確認したところ、申請書の「続柄」欄が「子」となっており、申立人と母の住所が同一だったので申請書を預かりましたが、住民情報を端末で確認したところ別世帯だったため、委任状が必要であることを説明しました。申立人が、「母は字が書けない。」と言われたため、ご存命である限り、本人の直筆の委任状が必要であると説明したうえで委任状を渡したところ、申立人は、委任状を母に書いてもらってから再度来課すると言われ、担当課を後にされました。

その際、申請書は提出されたままでしたが、個人情報が入力されていたため、対応した職員が自己の判断でシュレッダーにかけました。

同日、申立人が、再度担当課に来課され、委任状を提出され、「申請書は預けていたのでそれを使用してほしい。」と言われましたが、申請書はシュレッダーにかけていたので、その旨説明し、もう一度記入してほしいとお願いしました。申立人が、「なぜシュレッダーにかけてのか。」と理由を聞かれたので、申立人がいつ来課されるか不明だったところ、個人情報記入してある書類なので残しておくといけないと思い、シュレッダーにかけての事を説明し、謝罪しました。申立人はご納得されませんでした。再度申請書に記入され、委任状も提出されたため、書類が揃ったので固定資産証明書を発行しました。その後、対応者の上司が、問題が発生している様子に気づき、窓口に出たところ、申立人が経緯を説明され、「今回の対応についてどう思うか。」と言われたため、謝罪しました。申立人が、「なぜ勝手に書類をシュレッダーにかけてのか。対応した職員の名前を教えてください。」とのことでしたので、対応者の名前を答えました。

2 固定資産関係証明書発行の申請手続きについて

本人より申請書が提出された場合、まず、運転免許証・保険証等の提示により、本人の確認を行います。次に、職員が申請書に記入漏れ等がないかを確認したうえで、端末機で固定資産関係証明書（以下「資産証明書」という。）を発行します。別の職員が、発行された資産証明書の内容と申請書の内容が一致しているかを確認し、その確認後、発行手数料（1通300円）を徴収して、資産証明書を交付します。

3 代理人による資産証明書発行の申請手続きにおける委任状の提出について

代理人による資産証明書発行の申請手続きについても、申請方法は上記と同じですが、原則として、資産証明書を請求できるのは本人のみであるため、代理人（資産証明書が必要な方と同一の世帯に属することが住民票で確認できる親族の方を除く。）が申請される場合は、本人の意思に基づき代理人が申請していることを確認するために、委任状を添付していただいております。

ただし、申請者本人が病気、高齢、認知症等の理由で、委任状を提出できない事情がある場合の取扱いについては、税証明発行マニュアルに従い、電話対応等により本人の了承を得られるか、代理人の続柄や使用目的、本人の利益となるか等を確認したうえで、総合的に判断しております。仮に、対応した職員だけでは委任状の要否について判断がつかない場合、上司である職員等が随時報告を受けて対応するなどの手順を踏んでおります。また、場合によっては、申請者本人に判断能力がない場合に、成年後見人制度についての案内等も行っております。

本件においては、対応した職員は、本人が字を書けないということを聞いておりましたが、認知症であることを聞いていなかったため、本人の直筆の委任状が必要であると判断し、申立人に対し、その提出を求めたものです。しかしながら、本件は、申請者本人が病気等により委任状を提出できない事情がある場合に該当する可能性があったため、さらに状況を詳しく聞いたうえで、委任状の提出を求めるか否かについて総合的に判断する必要があったところ、その手順が徹底されておりました。

なお、本件では、申請者本人が高齢で認知症のため、本人による委任状の提出ができず、電話による申請者本人の意思確認もできないと考えられる事情がありました。そこで、代理人である申立人が申請者本人の子であること、使用目的は申請者本人の所有する家屋の耐震改修についての補助金の申請のためであったことなどから、状況を詳しく伺っていれば、委任状が必要ない場合にあたると判断する可能性が高かったと思われます。

4 申請書及び関係書類等の取扱いについて

熊本市文書に関する訓令に基づき、証明書を交付した分の申請書及び関係書類については、文書保存箱に3年間保存しております。

仮に、申請時において書類等に不備があり、証明書を交付できない場合、課内の取決めに従い、提出された申請書及び関係書類等については、申請者へ返却するか、申請者に対して申請書の要否について確認を行い、不要との申し出があった場合には、破棄することをご了承いただいたうえで処分しているところです。

本件においては、申立人が最初に来課された際、証明書を交付できなかったため、申立人が主張されるとおり、申立人へ返却するか、申立人へ確認し、ご了承をいただいたうえで処分すべきものでしたが、上記の手順が職員に徹底されておらず、担当者の自己の判断により処分してしまったものです。

5 今後の対応について

本件の窓口対応におきましては、手順が徹底されておらず、申立人にご迷惑をお掛けしたことを大変申し訳なく思っており、重ねてお詫びいたします。

本件においては、申立人が帰られた後すぐに、対応した職員に、正確かつ丁寧な説明を行うことや窓口での接遇について、改めて指導いたしました。

今後、委任状の提出につきましては、税証明発行マニュアルに従い、適切に対応していくとともに、不受理の場合の申請書等の取扱いにつきましても、今後、事務マニュアルに追記して取扱手順を明確にするとともに、全担当者に周知徹底いたします。

【オンブズマンの判断】

1 本件の問題点

本件については、「市からの回答」に記載されていることに尽きます。

問題は、①申立人が母の固定資産証明書を代理申請した際に委任状を要求されたことと、②申立人が窓口に一時的に預けた固定資産課税台帳記載事項証明兼閲覧申請書（以下「申請書」という。）を無断で廃棄されたことの二点ですが、市はいずれについても窓口担当の職員の対応に不備があったことを認め、謝罪しております。

2 固定資産関係証明書発行の代理申請における委任状の提出について

本人以外の者が固定資産関係証明書（以下「資産証明書」という。）の発行を申請する場合は、原則的には本人の委任状が必要です。これは、本人の意思に基づき代理人が申請していることを確認するために求められるものです。

しかしながら、申請者本人が病気、高齢、認知症等の理由で、委任状を提出できない事情がある場合の取扱いについては、電話応対等により本人の了承を得られるか、代理人の続柄や使用目的、本人の利益となるか等を確認し、総合的に判断したうえで、委任状がなくても申請に応じる場合があります。このことは、市の税証明発行マニュアルに記載されています。

本件においては、窓口担当の職員が、申立人から詳しく事情を聞いていれば、委任状が必要でない場合に該当する可能性があったことを確認できたはずですが、それでも疑問がある場合には、窓口担当の職員は、すぐに上司等に相談すべきでした。

3 不受理の場合の申請書等の取扱いについて

申請の際に資産証明書を交付できない場合、提出された申請書等については、申請者へ返却するか、申請者に対して確認を行い、不要との申し出があった場合には、破棄することの了承を得たうえで処分します。これは、事務マニュアルに記載はないものの、課内で取り決められた取扱いです。

本件において、窓口担当の職員は、申立人に申請書を返却するか、要・不要を確認して、不要との回答があった場合にのみ廃棄するという取扱いをすべきでした。

4 今後の対応について

本件の窓口での対応についての申立人の苦情はごもっともであり、市においては、委任状の提出については、税証明発行マニュアルに従い適切に対応していくとともに、不受理の場合の申請書等の取扱いについても、今後、事務マニュアルに追記して取扱手順を明確にするとともに、全担当者に周知徹底するということですので、それを見守りたいと思います。

(2) マンション管理士の派遣手続き

【苦情申立ての趣旨】

熊本市では、マンション管理組合の自立運営や適切な管理を支援するために、マンション管理士の派遣事業が行われており、熊本市マンション管理士派遣事業要綱（以下「要綱」という。）第8条第1項では、「マンション管理士の派遣を受けようとする管理組合の管理者等…は、管理組合の集会又は理事会の決議に基づき、マンション管理士派遣申請書…を…市長に提出しなければならない。」と定められており、第2項では、「前項の規定による申請が困難な場合においては、区分所有者のおおむね5分の1以上又は議決権のおおむね5分の1以上を有するものが申請することができる。」と定められている。これについて、市のホームページでは、申込みを行う場合、「原則として、理事長名でお申し込みください。」「理事長名での申請が難しい場合は、区分所有者又は議決権の概ね5分の1以上を有する方々の代表者が申請できます。」と説明されていた。

平成27年2月〇日、申請にあたって、私が入居しているマンションの管理組合理事長に申請を要請する文書を提出したが、理事長は申請に消極的であり、理事長による申請が困難

であると考えられた。そこで、私を代表者として、区分所有者又は議決権の概ね5分の1以上による申請を行うこととし、それ以降、担当課のA氏に確認をとりながら、申請の準備を進めてきた。

同年4月〇日、電話でA氏に申請手続きについて確認したところ、市のホームページに記載されているとおり、申請にあたっての提出書類は、「申請書」と「チェックリスト」の2点であること、また、区分所有者又は議決権の概ね5分の1以上の署名が必要であること、署名を必要とする趣旨は、人数確認をするためであるとの説明を受けた。

同月〇日、市役所を訪れた際に、A氏及びB氏（主査）から署名を確認するための参考書式を示された。これはあくまで、参考であるとのことであった。提示された参考書式をその場で一読したところ、名称が「同意書」となっている点、名宛が「市長様」宛になっている点など署名を集める文書として疑問に思うところが数箇所見受けられたので、署名集めの書式については、私が作り直す旨伝えた。

その後、同月〇日、5月〇日、〇日、〇日にA氏と電話でやり取りをするなどして、申請の準備を進めていき、署名集めの書式についても私が作り直した（文書の名宛については、「市長様」宛になっていたものを代表者である「私宛」とし、文書の名称については、「マンション管理士派遣申請同意書」となっていたものを「マンション管理士派遣賛成の署名」とした。）。

同月〇日、私が作成した署名集めの書式の内容を確認してもらうため、担当課に電話をし、B氏に対して、その内容を口頭で読み上げた。B氏からは、その書式、その文言で問題ないとの返答を得た。ところが、突然、B氏から、概ね5分の1以上で申請を行う場合には、「申請書」と「チェックリスト」に加えて「理由書」も提出してほしいとの話があった。2月から担当課とやり取りを続けてきたが、ここにきて初めて「理由書」が必要であるとの説明を受けた。もちろん、「理由書」に関しては、市のホームページにも何ら説明は記載されていなかった。

6月〇日、担当課に電話をし、C氏に対して、以前A氏からは、「申請書」と「チェックリスト」の2点が申請の際の提出物であるとの説明を受けたこと、署名については、申請時に担当課の窓口で提示はするが、署名を集めた書面の原本を提出はしないことを伝えたところ、C氏は市が配布している「マンション管理士派遣事業の流れ」によれば、「申請書」と「チェックリスト」の2点が提出すべき文書であること、また、派遣賛成者の署名が確認できればよく、署名を集めた書面を提出する必要があるとの話はなかった。

ところが、同月〇日、B氏は、電話で「署名を集めた書面はその原本を提出する必要がある。原本の提出がないと、後の確認ができない。」「原本を提出しなくて良いとはこれまで言っていない。」「概ね5分の1以上の人たちが皆で申請するのが当然。だから、署名を提出するのも当然である。」と話した。

同月〇日、担当課を訪れ、A氏、B氏、C氏と話し合いを行った。その中で、「署名を集めた書面の原本の提出がなければ概ね5分の1以上の申請とは認めない。」「署名（を集めた

書面の原本)の提出は申請要件である。」「署名(を集めた書面の原本)の提出は後々の説明のために必要である。」「署名(を集めた書面の原本)の提出は何度も言ってきたつもりである。」「互いに食い違いがあり、水掛け論になっている。」とA氏らは話した。

以上の経緯から、以下の点について納得できない。

市のホームページでは、概ね5分の1以上による申請を行う際に必要である書類は「申請書」と「チェックリスト」のみであると説明してある。A氏からも当初そのような説明を受けていた。それにもかかわらず、後になって、B氏から「理由書」と「署名を集めた書面(原本)」の提出を追加で求められた。

行政の公開性・透明性の観点からすると、仮にそのような書面が必要なのであれば、市のホームページにおいて、「理由書」と「署名を集めた書面(原本)」の提出が必要である旨明記しておくべきである。また、今回のようにA氏やC氏が説明した内容とB氏が説明した内容が食い違っていると、担当課としての対応が一貫しておらず、この制度が恣意的に運用されているのではないかとの疑念を禁じ得ない。市のホームページにおいて、申請に必要な文書として明示されていない「理由書」及び「署名を集めた書面(原本)」の提出を申請の要件であるとする市の説明には納得できない。

また、担当課は、「署名を集めた書面」の原本の提出が必要である旨説明するが、「署名を集めた書面」を提出する趣旨は、人数を確認するためであるということであれば、原本を提出しなくとも、その写しを提出すれば派遣賛成者の人数は確認できるはずであるし、「署名を集めた書面」の名宛が市長宛であれば市長に提出しなければいけないのは理解できるが、私宛になっている「署名を集めた書面(原本)」を提出しなければいけないという市の説明には納得できない。

【市からの回答】

熊本市マンション管理士派遣事業(以下「本事業」という。)は、マンション管理組合からの相談等に対応するため、マンション管理士を派遣することにより、マンション管理に必要な知識・情報等を提供して、管理組合の自立的運営や適切な管理を支援するとともに、マンションの良好な居住環境の確保を図ることを目的としています。本事業においては、分譲マンションの管理の主体は区分所有者で構成されるマンション管理組合であり、管理組合の自立的な運営による適正な管理を促すことが重要であることから、熊本市マンション管理士派遣事業要綱(以下「要綱」という。)第8条第1項の規定に基づき、管理組合からの申請によって管理士を派遣することを原則としています。ただし、理事長が勉強会に消極的であるなどといった場合には、マンション居住者が本事業を活用することができなくなってしまうため、要綱第8条第1項による申請が困難な場合の例外規定として、「区分所有者の概ね5分の1以上又は議決権の概ね5分の1以上を有するもの」も申請ができるよう要綱第8条第2項を設けているところです。要綱第8条第2項に基づく申請については、申請内容がその要件に該当することを確認するため、要綱第8条第2項により申請す

る理由がわかる書面と区分所有者等の5分の1以上の同意が確認できる書面の提出が必要となりますが、添付書面の様式等を一律的に規定しホームページ等で示すことにより、要綱第8条第1項に基づく申請のための管理組合による合意形成を軽視した動きを助長し、管理組合の適正な運営を阻害することになるおそれもあるため、申請希望者から直接状況等について聴取する中で、その状況に応じて書面の準備の時期や書式等をご案内するべきではないかと考え、ホームページ等では、「まずは建築計画課にご相談下さい。」と示させていただいております。

今回についても、申立人とやり取りを進めていく中で、要綱第8条第2項による申請要件に該当することが確認できる書面の提出を求めており、「理由書」及び「署名を集めた書面」が必要であると伝えてきたところです。

また、申立人とのこれまでのやり取りの中で、署名を集めた書面の提出が必要ないと申し上げたことはありません。これまで一貫して、書面の提出を求める主旨の中で、どのような書類が必要なのか説明を行ってきたところですが、平成27年6月〇日にCが電話にて応対した中で、初めて申立人が書面を見せるだけで提出はしないという話をされ、認識の違いが明らかになったため、翌日、Bより申立人に対して電話連絡の上、再度説明をおこなったものです。

また、「署名を集めた書面」については、宛名に関わらず「区分所有者の概ね5分の1以上又は議決権の概ね5分の1以上を有するもの」という第2項の要件に該当することを判断し、派遣の正当性を立証するために重要なものであるために、申請書の添付書類として原本の提出を求めているところです。

【オンブズマンの判断】

苦情申立ての趣旨は、総じて熊本市マンション管理士派遣事業要綱（以下「要綱」という。）第8条第2項による申請手続きのあり方に関わるものですが、具体的には論点は四つあります。第一は、要綱第8条第2項による申請にはどのような書類が必要なのか、第二は、第8条第2項による申請に必要な書類（「理由書」および「署名を集めた書面」）が市のホームページ上に明文化されていないのは問題かどうか、第三は、「署名を集めた書面」の原本を提出する必要があるのかどうか、第四は、申請書の様式の見直しが必要かどうか、です。

1 要綱第8条第2項による申請にはどのような書類が必要なのか

(1) 要綱第8条の第1項と第2項の関係について

マンション管理士の派遣申請については、要綱第8条に定めがあります。

要綱第8条第1項による申請の場合には、「マンション管理士の派遣を受けようとする管理組合の管理者等（以下「申請者」という。）は、管理組合の集会又は理事会の決議に基づき、マンション管理士派遣申請書（様式第1号）を派遣希望日の20日前までに市長に提出し

なければならない。」とあります。それに続く第8条第2項には、「前項の規定による申請が困難な場合においては、区分所有者のおおむね5分の1以上又は議決権のおおむね5分の1以上を有するものが申請することができる。」と定められています。

これは、第1項による申請を原則とした上で、第1項による申請が困難な例外的な場合にも第2項による申請ができるようにしたものです。第2項が設けられた趣旨は、申請者を拡大することにあることがわかります。

(2) 第2項による申請の要件を充たすための書類について

第1項による申請に必要なのは、ホームページ等によれば、「マンション管理士派遣申請書」と「チェックリスト」ですが、第2項による申請の場合には、さらに二つの要件を充たすための書類が必要になります。第1項による申請が困難な場合であるという要件と、「区分所有者のおおむね5分の1以上又は議決権のおおむね5分の1以上を有するもの」(以下「1/5以上の区分所有者等」という。)による申請であるという要件を充たすために、第1項による申請が困難であることを確認するための「理由書」と、1/5以上の区分所有者等による共同申請であることを確認するための「署名を集めた書面」が必要になります。

したがって、申立人が第2項による申請について相談している過程で、担当課から「理由書」と「署名を集めた書面」の提出を求められたのは、ひとまずは、当然であると言えます。ひとまずは、と留保したのは、「理由書」と「署名を集めた書面」の意味の理解が担当課と申立人の間では違っていると思われるからです。

まず「理由書」についてみると、担当課は、「理由書」の提出を求めたときには第1項による申請が困難な場合としてホームページ等に例示されているような簡明な理由を示すように求めていたと推測されますが、申立人は、提出を求められた「理由書」は第1項による申請が困難であることを詳しく説明した独立の文書であると理解しておられたのではないかと推測されます。このような理解の違いがあったとすれば、申立人が理解された意味における「理由書」の提出に申立人が違和感を示されたのは理解できます。しかしここでは、担当課が相談の過程で申立人に提出を求めた「理由書」というのは、ホームページ等に例示されているような簡明な理由—例えば、「管理組合が未成立で理事等がない場合」とか「総会や理事会で否決された場合」などの理由—を示したものであると理解したいと思います。第2項による申請の要件を充たすためには、第1項による申請が困難であることを簡明に示せば足りるからです。このような簡明な理由を示すこと自体は第2項による申請には不可欠の要件ですから、このような意味における「理由書」の提出—よりの確に言えば、理由の明示—は必要であるというほかありません。

つぎに「署名を集めた書面」については、担当課は1/5以上の区分所有者等による共同申請であることを確認するために提出するよう求めていたと推測されますが、申立人は単に人数確認が目的の署名用紙だから、それを提出しなければならないとは必ずしも理解しておられなかったと推測されます。この書面も、1/5以上の区分所有者等が申請して

いるという要件が充たされているかどうかを確認するために、申請書の審査に添付される書類であることを考えると、担当課がその書面の提出を求めたのは当然であると言わざるを得ません。

「理由書」の意味についても「署名を集めた書面」の意味についても、このような理解の行き違いが生じたのは、担当課と申立人の相談ないし話合いの過程においてですから、その過程において担当課が申立人に丁寧に説明したのかどうか問題になりますが、申立人は、これよりもっと重要な問題を提起しておられます。すなわち、申立人は、ホームページ等に明記されていない「理由書」と「署名を集めた書面」の提出が求められたことを問題にしておられますので、つぎにこの重要な問題を取り上げることとします。この問題への対応次第では、相談過程における行き違いを避けることが見込まれると思います。

2 第2項による申請に必要な書類が市のホームページ等に明文化されていないのは問題かどうか

申立人が、明文化されていない書類を提出するよう求められたことは納得できないと申し立てられたのは、明文化されていない書類は提出しないという趣旨ではなく、提出を求めるならばどうして明文化されていないのかという趣旨だろうと推測されます。この後者の趣旨による申立てには十分な理由があると言えます。

市の説明によれば、第2項に基づく申請については、添付書面の様式等を一律的に規定しホームページ等で示すことにより、第1項に基づく申請のための管理組合による合意形成を軽視した動きを助長し、管理組合の適正な運営を阻害することになるおそれもあるため、申請希望者から直接状況等について聴取する中で、その状況に応じて書面の準備の時期や書式等をご案内するべきではないかと考え、ホームページ等では、「まずは、建築計画課にご相談下さい。」と示させていただいている、ということです。

この説明から推測されるのは、担当課が、管理組合の多様な事情を配慮して意図的に、第2項による申請手続きをホームページ等に明記していない、ということです。しかし、このような配慮の仕方には疑問があります。第2項による申請の手続きは担当課に相談しなければわからないこととなります。第2項による申請に必要な要件を充たすための添付書面等をホームページ等に掲載すれば、どうして管理組合による合意形成を軽視するおそれや管理組合の適正な運営を阻害するおそれがあると担当課が考えた理由が必ずしも明確ではありません。担当課はそのおそれがあると推測している理由は示していません。多様な管理組合の円滑な運営を妨げないように、担当課が第1項による申請という原則を積極的に勧めるために、第2項による申請は消極的に扱うことにして、第2項による申請手続きを見えないようにしているという配慮の仕方は、申請者の拡大のために第2項が設けられた趣旨と抵触するだけでなく、管理組合の自治に委ねられるべきことにまで実質的に介入することにもなりかねません。

要綱第8条をみれば、第1項による申請が困難な場合に限って第2項による申請が可能

になることは明らかですし、第2項による申請の場合には、第1項による申請の要件のほかに、二つの要件が加わることも明らかです。このように明確な要件についてまで、相談の過程で説明しようという対応の仕方は、行政の透明性と公開性を軽視していると言わざるを得ません。第2項による申請のためには、第1項による申請が困難であることを示す「理由書」の提出と1/5以上の区分所有者等による申請であることを示す「署名を集めた書面」の提出が必要であることをホームページ等に明記するほうが、行政の透明性・公開性を高めることになるはずで

す。申立人と担当課の間で今回のような行き違いが生じた原因が、おもに第2項による申請の要件とその確認のために必要な書類がホームページ等に明記されていなかったことにありますから、第2項による申請手続きに必要な書式をホームページ等に掲載したうえで、書式や書面についての申請者からの相談に応じるほうが、担当課にとっても望ましい対応の仕方であると言わねばなりません。

3 「署名を集めた書面」の原本を提出する必要があるのかどうか

(1) 「署名を集めた書面」の性格について

市の回答によれば、「署名を集めた書面」の提出を求めるのは、第2項による申請の要件である1/5以上の区分所有者等による共同申請であることを確認するためです。

マンション管理士派遣事業の対象は市内のマンション管理組合です。1/5以上の区分所有者等による申請であっても、派遣の対象はマンション管理組合であることは、申請書では代表者名の前に管理組合名を記載することになっていることから、第2項による申請と第1項による申請を合わせて年度内2回に限られていることから、明らかです。

マンション管理士の派遣を申請するのは代表者名によりますが、代表者とは、第1項による申請の場合にはマンション管理組合の理事長ですが、第2項による申請の場合には、1/5以上の区分所有者等の代表者です。熊本市マンション管理士派遣事業は、熊本県マンション管理士会との共催事業ですが、申請手続きを担当しているのは市ですから、申請書は市長宛に提出されることになります。代表者が、市長宛に申請書を提出するという点では、第1項による申請と第2項による申請の間に違いはありません。

第2項による申請の場合に必要なのが、第1項による申請が困難であることを確認できる「理由」の明示と、1/5以上の区分所有者等による共同申請であることが確認できる「署名を集めた書面」の提出です。いずれの書面も、代表者名による市長宛の申請書に添付して提出されるものです。

(2) 「署名を集めた書面」の書式をめぐって

担当課は、「署名を集めた書面」の書式をめぐり申立人との相談ないし話合いの過程で2点について申立人の主張を受け容れています。

ひとつは、「署名を集めた書面」には署名のみで足り、押印は必要ないということです。一般に書面の原本の提出を求める趣旨は、その書面が真正であることを担保することにあ

りますが、署名の真正さは筆跡で十分に担保できるという理由によるものと考えます。もうひとつは、市が示した同意書の参考様式について、市長宛から代表者宛に変更されていることです。おそらく、市長宛の同意書であれ代表者宛の同意書であれ、1/5以上の区分所有者等による共同申請であることが確認されるならば、それでよいという柔軟な考えによるものと推測されます。

このように、申立人の主張を受け容れて、担当課が、押印はなくてもよい、1/5以上の区分所有者等の同意書は代表者宛でもよいと柔軟に対応したこと自体は望ましいことです。

担当課と申立人が対立した問題はその先にあります。ひとつは原本と写しの違いをめぐる問題、もうひとつは、市長宛の申請書と申立人＝代表者宛の同意書にずれがあるという問題です。(3)で前者の問題を取り上げ、(4)で後者の問題を扱うことにします。

(3)「署名を集めた書面」の原本と写しの違い

申立人はなぜ「署名を集めた書面」の原本を提出しなければならないのか、なぜ写しではいけないのかを問題にしておられます。申立人が「署名を集めた書面」の原本の提出に納得しておられないのは、同意書の様式が市長宛ではなく申立人＝代表者宛になっているからであると思われます。申立人は、自分宛の書面の原本は手元に置き、その写しを提出すれば足りるのではないかというお考えのように思います。

それに対して、担当課がその原本を提出するように求めているのは、代表者宛の「署名を集めた書面」も、第2項による申請の要件が充たされているかどうかを確認するための書面であるという理由によるものと思います。その書面を何のために提出するのかを考えれば、申立人＝代表者宛であろうと、市長宛であろうと、その行政上の扱いには違いはないというのが担当課の考え方だろうと思われます。

第2項による申請が認められるかどうかを審査するために、代表者によって市長宛の申請書に添付される書面である以上、代表者宛の書面であっても、市長宛に共同申請された書面として扱われることになるのは理解できます。したがって、担当課が「署名を集めた書面」の原本を提出するよう求めたことは、行政の慣例としてあたりまえのことを求めたものと言わざるを得ません。

しかし、行政の慣例というだけでは原本でなければならない理由として十分と言い切れるのかどうか、言い換えれば、原本でなければならないという行政の慣例はそれほど重要なのかという疑問はあり得ます。今回の事案に即して言えば、原本でなければ第2項による申請の要件が充たされないのかどうかという疑問になります。

そこでつぎに「署名を集めた書面」の扱いについて申立人と担当課の相談の過程で取り上げられていたと思われる二つの問題を考えてみることにします。

第一は、原本の窓口確認で済ませることができるとかという問題です。行政への不信等により署名簿は原本も写しも出したくないという主張は一般的にはあり得るのですが、行政に提出された文書の目的外使用はできないことになっていますし、区分所有者の

署名が実際に悪用されるおそれがあるとは考えがたいと思います。それでも行政への不信等により署名簿の原本も写しも出したいのであれば、第2項による申請ではなく、第1項による申請の努力をしていただくほかないと思います。

今回の派遣申請の場合には、担当課は申請の内容を審査して派遣の適否を決定したうえで、派遣団体に、派遣管理士の選定を依頼するという手続きを進めることとなりますので、書面の確認は窓口で簡単に済まされるものではないと言わざるを得ません。

第二は、なぜ原本でなければならないのか、なぜ写しではだめなのか、という問題です。

現在では、複写技術は精巧になりましたから、原本と写しを同じように扱っても実質的な不都合はなくなってきていますが、まだ原本と写しに違いが見られる場合もあります。したがって、現在でも原本と写しを区別しているのが行政の慣例です。行政の慣例という言葉方をしたのは、原本の提出は明文化されていないからです。写しの提出が求められる場合には写しと明記されたうえで、原本と照合するために原本を持参するように指示されています。このような慣例からすれば、市長宛の申請書に添付する「署名を集めた書面」は、その原本を提出するのが行政の慣例であるということになります。

確かに、「署名を集めた書面」の真正さは写しによっても確認されるという主張には、一応の理由はありますが、行政の慣例にしたがって原本を提出することが、申立人と共同申請者にどのような不利益を与えることになるのかはよくわかりません。

申立人宛の書面だから原本でなく写しでもよいではないかという主張にも一応の理由がありますが、申立人宛の書面も、申立人が代表者として市長宛の申請書に添付されるのですから、市長宛の共同申請のための要件を充たしていることを確認するための書面という性格をもたざるを得ないことは、すでに述べたとおりです。

第2項による申請をお考えであるならば、行政の慣例に従って「署名を集めた書面」の原本を提出していただくのが望ましいと思います。

それでもなお申立人が原本でなく写しの提出にとどめたいと主張されるのであれば、最終的には、原本を求める行政の慣例と申立人の主張利益とをどのように利害調整するかという問題になります。写しによっても署名の真正さを確認することはできますから、担当課が原本ではなく写しを受理することは考えられてもよいと思います。ただ、その場合には、手続的には、担当課が、「署名を集めた書面」の原本と写しを照合したうえで、申請者に写しを提出していただくか、担当課が「署名を集めた書面」の原本を窓口でコピーしてその原本を申請者に返却するか、のいずれかになると思います。このような窓口手続きも、原本ではなく写しの提出を認める場合の行政の慣例であるように思います。

今回のような派遣事業の申請手続きの場合には、「署名を集めた書面」の原本と写しの違いにそれほどこだわる必要も理由もないと思われませんが、それにもかかわらずこのような対立が生じざるを得なかったのは、おもに申立人＝代表者宛の同意書でよいとされたことによると思われますので、つぎにこの原因を取り上げることにします。

(4) 市長宛の申請書と代表者宛の「署名を集めた書面」との内容的なずれについて

担当課は、参考様式として「マンション管理士派遣申請同意書」を設けていますが、申立人は、この市長宛の参考様式に従わないで、申立人＝代表者宛の同意書という様式にしたいと主張され、担当課からも同意を得ておられることはすでにみたとおりです。

問題になるのは、市長宛の申請書と、区分所有者による申立人＝代表者宛の同意書の間に内容的なずれがあるのではないかということです。この問題は今回の申立てでは直接の論点にはなっていませんが、第2項による申請の手続きが進めば、申請書と同意書のずれが問題になり得ますので、ここで検討することにします。

申立人が作成された代表者宛の「マンション管理士派遣賛成の署名」用紙の内容によれば、申立人が区分所有者に求めておられるのは、「申立人を代表者として認めること」と、「本年度派遣を2回申請することに賛成すること」だけです。申立人は、自らを代表者として申請書を市長宛に提出する場合には、申請書の様式に従って具体的な計画を書く必要がありますが、区分所有者による同意書には、そこまでの具体的な内容が書き込まれていません。

申立人は、相談の過程では、申請書と同じ内容は同意書では省略すると説明しておられるようですが、これでは、申請書に書かれている期日に1/5以上の区分所有者等が参加することは担保されていません。署名用紙の内容に同意した区分所有者が実際に申請書に書かれた日時に参加するかどうかは不明です。これでも第2項による申請の要件が満たされたと判断されてマンション管理士が派遣されたとしても、区分所有者の参加が実際に少なければ、代表者の責任が問われかねません。どのような公的事業も、公費を使う以上費用対効果を考えなければなりませんから、この派遣事業においても、1/5以上の区分所有者等の参加があらかじめ担保されている必要があるものと考えざるを得ません。もちろん事情によっては、派遣当日には予定された1/5以上の区分所有者等が参加できないこともあり得ることですが、少なくとも申請書の提出の時点では、代表者の市長宛の申請書の内容が区分所有者による同意書の内容と同一であることが担保されている必要があると言わざるを得ません。

申立人が作成されている「マンション管理士派遣賛成の署名」用紙の内容は、あまりに概括的ですから、申立人は、署名用紙の内容を市長宛の申請書の内容と同じものに変更することが望ましいと言わざるを得ません。

4 申請書の様式の見直しが必要かどうか

今回の申立てによって第2項による申請の手続きと書類が問題になりましたが、この問題は、申請書の様式に関わっていますので、今回のような行き違いを防ぐためには、現在の申請書の様式を見直すことが望まれます。

ホームページ等に掲載されている現行の申請書の様式は、第1項による申請にも第2項による申請にも共通ですから、この申請書の様式を基本的にはそのまま利用することができます。最初に、第1項による申請か、それとも第2項による申請かを、申請者に○印で

困んでもらい、第2項による申請のあとには、第1項による申請が困難である理由を簡明に説明するための欄を設けておけば、そのほかに「理由書」の提出を求める必要はなくなります。

第2項による申請の場合にも、第1項による申請と同じように、申請書は市長宛ですから、1/5以上の区分所有者等による共同申請であることを示すために、その代表者名の申請書に、共同申請者の署名一覧（署名簿）を添付することにすれば、共同申請者も代表者とともに市長宛に共同で申請していることが様式のうえでも明確になります。このような署名一覧（署名簿）の添付が必要であることを申請書の様式のなかに書き加えておけばよいと思います。このように、申請書の様式を一部分手直すことによって、第2項による申請の手続きは明確になります。

さらに、ホームページ等に、第2項による申請には、第1項による申請に必要な「マンション派遣申請書」と「チェックリスト」に加えて、第1項による申請が困難であることを示す簡明な「理由」の明示と、1/5以上の区分所有者等による共同申請であることを示す署名一覧（署名簿）の添付が必要であることを明記すれば、第2項による申請の手続きはより明確になるのはもちろんです。

今回の申立てを機縁として、以上のような申請書の様式を見直すことと、要綱第2項による申請が認められるために提出すべき書類がホームページ等に明記されることが望まれます。担当課には速やかにそのための検討を開始していただくように期待しています。

（3）市道認定後の所有権移転登記の遅れ

【苦情申立ての趣旨】

約30年前、南区〇〇町でA不動産による宅地開発がなされた。私たちは、その地域にそれぞれ土地や家を所有している。以前、その土地や家を売却することを考えて別の不動産業者に相談したが、家の前の道路（以下「本件道路」という。）が私道なので公道の場合と比較して半値以下になるとの説明を受け、その時は断念した者もいた。

幸いなことに、数年前、本件道路について、A不動産の代表者で所有者でもあるB氏から、市に寄付する旨の申し出があり、市議会の議決を経て市道として認定され、平成22年12月〇日、市の公報で告示（第〇号）もされた。

しかし、その後、西部土木センター総務課（以下「担当課」という。）へ確認したところ、まだ市への所有権移転登記がされておらず、市道となっていないということだった。その理由は、B氏が、本件道路に設置している鉄のフェンス（以下「フェンス」という。）や土地の分筆の件で市と揉めており、「寄付を取り下げる。」と言って、話が進まないためとのことであった。

本件道路が市道として登記されない以上、市の管理も十分には及ばないため、私たちは大変困っている。私道のままであれば、今後、所有者であるB氏から道路使用料を請求される可能性もある。また、本件道路に隣接する土地や家の所有者である私たちは、土地や

家の価値も重要な関心事項であるところ、公道とならない以上、価値が低く評価されてしまう。

そのため、何度も担当課へ本件道路を市道として登記するようお願いしたが、一向に解決する気配がない。以前、議会で議決されたにもかかわらず、市が「本件道路にはフェンスがあり、幅員が 4m に満たないので市道とはできない。」と言ったときも、私たちは、フェンスの反対側の土地所有者に働きかけ、私有地をフェンス幅の分後退してもらい、幅員 4m が確保できるようにしたこともあった。それにもかかわらず、市は何かと理由をつけて登記できないと言うばかりである。

市は、早急に本件道路が市道として登記されるように対応してほしい。

【市からの回答】

1 本件の経緯について

平成 22 年 6 月〇日、B 氏より、熊本市南区〇〇町地番 a の一部、地番 b、地番 c（以下「本件道路」という。）について、市道認定要望書が提出されました。

同年 7 月〇日、市職員、B 氏、調査士、地元住民数名等が現地立会いを行い、市道認定基準等の説明も行いました。

同年 10 月〇日、市道認定予定敷地の全所有者より道路敷地寄付申請書（以下「申請書」という。）等を受領しました。

同月〇日、事前の準備作業である公共嘱託登記について委託先に発注し、同年 12 月〇日、地番 a の一部に抵当権が設定されていたため、抵当権者に対し、抵当権設定登記の放棄承諾書の提出を依頼しました。

同年 12 月の第 4 回定例市議会において、本件道路の市道認定が議決され、同月〇日、「市道認定、市道区域決定、市道供用開始」が告示されました。

その後、地番 a の分筆登記の手続きを進めようとしたところ、B 氏より本件道路に設置している鉄柵（以下「鉄柵」という。）を撤去するなら、その部分は分筆して道路寄附対象外としてほしいとの申出がなされたため、現在に至るまで B 氏と度重なる交渉を続けてまいりましたが、鉄柵部分を分筆して残すようにとの主張を続けておられ、分筆登記のためのご協力が得られず、手続きは進んでいない状態です。

なお、平成 23 年 10 月〇日以降、申立人等から、本件道路所有権移転登記が未登記状態となっていることについて説明を行うようにとの要請が度々あったため、その都度これまでの経緯等を説明しております。

2 市道認定について

市道認定の流れについては、以下のとおりです。①地元代表者より「市道認定要望書」が提出されると、②職員が現地調査を行い、熊本市道認定基準要綱に定められている認定基準に照らし合わせ、認定の可否を判断します。③認定が「可」の場合、土地所有者から「道路敷地寄付申請書」、「印鑑証明書」、「登記承諾書」を提出していただき、④境界立会

い及び測量を実施します。その後、⑤市道認定議案として市議会に提出し、⑥市議会で承認された場合、市道認定の告示がなされ、分筆及び所有権移転登記を行います。

原則として、市道の認定の告示をもって申請された寄附の受入れが確定し、実体的な所有権移転が発生すると解しております。

本件道路の市道認定については本件の経緯で述べたとおりですが、地番 a の一部に抵当権が設定されており、その抵当権抹消登記の手続きを要したこと、寄附された土地に関し B 氏から異議が出されたため、その納得を得るために時間をかけて説明を続けたことから、すぐに分筆登記の手続きを行うことができず、熊本市名義への所有権移転登記は未完了の状態です。

ただし、市道認定の議決時の所有者全てから申請書等の書類を受領しており、これを権原として市道認定後、市道として供用開始を行っております。

3 申立人のご主張に対する市の見解について

(1) 申立人のご主張について

申立人のご主張は、「早急に本件道路が市道として登記されるように対応してほしい。」というものであり、これは、①市道として登記されない以上、市の管理も十分に及ばない、②私道のままであれば、今後、所有者から道路使用料を請求される可能性がある、③公道とならない以上、土地や家の価値が低く評価されてしまう、という三つのご懸念に基づくものと思料いたします。

まず、前提として、本件道路は、平成 22 年 12 月〇日の告示日に市道として認定され、同日、供用開始を行っており、既に一般交通の用に供される「公道」となっております。

本件道路を市道として供用を開始するに当たっては、予め本件道路の敷地について所有権その他の使用権原を取得している必要がありますが、所有権登記の取得は必須のものではありません。本件道路の敷地につきましては、市への所有権移転の登記手続きが遅れており、登記上の名義が従前の所有者のままとなっておりますが、前述のとおり、従前の所有者からの寄附の申請があり、本市がこれを受け入れたことにより、実体上の所有権は既に移転しております。

したがって、①については、本市への所有権移転登記が未了であるとしても、本件道路を市道としての管理する上で何ら支障はなく、他の市道と同様の管理を及ぼすことが可能です。

また、市道を構成する敷地や物件については、道路法第 4 条本文の規定により、「私権を行使することができない。」とされていますので、登記上の名義人であったとしても、道路を勝手に占有したり、他者の通行を制限したりすることはできません。

したがって、②のご懸念のように、申立人が本件道路を使用することについて他者から道路使用料の請求をされることはありません。

③についても、本件道路は、市道認定し、告示も完了しているため、「市道証明証」により道路法第 3 条第 4 号で定められた市道であることの証明も可能であり、土地・家の価値

については公道沿接を前提に評価されるものと考えます。

以上のように、申立人の主張の基礎となっている三つのご懸念につきましては、いずれも実際には問題がないものと考えます。

(2) 本件の現状について

しかしながら、適切な財産管理の観点からすれば、市が所有権を取得した土地がある以上、速やかに必要な登記手続を行うことは当然のことではありますが、本件においては、本件道路の一部をなす熊本市南区〇〇町地番 a の土地について、市道として寄附を受けていない部分（市道の認定基準に合致しなかった行き止まり道路部分）が含まれており、市道区域部分のみの所有権移転登記を行うためには、市道区域として市が取得する部分とそれ以外の行き止まり道路の部分とを予め分筆する必要があります。このため、本市としては、地権者から分筆のために必要となる登記承諾書等の追加提出を受けた上で、登記手続を進めようとしたが、下記のとおり、B氏からのご理解・ご協力が得られない状況となり、分筆が行えず、円満な所有権移転登記が困難となっております。

本件においては、本件道路に係る市道の認定及び供用開始がされた後、B氏から、同氏が本件道路に設置していた鉄柵を撤去しないでほしい旨の申入れがあり、もし市がこれを撤去するつもりであれば、当該鉄柵の部分は分筆してそれ以外の土地だけ寄附したいとの意思が示されました。B氏の主張の理由としては、隣接地である地番 d 所有者と、意見が合わず確執があるため、地番 d との境界に鉄柵を設置し、その部分を自分の所有としておきたいとのことでした。B氏は、「鉄柵部分を分筆して、その他の部分を寄付する事はできないのか。鉄柵部分を分筆して残さないなら死んでも寄附はしない。」と強く主張を繰り返しておられます。

これに対し、本市としては、①市道認定時において、認定後に幅員確保のために鉄柵を撤去するよう条件を付しており、B氏も了承されていたこと、②当該鉄柵の部分も含めて寄附を受けており、既にこれを道路区域として供用開始していること、③鉄柵を残すことには合理的な理由がなく、隣接地所有者の本件道路の利用を阻害している上、適正な道路管理の面でも支障をきたす恐れがあることなどの理由により、道路管理者として鉄柵は撤去せざるを得ないと説明しているところです。しかしながら、現在において、B氏の納得を得ることは困難な状況です。

なお、地番 a にはB氏以外にも所有者がおられ、所有権移転登記のためには全所有者の同意が必要となりますが、その方々からは、既に必要な申請書等の提出を受けたり、提出の約束をいただいたりしております。

4 今後の方針について

適切な財産管理の観点からすれば、市が所有権を取得した土地がある以上、速やかに必要な登記手続を行うことは当然であるため、本件道路については、現在熊本市が保有する書類にて登記可能な部分については、登記手続を進め、また、登記できない部分については、訴訟等の法的手段も視野に入れ、問題解決に向けて努力していく次第であります。

なお、現在、市道認定の議決後、速やかに分筆登記の手続きを行うようにしております。しかし、今回の事案では、所有権移転登記をするために分筆を必要とする場合でしたが、寄附者の協力が得られず、分筆及び所有権移転登記の手続きが進まないという事態が生じてしまいました。そのため、今後は、分筆が必要な場合には、所有権移転に係る登記承諾書等の必要書類の提出に併せて、分筆登記の同意書（承諾書）等もいただくなど、分筆及び所有権移転登記の手続きが円滑に進むように、対応を検討いたします。

申立人にはご心配をおかけして大変申し訳なく思っております。今後も地権者に十分説明し、所有権移転登記手続を前に進めるよう努力してまいりますので、ご理解をいただきたいと思っております。

【オンブズマンの判断】

1 事案の経緯

事案の経緯については概ね「市からの回答」にあるとおりですが、これと関係資料を総合すると以下の事実が認められます。

(1) 平成 22 年 6 月、私有の公衆用道路である熊本市南区〇〇町地番 a（以下「道路 A」という。）の一部、地番 b（以下「道路 B」という。）、地番 c（以下「道路 C」という。）について、市に対して「市道認定要望書」が提出されました。道路 A については、終点が公道に接続していない一部（行き止まり部分）を分筆し、市道認定基準を充たす部分のみを市道認定することになりました。

(2) 市は、道路敷地の当時の所有者全員から同年 10 月〇日付けで「道路敷地寄付申請書」を受領するとともに、所有権移転登記手続に必要な「印鑑証明書」「登記承諾書」等の書類も受領し、境界立会いも実施しました。当時の各道路の所有者は、道路 A は B 氏と付近住民等 5 人の共有で、持ち分は B 氏が〇分の〇、住民等 5 人が各〇分の〇、道路 B 及び道路 C は B 氏と付近住民等 3 人の共有で、持ち分は B 氏が〇分の〇、住民等 3 人が各〇分の〇となっていました（登記簿も同じ）。

(3) 市は、道路 A の一部、道路 B、道路 C の寄附を受け入れた上で、同年 12 月の第 4 回定例市議会において市道認定を議決し、同月〇日、「市道認定、市道区域決定、市道供用開始」を告示しました。

(4) ところが、その後、市は所有権移転登記手続を行わず、道路 A については平成 23 年 11 月〇日付けで、B 氏の共有持分のうち、各〇分の〇が付近住民 6 人に売却され、所有権移転登記がなされました。市が道路の寄附を受け入れて市道認定の告示をしたにもかかわらず、いつまでも所有権移転登記手続をしないことから、不安に思った周辺住民らは市の西部土木センター総務課に何度も早急に移転登記手続をするように要望しましたが、現在に至るも実行されていません。

2 市が所有権移転登記手続をしないことの不備

所有権移転登記手続ができていない理由については、「市からの回答」に詳しく記載され

ていますが、要するに、B氏から寄附の一部撤回などの主張が出され、分筆ができないなど、協力が得られなくなったためであるということのようです。市としては、B氏の主張は受け入れられないものの、話し合いによって円満に解決しようと考え、数年にわたって説得を続けてきたということです。しかしながら、B氏の主張が「市からの回答」に記載されている通りであるとすれば、話し合いによる解決が無理であることは容易に理解できたはずで、市が道路の所有権を取得した時点から既に5年以上が経過していますので、登記手続を実行しない市の対応には不備があると判断せざるを得ません。

市においては、市道認定の議決がなされた時点で、道路敷地の所有権移転登記手続に必要な書類の提供を各所有者から受けていますから、直ちに登記手続を行うことができたはずで、道路Bと道路Cについては、登記手続を行うについて書類は揃っていましたが、何の問題もなかったし、道路Aについては分筆が必要ですが、寄附者の協力が得られないのであれば、法的手続を検討すべきであったと考えます。

3 住民の不安等

申立人ら住民は、道路が市の所有名義に登記されないことで種々の不安や懸念を抱いているようです。住民は、B氏が公衆道路を市に寄附することに対する謝礼金として一戸当たり〇〇円を支払うことを誓約しましたが、これは道路がB氏所有であることに不安や懸念があったためであると推測されます。「市からの回答」には、申立人らの懸念については実際上の問題は生じない旨主張されていますが、その説明が法律的には間違っていないとしても、これまでの経緯や道路の実情に照らせば、住民の不安や懸念が解消されるものではないと考えます。

例えば、道路Aについては、寄附後に、住民6人がB氏の持ち分を買い取って移転登記をしていますが、これは市の所有名義にならないことに対する不安のためであると推測されます。道路Aの共有者になれば、「各共有者は、共有物の全部について、その持分に応じた使用をすることができる。」(民法第249条)ため、道路A全体を使用することができ、住民らの不安が緩和されるからです。

このまま、本件道路について市への移転登記がなされなければ、B氏は自分に所有権があると主張する可能性がありますし(現に寄附後であるのに持分の一部を売却しています。)、仮に第三者に売却されて所有権移転登記がなされれば、市は第三者に対しては使用权原を主張できなくなる恐れもあります。また、市道の管理とその敷地所有権の登記とは法律上は関係がないことですが、市が道路B及び道路Cに設置されている鉄柵を撤去しないという現実がある以上、住民が、市に登記がないために道路の管理が十分できていないという懸念を持つとしても、無理はないように思われます。

4 今後の市の方針について

道路について、市が所有権を取得した以上、速やかに登記手続を行うべきことは当然であります。このことは市も理解しており、市においては、「本件道路については、現在熊本市が保有する書類にて登記可能な部分については、登記手続を進め、また、登記できない

部分については、訴訟等の法的手段も視野に入れ、問題解決に向けて努力していく次第であります。」ということですので、速やかな実行を期待します。

(4) 水路への転落事故における対応

【苦情申立ての趣旨】

1 平成 27 年 9 月〇日 23 時頃、歩道として整備された側溝の上を歩いていたところ、当該側溝は途中から蓋がなかったため、私はそのことに気付かずに転落してしまい、顔や身体に後遺症が残るほどの大ケガを負い、救急車で近くの病院に搬送された。事故当時、付近の電灯は消えていたため、現場は真っ暗であり、側溝への転落を防止する措置は講じられていなかった。

同月〇日、私が住んでいるマンションの管理組合理事長（以下「理事長」という。）から、当該側溝を管理している西部土木センター（以下「センター」という。）に対して本件事故に関して通報がなされた。そのため、センターから何らかの対応があるものと考えていたが、しばらくの間、センターからは何の連絡もなかった。10 日程経った後ようやくセンターから電話連絡があり、私が住むマンションの管理組合事務所で話合いがもたれることとなった。また、職員からは現場写真などは取っておいてほしいと言われた。

同年 10 月〇日、職員 3 名が管理組合事務所を訪ねて来た。当時、事故による傷が癒えず、痛みを苦しんでいたところ、被害者である私 1 人に対して、職員が 3 名も訪ねて来たので、私には威圧的に感じられた。職員との間で、今後の対応について話合いが進む中、治療費についても話が及び、市が全額負担するとの説明を受けた。また、電話で連絡があった際には、現場写真は取っておいてほしいとのことであったが、この際には、現場写真は必要ないと言われた。そして、次回は、保険会社の担当者連れて来るとのことだった。

同年 11 月〇日、センターから 2 回目の連絡があった。その際には、先日の話とは違い、弁護士を連れて来ると言われた。先日話した内容と違うことに戸惑いを覚えるとともに、法律に関して詳しくない私にとっては、弁護士を連れて来ると言うことは、心理的にストレスを感じさせ、脅されているように感じた。

その後、本件事故に関して弁護士に依頼し、現在もなお、責任の有無や過失の割合などについて弁護士を通して協議しているが、相手方の弁護士は、過失割合について、私が 8 割でセンターが 2 割であると主張しており、当初、センターが説明した内容とは異なっている。

2 また、センターの事故現場における対応を観察していたところ、同年 10 月〇日頃に歩行者が当該側溝に転落しないように柵が設置され、同年 11 月〇日頃にその柵に加えて反射板が設置され、同月〇日頃には蓋がなかった箇所に転落を防止する板が設置され、同月〇日頃に電灯が取り替えられた。理事長や地元自治会長の話によると、現場付近は児童の通学路であるにもかかわらず、危険であるとして、1 年ほど前から地域住民に呼びかけて署名活動を行い、センターに転落防止措置を要望していたということである。また、同年 10 月

○日に私と同じマンションの住人が同じ現場で転落したとも聞かされた。もっと迅速に転落防止措置が講じられていれば、被害者は私 1 人で済んだはずである。歩道になった時点で最初から講じてあれば、私も転落しなかった問題である。

3 責任の有無や過失の割合などについては、弁護士を通してこれから協議していくつもりであるが、事故が発生してからのセンターの対応は、迅速とは言えず、説明する内容も一貫していないばかりか、被害者である私に対する配慮を欠く対応であり、到底納得できない。

【市からの回答】

1 まず、申立人が水路に転落して負傷されたことについて心からお詫び申し上げます。

2 しかしながら、申立人が主張されている事実と市が認識している事実とは異なる点がありますので、以下に市が認識している本件の経緯を説明します。

本市においては、市道や水路といった公共物を適正に管理するように努めているところですが、公共物の設置又は管理の瑕疵に起因して発生した事故及びその疑いのある事故の発生を認識したときは、事故の内容を調査し、速やかに適切な対応をとるようにしています。

本件において申立人が転落した水路（以下「本件水路」という。）は、西部土木センター（以下「センター」という。）が管理を行っていますが、平成 25 年 11 月に地元自治会からセンターに対して、本件水路の蓋が設置されていない部分に蓋架けをしてほしいとの要望書の提出があったため、現地で関係者と要望内容及び施工内容を確認の上、平成 26 年 10 月○日に工事を完了したものです。その後、本件に係る通報がなされるまで、本件水路に関する要望や事故等の報告はありませんでした。

平成 27 年 9 月○日、申立人が居住するマンションの管理組合理事長からセンターに対して、「側溝の蓋が途中からなく危ない。住民の方が怪我をした。」との通報がありました。当該通報は、一般的な安全対策の依頼であると判断し、同日、事故現場の安全対策の検討を開始しました。なお、被害者は誰か、被害者の怪我はどの程度かなどの申出がなかったことから、この時点では、被害者と直接連絡をとるなどの対応を行っていません。

同月○日、現場の安全対策を施すまでの応急的な対応として、事故現場にカラーコーンを 2 基設置しました。また、現場の安全対策として、現場打ち蓋施工（現場で水路の形状に合わせて蓋を作製し、設置する方法）の検討も併せて開始しました。

同月○日、申立人が中央区まちづくり推進課に来課され、同課からセンターへの連絡により、センターにおいて本件事故の被害者を認識しました。そこで、同日、センターから申立人に架電し、怪我の状況や本件事故の概要を確認し、過失相殺を含めて保険会社等と相談する必要があることから、後日連絡する旨伝えました。なお、この際、申立人に対して現場写真の要否についての話はしていません。

同月〇日、現場の安全対策として現場打ち蓋施工を検討していましたが、現場に設置してある標識を移設させる必要があるなど、関係機関との協議に時間を要すると判断し、車両用防護柵を暫定的に設置する検討を始めました。

同年10月〇日、センターから申立人に架電し、同月〇日に申立人の居住するマンションの管理組合事務所にて本件事故について話し合うことになりました。この際、市からは職員3名が出席する旨お伝えしました。

同月〇日、暫定的に車両用防護柵の設置を検討していましたが、製作時間を要することに加え、基礎となる部分が民有地にかかること、占用埋設物があるために基礎の設置が困難であることが判明しましたので、早急に対応が可能な二次製品として、歩行者用防護柵を設置する検討を開始しました。

同月〇日、申立人と面会し、治療費については、まずは本人に負担していただくが、後日賠償金を算定するに当たって必要となるため領収書をすべて保管しておいていただくこと、賠償額は過失割合によって決まること、賠償金は示談成立前であっても支払いが可能であることを説明しました。また、今後は弁護士資格を有している市の道路等事故専門処理員（以下「専門員」という。）も含めて示談交渉を行う予定であること、専門員は争うためではなく、専門の知識を持った職員として示談の協議を行うことなど、専門員の同席についても十分な説明を行いましたので、申立人にはその点をご理解いただいたものと考えていました。

同月〇日、センターから業者へ歩行者用防護柵設置を依頼し、同月〇日、歩行者用防護柵の設置を完了しました。加えて、同月〇日、歩行者用防護柵に反射板を設置しました。

同年11月〇日、示談交渉の日程の調整のため申立人に架電したところ、申立人も弁護士に交渉を委任する旨の申出がありました。

同月〇日、申立人の代理人（弁護士）へ連絡し、同年12月〇日に示談交渉のための面会を行うことになりました。

同年12月〇日、申立人の代理人の法律事務所において、代理人と示談交渉を行いました。市からはセンター担当者と専門員が同席し、過失割合については、専門員から、申立人8割、市2割との見解をお伝えしました。この過失割合は、過去の裁判例等を参考に、市が契約している保険会社や専門員の意見を踏まえ、最終的には市が総合的に判断したものです。ただし、これはあくまでも示談交渉をするにあたって一応の目安を示したものであり、交渉によって一定程度は変化する余地のあるものであり、専門員から申立人の代理人に対してもその旨の説明は行っております。なお、申立人は、この過失割合について、「当初、センターが説明した内容とは異なっている。」と主張しておられますが、市が過失割合について説明したのは12月〇日が初めてであり、また、その時を含めて「市が全額負担」という説明は一切行っておりません。

3 以上のとおり、市としては、本件事故の被害者が判明してから速やかに申立人へ連絡

を行うとともに、面会の際の訪問人数や専門員の同席など、必要な点については事前に説明し、申立人に配慮しつつ一貫した説明と対応を行ってきました。

また、現場における安全対策については、より安全性の高い対応策から順次検討を行った結果、歩行者用防護柵を設置するまでに多少時間を要しましたが、事故防止のため、応急的にカラーコーンを設置した上で、市としては、可能な限り速やかな対応に努めました。

今回の申立ての内容を踏まえて、今後は申立人に対してより一層丁寧な説明をし、双方合意の下で速やかな解決を図れるよう努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

- 1 申立人は、本件事故が発生してからの市の対応が迅速ではなかったと主張されています。そこで、まず、本件の経緯について確認しておきます。

申立てによれば、平成27年9月〇日23時頃、申立人は本件水路に転落して負傷され、近くの病院に入院されたとのこと。その後、同月〇日、申立人が居住しているマンションの管理組合理事長（以下「理事長」という。）から西部土木センター（以下「センター」という。）に対して、本件事故に関して通報がなされたとのこと。

一方、市の回答によれば、同日、理事長からのセンターに対する通報を受け、その通報を一般的な安全対策の依頼であると判断し、翌日（同月〇日）、事故現場にカラーコーン2基を設置したとのこと。その後、同月〇日、申立人が中央区まちづくり推進課に来課され、同課からセンターへの連絡により、センターにおいて申立人が事故に遭遇されたこと、つまり、本件事故の被害者が申立人であることを認識したとのこと。そこで、同日、センターから申立人に架電し、怪我の状況や本件事故の概要を確認し、後日連絡する旨伝えたとのこと。

確かに、市の認識を前提にすると、市としては、被害者が誰であることを認識したその日のうちに申立人に架電したことになります。

しかし、同月〇日に理事長からセンターに対して「住民の方が怪我をした。」との通報がされていることからすると、その時点で、市が管理する水路で事故が発生したこと、また、その事故には被害者が存在することは認識し得たはず。そうであれば、その時点で、怪我をした住民のことについて聴き取りを行い、怪我をした住民に連絡を取ることが望ましかったといえます。市が管理する公共物で事故が発生したということは、市としては看過できないはず。市においては、水路への転落といった市が管理する公共物における事故については、市民の方からの通報がなければ、事故の発生を認識することが困難なケースがほとんどですが、通報により事故の発生を認識したのであれば、直ちに被害者の状況を含めた事故の概要の把握に努めるべきであると考えます。

以上のような事実を踏まえると、市の対応が迅速であったとは評価することはできません。申立人が市の対応が迅速性を欠くものと感じられたのは理解できます。

2 つぎに、申立人は、市の説明する内容が一貫していないと主張されています。具体的には、①現場の写真などは取っておいてほしいと言われたのに、その後、必要ないと言われたこと、②保険会社の担当者を連れて来ると言われたのに、弁護士を連れて来たこと、③治療費は全額市が負担するとの説明を受けたのに、その後、過失割合について、申立人が8割、市が2割との説明をされたこと、を指しているものと思われます。

これに対する市からの回答は、①そもそも現場写真の要否については申立人に対して話していない、②10月〇日に申立人と面会した際に、弁護士である道路等事故専門処理員の同席については十分な説明を行った、③過失割合の説明したのは12月〇日が初めてであり、また、その時を含めて「市が全額負担」という説明は行っていない、というものです。

申立人が主張する事実を前提にすると、統一的な方針が定まっていなかったのではないかと印象を受けますが、市の回答を見れば、その方針は一貫しているように思われます。ただ残念ながら、市のそのような方針は申立人に対しては伝わらなかったようです。

本件のような事故対応においては、迅速な対応が求められるため、その分、行き違いが生じやすい状況だと考えられます。やり取りの中で行き違いを全てなくすのは困難なこととは思いますが、それを未然に防止するための努力は必要です。

オンブズマンの調査では、市の対応に不備があったとまでは確認できませんでしたが、市においては、今回のことを踏まえて、市の方針が市民に明確に伝わるよう、説明方法等を改めて検討の上、このような行き違いが生じないよう、その再発防止に努めていただきたいと思えます。

3 事故現場における対応については、申立人と市の認識に食い違いが認められますが、市の回答によれば、平成27年9月〇日、理事長からの通報を受け、同月〇日、事故現場にカラーコーンを2基設置し、その後、現場の安全対策として、現場打ち蓋施工、車両用防護柵の設置を検討するものの、現場の状況を考慮した結果、10月〇日、歩行者用防護柵を設置し、同月〇日、歩行者用防護柵に反射板を設置しています。

確かに、センターは通報があった翌日には、事故現場にカラーコーンを2基設置していますが、その設置の仕方は、本件水路の蓋がけされていない部分の手前に、そのままカラーコーンを設置しただけです。2基のカラーコーンの設置も明るい時間帯なら一定の効果はあるでしょうが、深夜、事故現場周辺の街灯が薄暗い状況の中において、それがどれ程の効果があるのか、事故対応として十分なのか、疑問に思わざるを得ません。

また、カラーコーンの設置から歩行者用防護柵の設置までに1か月余り要していますが、より安全性の高い対応策から順次検討した結果ではあるとしても、市民感覚としては、コンクリート水路で落差が1m以上あり、落ちれば大怪我の可能性が大きい現場の状況を前にして、果たしてその対応が迅速であったのか疑問を感じます。事故防止策の検討に時間を要するのであれば、なおさら、その間の応急的な対応が事故防止策として十

分なものでなければなりません。

以上のことを踏まえると、市の事故発生後の現場における対応は、迅速かつ適切であると評価することは困難であると考えます。

- 4 申立人は、「地域住民がセンターに対して現場付近が危険であるとして、転落防止措置を要望していたことを考えると、本件水路が歩道になった時点で、そのような措置が講じられていれば、私も転落しなかった。」との主張もされていますが、このことは、申立人が本件事故に遭遇した当時、本件水路がどれほどの安全性を有していたのかということに関わってきます。事故当時の本件水路の安全性を論じることは、本件における過失割合にも関わってくるので、申立人は、既に本件事故に関して弁護士に依頼しており、責任の有無や過失の割合などについては、今後、弁護士を通して協議することが予定されています。そうであるならば、過失割合などについては、双方の話し合いによって解決することが望ましいことと言えますので、本件水路が歩道になった時点での安全性については、オンブズマンとしては、その判断を控えたいと思います。

なお、本件事故現場付近の平成 25 年度に蓋がけ工事がされた水路には、昭和 62 年度にコンクリート水路の工事をしたときから水路の西側を通る道路から水路の東側に接する土地に進入するための通路として蓋がされている部分が点在しており、平成 25 年度の工事は、従来蓋がなかった部分に蓋をすることによって水路全体に蓋をする状態を作り、歩道として歩行者が通行できるようにする、というものだったようです。そして、本件の事故が起きたのは、昭和 62 年度の工事のときから蓋がされていた部分の南端であり、平成 25 年度の工事はこの部分よりも北側で行われたとのこと。もし、市による本件水路の管理に何らかの落ち度があったとするならば、それには、このような工事の歴史、つまり、平成 25 年度の工事が水路全体に一気に蓋をするものではなく、従来蓋がなかった部分にだけ蓋をする工事であったことが関係している可能性が考えられます。市には、従来存在したものに接して新たな工事を行う場合、従来のもので一体になって新たなものが生み出されるときは、新たに工事する部分の安全性だけでなく、従来のもので一体になって生み出されるもの全体の安全性についても、十分に配慮するよう望みます。

- 5 申立人のように事故に遭遇された方は、身体的にはもちろん、精神的にも苦痛を抱えている場合が少なくありません。そのような状態であれば、普段よりも心理的にストレスを感じやすくなるものと思われれます。また、法律に明るくない市民の方であれば、法律の専門家である弁護士が同席するとなると、身構えてしまうのも理解できます。

市においては、今回の申立てを踏まえて、相手方に配慮した上で、より一層丁寧な対応を心がけていただきたいと思います。オンブズマンとしては、市と申立人との交渉が円滑に進み、この問題が早期に解決することを切に願います。

(5) 国民健康保険料の度重なる算定誤り

【苦情申立ての趣旨】

平成 27 年 6 月〇日、市から国民健康保険料の決定通知書が届いたが、私の夫は私の扶養となっているにもかかわらず、保険料が高く算定されていた。この件に関しては、一昨年、昨年にも同様のミスがあったため、その都度、当時の担当者と話をし、保険料が修正されてから納付していた。その際、昨年の担当者であった中央区役所区民課（以下「担当課」という。）の A 氏は、「前担当者から引き継いでいなかった。」「ほかの課から扶養と聞いていなかった。」など、言い訳を繰り返すばかりであったものの、「平成 27 年度分は、このようなミスがないように徹底します。」と言っていた。それにもかかわらず、今年度もミスが生じており、同様のミスがもう三度目にもなる。

担当課の伝達・引継ぎ方法などがきちんと整備されているのか疑問である。なぜ、このように同様のミスが繰り返されるのか、原因を説明してほしい。また、何度連絡をすれば、同様のミスが生じないように改善してもらえるのか。ミスが生じる度にこちらから担当課へ連絡をしなければならぬため、時間も費用も掛かってしまう。通常の企業ではありえない担当課の対応に納得がいかない。

【市からの回答】

この度は、度重なる事務処理ミスにより、申立人に大変不快な思いをさせたことに対しまして心よりお詫び申し上げます。

過去 2 年間においても同様のミスを繰り返しており、申立人に対して多大なる迷惑をおかけするとともに、改善がなされなかったことで中央区区民課の業務に不審感を抱かせることとなったことにつきましても、重ねてお詫び申し上げます。

1 本件の経緯

平成 27 年 6 月中旬、国民健康保険料（以下「保険料」という。）の決定通知書を、対象の方へ送付しました。

同月〇日、申立人よりお電話があり、「また保険料が高い金額になっている。昨年も同様の間違いがあったが改善されていない。」とのご指摘を受けました。確認しましたところ、昨年と同様に申立人の夫は税申告上の被扶養者となっておられましたが、確認不足によるシステムの入力漏れのため未申告扱いとなっており、保険料の 7 割軽減措置が適用されずに算定が誤っていたため、謝罪を行いました。

その際、申立人から、今後は同様のことがないように求められたため、「これまでは、前年度の国民健康保険（以下「国保」という。）加入の外国人リストの個人ごとの備考欄に注意事項を記したものを現行のリストと比較し、さらに複数の者で確認して二重チェックを行ってきましたが、結果として入力漏れが再度発生してしまいました。次回からは、外国人が被扶養者となっているなど、複雑な確認が必要な世帯を個別抽出した『要注意リスト』を作成し、確認不足による入力漏れがないように徹底してまいります。」旨の説明を行いました。しかしながら、申立人から、「毎年のことで信用できないので、国民健康保険業務の取りまとめの部署から連絡をもらいたい。」とのことでしたので、主管部署である国保年金

課から連絡させることを約束して切電しました。

その後、国保年金課に申立人に関する保険料算定誤りの内容を報告し、同課から申立人に対して謝罪及び説明が行われました。その際、新たな改善策として、申立人の決定通知書については、発送前に個別に引き抜き、最終確認後に発送することでご了承いただいたところでした。

また、申立人からお電話をいただいてから直ちに保険料を修正して確定させ、同日付けで変更決定通知書を送付いたしました。

なお、一昨年度については、同 25 年 9 月末ごろ、申立人より「保険料が誤っている。」旨のお電話があり、当時の担当主査が対応し、謝罪及び税情報の確認不足のため算定を誤った旨の説明を行ったところ、申立人からその内容について文書で回答を求められましたので、同年 10 月〇日付け文書にて回答いたしました。

昨年度については、同 26 年 6 月〇日、申立人よりお電話があり、前年と同様の指摘を受けたため、大変申し訳なく思い謝罪を行うとともに、「次年度はチェック漏れがないように業務を行ってまいります。」と回答し、ご了承いただきました。

なお、一昨年度、昨年度のいずれも、申立人の連絡により直ちに修正を行って正しい保険料を確定させ、翌月に変更決定通知書を送付いたしました。

2 本件の保険料算定誤りが生じた経緯と原因

(1) 国民健康保険について

国保とは、日本の社会保障制度の一つであり、日本では全ての方が加入しなければならない国民皆保険制度が採られているため、他の健康保険や生活保護を受けている方を除き、熊本市に住んでいる方は全て熊本市での国保の加入対象者となります。

保険料の算定については、外国人など一部を除き、6 月〇日の所得確定を基に国保電算システム上の自動計算により保険料が確定し、6 月〇日に決定通知書を一齐送付しております。仮に、自動計算されない一部の加入者に対して保険料の算定に誤りがあった場合には、事実の判明後、直ちに修正を行って正しい保険料を確定し、翌月に変更決定通知書を送付しております。

(2) 外国人の方の保険料の算定について

保険料は、税の所得情報を基に保険料が国保電算システム上で自動的に確定されますが、外国人については税情報が連動しておらず自動的に確定されないため、担当者が国保電算システムに直接入力して保険料を確定させる必要があります。中央区区民課（以下「担当課」という。）では、約 2,000 件の外国人リストについて所得の申告の有無を確認し入力処理を行う必要があります。その際、注意事項を記載した前年度のリストを確認しながら、以下の手順で確認・入力作業を行うこととしています。

すなわち、①行政基本画面（外国人や市外居住者などを行政情報として利用するため作成するデータ画面）で外国人リストの生年月日等を用いて検索を行い、税部門で登録しているコードを探し、全てのコードを確認したうえで、検索した外国人の所得の申告がなさ

れていた場合には、国保画面で所得の入力を行います。一方、②全てのコードを確認して、所得の申告がなされていない場合には、住民画面でその外国人の世帯構成を確認し、単身世帯の場合は未申告が確定します。③住民画面において外国人を含む複数世帯の場合は、国保の制度上も同一世帯かどうかを国保画面で確認します。その後、税画面で税申告上の被扶養者になっているかどうかを確認し、被扶養者となっている場合は国保画面で対象の外国人の「所得なし」の入力を行います。

ただし、複数世帯であっても、国保の世帯構成上において同一世帯でない場合は、①又は②の手順で終了となります。

(3) 本件の算定誤りの経緯と原因について

以上の手順で作業を行っておりますが、一昨年度における保険料の算定において、申立人の被扶養者の所得確認を見落とししてしまったことにより、入力漏れによる算定誤りを生じさせてしまいました。

そのため、昨年度は、前年度の事務処理ミスを踏まえて、個人ごとの備考欄に注意事項を記載した前年度の外国人リストを確認しながら入力作業を行うなどの改善を図りましたが、申立人の夫が被扶養者との備考欄の記載を見落とししたため、所得について入力漏れとなってしまう、一昨年度と同様のミスを繰り返してしまいました。

本年度においても、申立人の世帯には外国人の方が被扶養者となっておりますので、上記③「国保画面での世帯構成の確認」まで行き、税情報を取得して国保電算システムに被扶養者として「所得なし」と入力する必要がありました。しかしながら、複数の担当者による二重チェックをしていたにもかかわらず、注意が行き届かなかつたため、上記①の作業後、外国人リストの備考欄を確認する際に見落としをしまい、②「住民画面での世帯構成の確認」、③「国保画面での世帯構成の確認」、「税画面での確認」、「国保画面での入力」という作業を行わなかったことにより、所得についての入力漏れが発生してしまいました。その結果、被扶養者が未申告者と国保電算システムで判断されたため、所得が一定以下の世帯に適用される保険料の7割軽減措置が適用されませんでした。

今回の作業については、約 2,000 件の外国人リストを担当者 4 人で分割して、前年度の注意事項を記載したリストを確認しながら電算画面で確認することとし、事前に業務内容の打合せを行いました。異動後間もない不慣れな職員がいるにも関わらず、各担当者の理解度の確認や本件のような要注意事項についての情報共有の徹底が図られておりませんでした。また、入力期間が 6 月〇日～〇日の 4 日間という短期間であり、繁忙期で日中の作業が困難であったことに加え、時間外の電算システムの使用延長が設定されていた日ではなかったため、1 日あたりの作業時間が来客の落ち着く午後 4 時頃からシステムダウンする午後 6 時頃までの 2 時間程度と短く、不慣れな職員が短時間で作業を行ったことも本件の算定料の誤りが生じた原因の一つと考えます。時間外の電算システムの使用延長については別の課の管轄であり、前もって延長日が決められているため、申請したものの入力日の使用時間は延長できませんでした。また、決定通知書及び納付書を送付後、対象者の方

の納入期間を確保するために、入力日や決定通知書の送付日を遅らせることもできず、短期間での処理を行う必要がありました。

3 今後の改善策について

今回の件については、保険料を決定するにあたり、税情報が連動していない国保加入の外国人の所得を確認して入力する作業の中で、申立人の夫が税申告上の被扶養者であることを見落とししてしまった人的ミスが原因であり、すべて担当課の事務処理体制の問題と考えております。担当課の事務処理ミスにより、申立人に対して不快な思いをさせただけでなく、時間と費用をかけさせることとなったこととお詫び申し上げます。再三にわたる事務処理ミスを生じさせてしまい、担当課の業務に対する申立人の不信感はいかばかりかと思いますが、今後、申立人の担当課に対する信用を少しでも回復できるように、正確な事務処理を確実に行うようにいたします。

今後については、①入力作業前の打合せにおいて、前年度の外国人リストの確認作業を行う必要性などを再確認するとともに、作業手順及び注意事項についての確認を徹底します。また、②現行のマニュアル（手順書）を見直すとともに、特別なケースの手順もマニュアルに追記します。さらに、③申立人の世帯のように外国人が被扶養者となっているなど、複雑な確認が必要な世帯を個別に抽出した「要注意リスト」を作成し、そのチェックを行います。④申立人の決定通知書については、個別に引き抜き、最終確認を行った後に発送することとします。

以上の項目を確実に実行し、事務処理ミスの再発防止に努めます。

【オンブズマンの判断】

苦情申立ての趣旨及び市からの回答によれば、本件で論ずべき点は、①本件の国民健康保険料（以下「保険料」という。）の算定誤りが生じた経緯と原因、②今後、同様のミスを生じさせないための改善策、の二つです。

1 国民健康保険料の算定誤りが生じた経緯と原因について

(1) 外国人の国民健康保険料の算定について

市の回答によれば、国保加入者の保険料は、税の所得情報を基に国保電算システム上で自動的に確定されますが、外国人については税情報が国保電算システムと連動していないために、担当者が、確認した情報を国保電算システムに直接入力して保険料を確定させる必要があります。

外国人の保険料を算定するための確認・入力作業は、大きく三段階の手順を踏んで行われています。具体的には、①行政基本画面で外国人リストの生年月日等を用いて検索を行い、税部門で登録しているコードを探し、全てのコードを確認したうえで、検索した外国人の所得の申告がなされていた場合には、国保画面で所得の入力を行う、②全てのコードを確認して、所得の申告がなされていない場合には、住民画面でその外国人の世帯構成を

確認し、単身世帯の場合には、その外国人は未申告であると確定される、③住民画面で外国人を含む複数世帯の場合には、国保の制度上も同一世帯かどうかを国保画面で確認した後、税画面で税申告上の被扶養者になっているかどうかを確認し、被扶養者となっている場合には国保画面で対象の外国人について「所得なし」の入力を行う、ということです。

保険料が自動的に計算される場合、算定誤りが生じることは通常は考えられないのに対し、外国人については人の手による確認作業および入力作業を経るため、保険料の算定誤りが生じる危険性がある、ということになります。

(2) 本件における国民健康保険料の算定誤りの経緯について

市の回答をもとに考えると、申立人の世帯は外国人の方が被扶養者となっておられるのですから、①と②の段階を経て、③「国保画面での世帯構成の確認」まで行ったうえで、税情報を取得して国保電算システムに被扶養者として「所得なし」と入力する必要があったはずですが、しかしながら、複数の担当者による二重チェックをしていたにもかかわらず、①の作業後、外国人リストの備考欄を確認する際に注意事項（扶養についての記載）を見落してしまった結果、②「住民画面での世帯構成の確認」、③「国保画面での世帯構成の確認」、「税画面での確認」、「国保画面での入力」の作業がなされることがなかったため、所得についての入力漏れが生じたのでした。その結果、申立人の被扶養者である夫が国保電算システムでは未申告であると判断されてしまい、所得が一定以下の世帯に適用される保険料の7割軽減措置が、申立人には適用されなかった、ということです。

外国人リストの備考欄に注意事項を記載していたのは、一昨年度の保険料の算定誤りについて申立人から指摘を受け、同様の事務処理ミスを生じないために考えた改善策だった、ということです。何よりも問題なのは、そのような改善策が講じられたにもかかわらず、なぜ、同様の事務処理ミスが繰り返されてしまったのか、ということです。そこで、もう少し踏み込んで、三年にわたって同様のミスが生じた原因について検討することにします。

(3) 三年にわたり申立人の国民健康保険料の算定誤りが生じた原因について

申立人から二度までも同じ誤りについて指摘を受け、そのつど今後の改善を申立人に約束していたにもかかわらず、担当課が同様のミスを三度も繰り返してしまったことについては、弁解の余地がありません。市も非を認めて率直に詫びているところです。

ただ、今後、同様のミスを生じさせないためには、そのようなミスが生じた原因を明確にすることが必要不可欠です。

市の回答を踏まえると、ミスが生じた原因は三つ考えられます。(a) 事前の業務打合せが周到になされなかったこと、(b) 短期間・短時間で人の手によって多大なデータの確認・入力作業を行わなければならなかったこと、(c) 人為的ミスを防ぐために必要な二重チェックが機能しなかったこと、です。それぞれの原因についてもう少し詳しく見ることにします。

(a) 事前の業務打合せの不徹底

市の回答によれば、異動後間もない不慣れな職員がいるにも関わらず、各担当者の理

解度の確認や本件のような要注意事項についての情報共有の徹底が図られていなかった、ということです。

つぎの（b）で述べる原因とも関連しますが、外国人の保険料算定はきわめて短期間・短時間で集中的に確認・入力作業を行わざるをえないのですから、人為的なミス为了避免するためには、それだけ周到な事前の業務打合せが必要になります。4月に異動してきた職員も業務作業を分担するのですから、そのような不慣れた職員にも要注意事項などの情報の共有が不可欠ですが、それが徹底されなかったものと推測されます。

（b）短期間・短時間で多大な業務量をこなさなければならない作業過程があること

市の回答によれば、中央区区民課では約 2,000 件の外国人リストを担当者 4 人で分割して作業を行うということです。すでに経緯でみたように、三段階の確認作業と入力作業をしなければならないのに加えて、国保電算システムへの入力期間が 6 月○日～○日の 4 日間という短期間であるうえ、1 日あたりの作業時間が来客の落ち着く午後 4 時頃からシステムダウンする午後 6 時頃までの 2 時間程度と短かったことがわかります。不慣れた職員もこのように短時間で多大な作業を行わざるをえなかったのですから、人為的ミスの発生しやすい業務状況にあったのは確かだと思います。毎日 2 時間程度でしかも 4 日間で国保電算システムへの入力作業を終えなければならないのですから、慣れた職員であっても相当に注意力をもって集中しながらの業務遂行が求められていたのは容易に想像できます。

人為的ミスが発生するリスクを減らすために、国保電算システムに入力する作業期間・時間を延長することができなかつたのかどうか問題となります。市の回答によれば、時間外の電算システムの使用延長については別の課の管轄であり、前もって延長日が決められているため、申請したものの入力日の使用時間は延長できなかつたことに加えて、対象者の方の納入期間を確保するためには、入力日や決定通知書の送付日を遅らせることはできないということですから、作業期間・時間を延長することができなかつたことは理解できます。

オンブズマンが確認したところ、ほぼ毎年同様の期間で処理を行っているということです。そのため、担当課でも、前年度の注意事項を記載した外国人リストを確認しながら電算画面で確認することなど、作業手順について事前に打合せを行うことによって、何とか厳しいスケジュールをこなしてきていたことが推測されます。

このように短期間・短時間に集中して行わなければならない作業過程では、人為的ミスを避けることは困難です。誰にでも人為的ミスが生じるおそれがあるのですから、そのミスを効果的にチェックする仕組みを設けておく必要があります。

（c）二重チェックが機能しなかつたこと

一昨年度に申立人の保険料の算定誤りが生じてから、その改善を図るために備考欄に注意事項を記載したうえで、複数人での二重チェックを行っていた、というのが市の回答です。二重チェックの仕組みは設けられていたにもかかわらず、昨年度と今年度にお

いて同様のミスが繰り返し発生したのですから、残念ながら、その二重チェックは実際には機能していなかったと言わざるを得ません。おそらく（b）で述べた原因も、二重チェックが機能しなかった一因だったのではないかと推測されます。

中央区区民課では、約 2,000 件の外国人リストを担当者 4 人で分割して 1 日 2 時間程度かつ 4 日間という短期間・短時間で、確認・入力作業をしなければならないだけでなく、その二重チェックもその間に行わなければなりませんから、二重チェックのために利用できる時間自体もきわめて限られていたことが推測されます。しかも、二重チェックの仕方自体にも問題があったのではないかという推測が成り立ちます。

以上では、三つの原因を別々に見てきましたが、実際には、（a）（b）（c）は、（b）でみたように作業過程において人為的ミスの発生可能性が高いがゆえに、人為的なミスを防ぐためには、（a）で述べた事前の周到な準備と（c）で述べた作業過程におけるチェック機能の働きがそれだけ重要になるという関係にあります。そのような関係を踏まえると、（a）（b）（c）という三つの原因が複合した結果、本件のようなミスが三度も発生してしまったものということができます。

2 今後、同様のミスを生じさせないための改善策について

今後、本件のようなミスを繰り返さないためには、すでにみたように、三つの原因が複合しないようにしなければなりません。

市の回答に示されているのは、四つの改善策です。すなわち、①入力作業前の打合せにおいて、前年度の外国人リストの確認作業を行う必要性などを再確認するとともに、作業手順及び注意事項についての確認を徹底すること、②現行のマニュアル（手順書）を見直すとともに、特別なケースの手順もマニュアルに追記すること、③申立人の世帯のように外国人が被扶養者となっているなど、複雑な確認が必要な世帯を個別に抽出した「要注意リスト」を作成し、そのチェックを行うこと、④申立人の決定通知書については、個別に引き抜き、最終確認を行った後に発送すること、の四つです。

①の改善策は、事前の業務打合せを徹底して行うということだと思います。今年度においても、作業手順について事前に打合せを行っていたにもかかわらず、外国人リストの備考欄の記載を見落としてしまったということですから、「前年度の外国人リストの確認」という作業がなぜ必要なのかについての意識が担当者間で共有されていなかったものと思います。今後は、その必要性について再確認するとともに、作業手順や注意事項についての確認を徹底するというものですから、その努力を見守りたいと思います。

人事異動があれば、担当職員の業務の習熟度に違いが生じるのは避けられませんから、担当者間の事前打合せで情報の共有や意識の確認を徹底させることが重要になります。ただ、作業手順や注意事項についての確認を徹底するというのは容易ですが、その確認を徹底する工夫がされなければ、確認を徹底したつもりで終わってしまいます。

②の改善策は、現行のマニュアルを改善することです。具体的には、現行マニュアルの

なかに特別のケースの手順も追記するという事です。外国人リストの備考欄に記載された注意事項を二人とも見落したことが、そのまま本件のミスにつながったので、今回は、マニュアルのなかにさらにチェック機能を織り込むことにしたものと思います。特別なケースの手順もマニュアルに追記することによって、より特殊なケースの手順についても認識が深まりますから、本件のようなミスを防ぐ改善策のひとつになるものと期待できます。また、マニュアルの追記は、①の改善策である「作業手順及び注意事項についての確認の徹底」を促す工夫にもなります。

③の改善策は、複雑な確認が必要な世帯を個別に抽出した「要注意リスト」を作成し、そのリストをもとにチェックを行うということです。②と同様に、外国人リストの備考欄の記載だけに頼っていたこれまでのやり方だけでは、昨年度だけでなく今年度もミスが生じたのですから、外国人リストの備考欄だけに頼るやり方を変更して、新たな「要注意リスト」を作成すれば、本件のようなケースの見落としが生じないようにチェックされやすくなります。

オンブズマンの疑問のひとつは、二重チェックがなされたにもかかわらず、なぜ昨年度だけでなく本年度においても外国人リストの備考欄の記載が見落されてしまったのかということでしたが、市に確認したところでは、外国人リストが年度ごとに変動するため、内容の確認が難しいことにも原因の一端があったようです。そうであれば、外国人リストの備考欄の注意事項を抽出して「要注意リスト」を作成するという改善策は、保険料算定にあたって、注意事項を見落とさないためには効果的であると期待できます。その「要注意リスト」の作成自体が、効果的な二重チェックを経たものでなければならないのはもとよりです。

②の特別なケースについてのマニュアルの整備も、③の「要注意リスト」の作成も、本件と同様のミスを防ぐための新たな対応策であると評価できます。この改善策の①～③までが確実に実行されれば、本件のような見落としによる保険料の算定誤りという事務処理ミスは予防されうると期待できます。

④の改善策は、申立人個人に対する個別的な改善策ですから、やや特殊なものかもしれません。しかし、申立人に対する同様の算定誤りが三度も続いたという弁解の余地のない事態を招いてしまったことを考えると、同様のミスが生じない確実な方法として市が④の改善策を申立人に確約したことは十分に理解できます。申立人が三度のミスのたびに費やされた時間と労力、申立人の抱いておられる行政に対する怒りと不信に対して、市が申し訳ないという気持ちを表したものが④の改善策だろうと思います。

確かに、①②③④の改善策により、本件のようなミスは予防できると期待できます。しかしながら、これらの改善策によって、人為的な確認・入力作業が短期間・短時間で行われなければならないという作業過程が解消されるわけでもなければ緩和されるわけでもありません。むしろ「要注意リスト」の作成など、ミスをチェックするための担当職員の業務はより厳しくなります。

外国人の保険料の算定については、前述のように、短期間・短時間に大量のデータの確認作業と入力作業を行わなければならない以上、人為的なミスを完全になくすことは非常に困難です。そうであれば、少なくともこれまでよりも余裕を持って確認・入力作業とそのチェック作業を行うことができるようにすることが重要な改善策になるはずですが、暫定的な対策として電算システムの使用時間を延長することが望まれます。そのためには他の担当課との調整が必要ですが、そのための努力を続けてほしいと思います。抜本的な対策としては、さらに、外国人の保険料の算定も自動計算されるように電算システムを再構築することが望まれます。

3 おわりに

本件においては、申立人の保険料の算定の誤りを、申立人が二年度にわたり指摘しておられたにもかかわらず、三年度にわたって連続して同様の誤りが生じたのですから、申立人が市に対して強い憤りと不信感を感じられたのは当然のことと思います。

今回、申立人がオンブズマンに申し立ててくださったことにより、市は、本件において外国人の保険料算定に誤りが生じた原因を自覚して、同様のミスが生じないように具体的かつ効果的な改善策を打ち出しました。外国人の保険料算定の誤りを防ぐために、現行のやり方を見直すきっかけを与えてくださった申立人に感謝するとともに、市の業務の今後の改善状況を見守っていただければと思います。

(6) 生活保護費の支給方法の変更

【苦情申立ての趣旨】

私は生活保護を受けており、保護費の支給日には、家賃分を市から直接不動産屋に支払ってもらい、それ以外の分を銀行口座に振り込んでもらっていた。

ところが、保護費の支給日であった平成27年10月〇日、不動産屋から電話があり、市から家賃が支払われていないことが分かった。すぐに担当者に連絡したところ、「貴方は働かないし、言う事を聞かないので、今回の保護費は支給していない。」などと言われたが、保護費を支給しないなどという話は事前に聞いていなかったし、私は実際には就職活動もきちんとし、同月〇日に就職もしたところであった。そこで、その旨担当者に説明したところ、同年11月〇日には保護費を支給してもらうことができた。しかし、保護費を受け取るために窓口まで出向かねばならず、始めたばかりの仕事を休むことになってしまった。この日、仕事を休んでまで保護費を受け取りに行ったのは、突然の家賃不払いで驚いた不動産屋から、家賃の支払期限を11月〇日とする旨告げられ、お金のことであったためそれ以上待つてほしいとはいえない状態だったからであった。

せっかく仕事を始め、状況がいい方向に進むかと思っていた矢先に、なぜこんなことになってしまったのか。就職して3ヶ月くらいの間は、いつ辞めさせられてもおかしくない厳しい状況であるのに、突然仕事を休まざるを得なくなったのは非常に不本意であったし、

就職したばかりで何かと経費も必要であったのに、突然保護費の支給を止められ、生活できない状況に立たされたのには本当に困った。

今回の件について、なぜ支給日に生活保護が支払われなかったのか、納得のいく説明をしてほしい。また、保護費を支給しないのであれば、書面や、少なくとも口頭で、事前に理由を明示すべきである。今回、そのような事前の連絡がなかったことに納得がいかない。今後は連絡も無く支払いを止めるようなことはしないでほしい。

【市からの回答】

今回、扶助費の支給方法を変更するにあたって、申立人及び不動産事業者への事前連絡を怠り、不安や混乱を招いてしまったことについて、深くお詫び申し上げます。本件における事実関係及び市の見解について、以下のとおりご説明申し上げます。

1 支給日に保護費が支払われなかった理由について

本件において、扶助費の支給日であった平成 27 年 10 月〇日に、申立人及び住宅管理会社の銀行口座に扶助費が振り込まれなかった理由は、保護の廃止や停止などの処分によるものではなく、以下のとおり、扶助費の支給方法を、口座振込による支給から、窓口支給に変更していたためです。

(1) 支給方法の変更について

扶助費の支給方法には、窓口支給（被保護者に対して支給日に窓口で直接金券を渡し、銀行で換金していただく方法）と口座振込（支給日に被保護者指定の銀行口座に扶助費を振り込む方法）があります。保護開始時は窓口支給となりますが、被保護者が銀行口座をお持ちであれば、被保護者の利便に資するため、2 回目の扶助費支給からは原則として口座振込に切り替えます。しかし、一度口座振込に切り替えた場合でも、①被保護者が十分に金銭管理をできないと認められる場合、②家庭訪問等によっても被保護者と会えないことが続く場合、③査察指導員が被保護者と面談のうえ指導する必要があると認められる場合など、必要があると認められる場合には、再度窓口支給に切り替えることがあります。

(2) 本件における支給方法変更の経緯

生活保護法第 4 条には、「保護は、生活に困窮する者が、その利用し得る資産、能力その他あらゆるものを、その最低限度の生活の維持のために活用することを要件として行われる。」と定められています。ここにいう「能力」には、稼働能力が含まれており、就労可能である人は、就労し収入を得て最低限度の生活の維持のために活用していただく必要があります。これを受け、厚生労働省社会・援護局長通知（以下「通知」という。）においても、保護受給中の者については、「自らの資産能力…の活用を怠り又は忌避していると認められる場合は、適切な助言指導を行う」べきことが明示されています。

申立人に関しましては、心身ともに健康であり就労可能であるにも関わらず、就労意欲に乏しく、稼働能力の活用を怠り又は忌避していると認められたため、査察指導員及

び就労支援員を交えた定期的な面談と助言指導が必要であると判断し、平成 27 年 10 月 ○日、扶助費の支給方法を変更したものです。

すなわち、申立人は、同年 10 月 ○日、担当者が家庭訪問時に今後の就職活動について尋ねた際、「仕事を探しても見つからず、求職活動を行うだけ無駄であるため求職活動を行わない」旨の主張を繰り返されました。担当者から生活保護法の趣旨・目的について説明を行うとともに、就労支援員と連携して就職活動に真剣に取り組むよう促し、申立人から就労支援員に連絡して面談日時を調整することで申立人の了承を得、同月 ○日、申立人から就労支援員に連絡があったため、就労支援員から申立人に対し、履歴書を記入の上提出するよう指示し、同月 ○日、履歴書を受領しましたが、同月 ○日、申立人より就労支援員に連絡があり、就労支援は無用である、今後は自身で求職活動を行うとの申し出がありました。そこで、申立人に来庁を求めたところ、同日申立人が来庁されたため、今後の目標や具体的な活動内容を定めるために就職活動計画を明らかにするよう求めましたが、申立人はこれに応じず、退庁されました。

申立人は、平成 23 年 4 月の保護開始時から心身ともに健康で稼働能力があると認められたため、保護開始当初より就労指導を続けてまいりましたが、ご自身が過去に起こした交通事故の賠償問題が解決していないことを理由に就労できる状態ではないと主張して就労支援員と意見が衝突し、就労支援員による支援を見送らざるを得なくなるなど、当初より就労に向けた積極的な取り組みは見られませんでした。その後もご自身で就職活動をしておられたので、市も就職活動についての助言指導を行いながら 2 年以上にわたってこれを見守ってまいりましたが、就労には繋がらなかつたため、再度就労支援員との連携が必要であると判断して就労支援員との連携を促したものの、上記の通りこれを拒み、さらに就職活動計画の説明も拒まれたものです。

このような経緯を踏まえ、平成 27 年 10 月 ○日、担当者と査察指導員で協議した結果、申立人は就労意欲に乏しく、就労に向けた指導を要するものと判断したため、再度来庁を求め、改めて就労指導を行い、自立の必要性について真剣に考えていただくとともに、今後の積極的な稼働能力の活用の定期的な確認を行うため、11 月分扶助費を窓口支給に切り替えたものです。

(3) 支給方法を変更したことの妥当性について

本件において、支給方法の変更を行ったこと自体についての理由及び経緯は上記のとおりです。このような経緯を踏まえれば、査察指導員及び就労支援員による面接及び指導が必要と判断し、支給方法を窓口支給に変更することは一般的な取扱いであって、問題はなかったものと認識しております。

2 支給方法の変更に伴う連絡について

しかしながら、本件において支給方法を変更する際の手続きには、以下のように不備があったものと認識しております。

すなわち、支給方法を変更する場合には、一般に、被保護者及び不動産事業者等に対し

て、電話ないし家庭訪問等により口頭で、事前に連絡することとしております。しかしながら、本件におきましては、申立人及び不動産事業者への事前連絡を失念してしまい、平成 27 年 10 月〇日、申立人より、扶助費が支給されていないことについてのお問い合わせのお電話を受けてそのことに気づき、支給方法の変更についてご説明申し上げたものです。平成 27 年 11 月分の扶助費につきましては、同月〇日、申立人にご来庁いただいた上で窓口支給の方法によって交付し、また、申立人が就労した状況を把握できたことから、同年 12 月分の扶助費支給より、再度口座振込による支給へと支給方法を変更しました。

市としましては、本件のような連絡漏れはあってはならないことであつたと考えており、申立人には改めて深くお詫び申し上げます。

今後は、このようなことのないよう、被保護者と十分な意思疎通を図るとともに、説明責任の徹底に努め、適正な保護制度の運用をこころがけてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 事実関係

苦情申立ての趣旨や「市からの回答」等によると、本件の事実関係は以下のとおりです。

申立人は平成 23 年 4 月から生活保護を受けており、その支給は銀行口座への振込みによって行われ、そのうち住宅扶助及び共益費については住居の貸主である不動産業者の銀行口座に直接振り込まれていました。市では、平成 27 年 10 月〇日に、11 月分の支給方法を窓口給付に切り替えましたが、担当者は、それを申立人と不動産業者に連絡することを失念してしまいました。

扶助費の支給日は毎月 1 日ですが、平成 27 年 11 月 1 日は日曜日であつたために、11 月分の支給日は 10 月 30 日となっていました。同日、申立人及び不動産業者の銀行口座には振込みがなかったため、不動産業者が申立人に問い合わせ、申立人が市の担当者に電話したことから、担当者は申立人への連絡を失念していたことに気づきました。担当者は電話で支給方法を窓口給付に切り替えた旨を説明し、申立人は 11 月〇日に市役所の窓口で支給を受けました。なお、12 月分からは再度口座振込みによる支給に変更されました。

2 市の不備について

支給方法を変更した理由と経緯は「市からの回答」に記載されています。変更には一応の理由があるものと認められますが、支給方法を変更したのであれば、事前にそのことを申立人らに連絡・通知する必要がありました。銀行振込みから窓口支給に変更をしたのであれば、申立人は受取りに来なければなりませんからなおさらのことです。申立人は、事前に変更を知らされていなかったことから、支給を止められたと考えて困惑したとしても無理ないところです。申立人が「保護費を支給しないのであれば、書面や少なくとも口頭で事前に理由を明示すべきである。」と主張されるのは当然であり、「市からの回答」においても「支給方法を変更する場合には、一般に、被保護者及び不動産事業者等に対して、電話ないし家庭訪問等により口頭で事前に連絡することとしております。」とあります。

本件においては、支給方法を変更したのに、事前の連絡・通知をしなかったということですから市の不備は明らかであり、市においてもこれを認めて謝罪しているところです。

3 再発防止について

「市からの回答」によると、本件は「事前連絡を失念した」もので、意図的なものではなかったということであり、「今後は、このようなことのないよう、被保護者と十分な意思疎通を図るとともに、説明責任の徹底に努め」ということで、今後の改善に強く期待したいと思います。

なお、事前連絡を「失念」した事情を察するに、本件担当者の業務量が過多であり、きわめて多忙であったという背景があると推測されます。社会福祉法第16条には被保護世帯の数に応じたケースワーカーの標準数が規定されていますが、中央区保護課で業務にあっているケースワーカーの人数は、嘱託職員を含めても同条が定める標準数に達していないのが現状であるようです。最近における被保護世帯の急激な増加や人件費削減の必要もあり、このような状況は市に限ったものではないと思われませんが、今後同様の不備が発生しないようにするために、適正な人事配置と業務配分についても検討することが望ましいものと考えます。

(7) 保育料の算定誤り

【苦情申立ての趣旨】

私の子（第二子）は保育所に入所しているところ、平成27年3月〇日付けで、市から保育料の決定通知が届き、平成27年度4月分の保育料については、同年4月末に私の口座から引き落とされた。

ところが、平成27年5月〇日21時ごろ、市の保健子ども課から、第二子の平成27年度4月分の保育料が過少請求だったという連絡を受けた。すなわち、同一世帯から2人の児童が保育所に入所している場合、2人目は保育料が半額となるどころ、第一子が現在小学〇年生であるのに、第二子と同じく保育所に入所していると処理され、半額処理されるべきでないにもかかわらず、半額処理がなされ、本来請求すべき額より少ない額で保育料の請求がなされたということであった。そのため、本来請求すべきであった額と実際に請求した額の差額分を支払ってほしいとのことであった。

なぜ今回このようなことになってしまったのか。これは明らかに市のミスである。いったん保育料が決定したとして通知しておきながら、こちらに断りもなくその額を変更し、差額分を支払ってほしいというのは、あまりに一方的であり、身勝手な行いではないのか。民間ではあり得ない対応である。

このような連絡が保育料の決定通知後すぐになされたのであれば、まだ納得できるが、既に決定通知から2ヶ月ほどが経過しているし、平成27年度4月分の保育料は同年4月末に口座から引き落とされていることからすると、市の対応は遅いと評価せざるを得ない。

また、職員とのやり取りの中で、「督促状が届くが、それは無視してください。」と言わ

れたが、そもそも、そちらのミスが発端なのに、督促状を送り付けたあげく、それを無視しろという取扱いには納得できない。支払期限を過ぎてもお支払いを怠っていた場合に督促状を送付するのであれば理解できるが、私の場合、当初通知のあった保育料は既に支払っている。仮に、差額分を支払っていないということであれば、期限については、私と市との合意のもとで再度設定されるべきである。さらに、「時間がある時に差額分を支払ってください。」とも言われたが、こちらにはまったく非がないのに、猶予を認めるような趣旨の発言をされ、非常に不愉快である。

今回の市の一連の対応には納得できないが、まず今回のミスが生じた原因を究明し、今後このようなミスが生じないように適切な措置を講じてほしい。

【市からの回答】

1 はじめに

保育料は、税金や保険料等と同様、市民の皆様から納入いただき市政運営の貴重な財源となるものですので、その算定にあたっては、決して間違いがあってはならないと認識しています。

今回、保育料算定の事務処理において正確性を欠き算定誤りを起こしたことによって、保護者の皆様に多大なご迷惑をおかけしたことについて心からお詫びします。

重ねて、申立人に対しては、当課から算定誤りに関する謝罪と説明を尽くしたものの、結果として申立人のご納得を得られなかったこと、また、当初の保育料算定後、算定誤りの確認に至るまで期間を要したことから申立人への連絡が遅れたことについて、深くお詫びします。

2 今回の経緯について

平成 27 年 5 月〇日、保育幼稚園課から、中央区保健子ども課に対して、中央区管轄 A 保育園に在園する園児の 4 人の保育料について、軽減の要件に該当しないにもかかわらず無料・半額の処理がなされているとの指摘があり、中央区保健子ども課で確認を行ったところ、無料になっているもの 2 件、半額になっているもの 2 件の計 4 件の保育料の算定の誤りが判明しました。

同月〇日、保育幼稚園課から、中央区保健子ども課に、中央区管轄 B 保育園に在園する園児の保育料が引き落とされていないとの問い合わせがあったとの連絡があり、中央区保健子ども課で確認を行ったところ、〇日に判明した誤りと同様の理由で、誤って保育料が無料になっているもの 1 件が判明しました。

そこで、直ちに、関係先と協議し、保育料算定に誤りがないか中央区の在園者全員の園児リストと入園申込書を突き合わせて点検を行いました。この作業と並行して、保育料算定に誤りが判明した保護者に対して、電話連絡をして謝罪と説明を行い、正しい保育料に変更する事務手続きを行いました。

3 誤りの内容及びその原因について

点検作業の結果、以下のとおり、保育料の算定の誤りが判明しました。すなわち、「多子世帯軽減の算定誤り」が50件であり、そのうち、保育料を低く算定したものが39件、保育料を高く算定したものが11件、「ひとり親世帯等その他の軽減の算定の誤り」が10件、そのうち、保育料を低く算定したものが3件、保育料を高く算定したものが7件でした。

例年、中央区保健子ども課内では、保育料を確定する際には、入園申込書と端末入力との突き合せにより、保育料の算定入力に誤りがないかを全件チェックしているところですが、今回は、平成27年度から開始された「子ども・子育て支援新制度」への理解不足、また、これに伴い新たに導入されたシステム操作等に手間取ってしまったため、例年以上に作業時間を要し、課内における全件チェックをしないまま発送してしまいました。

4 保育料の算定に誤りがあった場合の対応について

保育料については、保育所等の種別、世帯の家族構成、所得等を基礎として認定区分の階層にしたがって定まるものです（児童福祉法、子ども・子育て支援法施行規則の一部を改正する内閣府令）。

本市においては、保育料の算定の誤りが徴収後に発覚した場合、修正後に保育料が高くなるケースでは、保護者へ保育料変更通知を送付し、判明した該当月までの不足分の納付をお願いし、翌月以降については、変更後の保育料納入をお願いしています。また、保育料が安くなるケースでは、保護者へ保育料変更通知を送付し、翌月以降の保育料に充当又は還付を行い、未納月以降は更正後の保育料納入をお願いしています。

本件でも、上記取扱いに従って処理いたしました。

5 督促状の送付について

保育料の徴収については、「指定の期限内に納付しない者があるときは…地方税の滞納処分の例により処分することができる。」（児童福祉法第56条第7項）とされており、地方税法第329条では、「納期限…までに市町村民税に係る地方団体の徴収金を完納しない場合においては…納期限後二十日以内に、督促状を発しなければならない。」とされています。そのため、本市においては、納期限を過ぎても支払いがない場合には、督促状を送付することとしています。

しかしながら、本件では、納期限までに本来の保育料が支払われなかったのは、本市の誤りによるものですので、督促状を送付しないこととしました。

6 申立人に対する対応について

保育所等に就園する園児の保育料は「子ども・子育て支援法施行規則の一部を改正する内閣府令」に基づき、第1子、第2子が2人とも就園している場合は、第1子の保育料は満額となりますが、第2子については半額されることとなります。申立人世帯の場合、第1子が小学校〇年生、第2子が就園しているので、保育料は満額となるべきところを、電算システムに間違った世帯情報を入力し、当該園児の保育料を半額として処理

したものです。

このような算定の誤りが発覚したことから、申立人世帯に対しては、平成 27 年 5 月〇日 20 時 10 分頃に電話し、今回の保育料算定の誤りについて謝罪と説明を行いました。「4 月分の保育料を払わなかった場合にどうなるのか。」とのお尋ねがありましたので、通常は、滞納として処理をし、督促状を送付することになると説明し、また、発送する納付書は納期限を 4 月末として発送されるが、「それは無視してください。」と話しました。その後、正しい保育料に変更する事務手続きを行い、同年 5 月〇日付けで、保育料変更通知を送付しました。

結果として、督促状を送付しなかったにもかかわらず、申立人に対して、督促状の送付について示唆したことによって、申立人を混乱させたことについてお詫びします。

7 今後の対策について

保育料算定の誤りの再発防止策として以下の二点を徹底します。まず、今後、保育料の算定にあたっては、入園申込書と端末入力結果の突合せを複数回実施するなどして全件チェックを徹底します。また、課内の職員に対して、「子ども・子育て支援新制度」における保育料の算定方法について、課内での研修等により熟知させ、制度理解の徹底を図ります。

最後になりますが、今回の保育料算定の誤りにより、多大な迷惑をおかけしたことについて心からお詫び申し上げます。

【オンブズマンの判断】

1 保育料の算定誤りについて

(1) 熊本市では、平成 27 年度入園者の保育料算定の事務処理において、「市からの回答」に記載の理由から、保育料の算定に誤りを犯し、全件チェックをしないまま、平成 27 年 3 月中旬に、間違った保育料（月額）を記載した「事業所入所承諾書兼保育料決定通知書」（以下「通知書」という。）を多数の保護者宛てに送付しました。保護者においては同年 4 月〇日に、通知を受けた月額の保育料を各指定口座から支払いを行いました。

ところが、平成 27 年 5 月〇日以降、保護者らから、「保育料算定に誤りがある」旨の連絡が寄せられ、市において点検を行ったところ、60 件の誤りが判明し、このうち、保育料を低く算定したものが 42 件、高く算定したものが 18 件となっていました。そこで、市においては、誤りが判明した保護者に対し、順次、電話連絡をして謝罪と説明を行い、誤りを是正する事務手続きを行いました。

(2) 熊本市の保育園の設置及び管理については「熊本市保育園条例」に規定があり、保育料については、「子ども・子育て支援法第 27 条第 3 項第 1 号に規定する内閣総理大臣が定める基準により算定した費用の額…とする」（第 6 条）となっており、保護者の属する世帯の階層区分によって金額が決定されます。このように保育料の金額は、法令の規定によって決定されるものですから、市の職員においても変更することは許されず、算

定誤りがあった場合でも、通知書に記載された金額ではなく、法令によって決められた金額が保育料ということになります。

(3) そうであっても、市においては保育料を明示して保護者に通知するわけですから、間違いがあってはならないもので、保護者は、通知を受けた金額を保育料と信じて、支払いの計画を立てて、支払いをします。算定誤りがあった場合には、まずは、市においては、過誤を認め、保護者に対して謝罪と丁寧な説明を行い、納得を得ることが必要です。そして、原因を究明し、それを踏まえて、効果的な改善策を講じる必要があります。今回の保育料の算定誤りの原因としては、新たに導入されたシステム操作等に手間取り、例年以上に作業時間を要したという背景もありますが、詰まるところ、人為的ミスを生じさせた職員の制度理解の不十分さと再チェックの体制がとられていなかったことに問題があります。それに対して、市においては、今後二度と同様の誤りを犯さないよう、体制の改善と職員の研修等を行うということですので、それに強く期待したいと思います。

2 算定誤り発覚後の市の対応

(1) 算定誤り発覚後の市と申立人とのやり取りは、「苦情申立ての趣旨」「市からの回答」にあるとおりです。申立人の苦情や不満は誠にごもっともであると思います。

申立人の場合は、第1子が小学校に入学しているのに、保育園に在園しているものとして入力して第2子の保育料を算定したため、多子軽減を適用し、正規の保育料の半額と算定して通知したものでした。保育料を過少に算定して、その金額を通知したのは市の過誤によるものです。

申立人は、通知書に記載された金額を4月末に口座引落しによって支払いました。請求を受けた金額は支払済みである一方、差額分については請求を受けていませんので、申立人の認識においては不履行も滞納もありませんが、保育料は法令によって決められた金額ですので、市が算定を間違ったとしても、保育料が減額になるものではありません。改めて正規の保育料が請求された場合には、支払いに応じるほかありませんが、市においては、自らの過誤によるものですから、十分に申立人に説明し、納得してもらうように努力されることを希望します。

(2) 申立人とのやり取りの中で、市の担当者が「督促状が届くことになる」「それは無視してください。」と答えているようですが、この発言にはやや問題があるように思います。

「市からの回答」にあるとおり、法令には徴収・督促の手続が規定されていますが、これは通常の原則的な場合の規定です。市に過誤や過失責任がある場合に、その不利益や負担を市民に転嫁するのは相当とは思われないので、本件において、市が督促状を送付しなかったのは是認できます。保育料等が市の過誤等によって納められなかった場合の対応の仕方については検討されることを希望します。

(8) 体罰問題への教育員会の対応

【苦情申立ての趣旨】

平成26年度、私の子どもが通うA小学校〇年〇組で、担任による体罰問題が発生した。具体的には、クラスの児童のうち10名ほどが担任から日常的に殴ったり蹴ったりされていたほか、その影響によりクラスのほぼ全ての児童が精神的に抑圧されていた。また、児童がそれを家庭に相談し、家庭が担任に問い合わせた場合には、相談した児童が担任から吊るし上げられるなどの不利益を受けていた。そのため、このクラスでは、不登校になる子どもや荒れる子どもが現れたほか、クラスで吊るし上げられることを恐れて、学校であったことを自宅で話さなくなった子どもや、話したとしても「連絡帳には何も書かないで」「体罰アンケートには何も書かないで」「学校には何も言わないで」と言う子どもが現れた。私の子どもも、そのような被害を受けていた。熊本市教育委員会の体罰アンケートや、A小学校が行った体罰調査においても、「〇年〇組で体罰があっている」という趣旨の回答があった。

この問題について、平成26年11月〇日、〇年〇組の保護者を対象に、臨時保護者会が開催された。臨時保護者会では、保護者が担任に対し「先生は本当に叩いたんですか?」と質問したところ、担任がその場に同席していた児童に対し「叩いてないよね?」と尋ね、児童が「いいえ、叩かれました」と言って当時の状況を説明したため、担任が「じゃあ、叩いたのかもしれませんが」と発言する場面もあり、保護者としては実際に体罰があったと思われる。しかし、学校側の回答としては、「心配をかけたことに対してお詫びします。ただ、叩いたり、蹴ったり、精神的に抑圧した事実はない。」というものだった。

そこで、平成27年1月〇日、熊本市教育委員長宛に、①A小学校が担任の不適切な指導についてどこまで把握しており、それに対してどのように対応し、どのような効果を得たか、②市教育委員会教職員課が担任の不適切な指導についてどこまで把握しており、それに対してどのように対応し、どのような効果を得たか、③市教育委員会教職員課B氏に保護者や児童から寄せられた情報提供についてどのような対応をしたかを尋ねる質問状を提出した。

しかし、これに対する回答は、「学校から体罰はないと聞いている。よって体罰の事実はありません。」というものであり、きちんとした調査に基づく回答であるとは思えなかった。

このような教育委員会の姿勢と対応には納得できない。教育委員会には、本件についてきちんと調査したうえで、どのように認識しているか、どのような対応をとるのかについて説明してほしい。そのうえで、今回の教育委員会の業務執行について、どこに落ち度があったのか、その説明、また、今後の再発防止のための具体策を提示し、教育現場である学校がうまく機能する様に、実行していただきたい。(結果的に、長い期間、多くの子供達を傷つけ、苦しめる事になってしまった顛末を。)

そのうえで、担任についても、矯正プログラムの実施や然るべき懲戒など、適切な措置をとってもらいたい。

【市からの回答】

1 体罰等に関する訴えがあった場合の一般的な対応について

教育委員会では、保護者から体罰等に関する訴えがあった場合には、①当該学校に情報提供を行い、事実を正確に把握するよう指導・助言する、②早急に、聞き取りやアンケート等で児童への影響を把握するよう助言する、③体罰が行われたという報告があった場合は、教員の行為については厳正かつ慎重に対応し、必要な改善措置を講じるということを基本的な視座とし、対応することとしております。

2 本件における教育委員会の対応について

(1) 事実把握のための対応について

本件においては、平成26年8月〇日に教育委員会に届いた、C教諭の暴言や実態究明等の要望を主訴とする匿名の手紙で問題を認識しました。

そこで、まず、事実を正確に把握するため、即日A小学校に情報提供を行い、それまでの当該学級での様子などについての報告を受け、その内容を踏まえた上で、体罰ないし不適切な指導が行なわれている可能性があるという認識に至りました。

その後も、A小からの連絡・報告・相談を受けながら、全市的に行う体罰アンケートの他にも、事実把握のためのA小独自のアンケートの実施、児童への聞き取り調査の実施等をA小学校長との面談等を通じて助言しました。最終的には、同年10月1日から同月中旬にかけて全市的に行なった体罰アンケートにおいて体罰があったとする回答があったこと、同月17日にA小学校が独自に行なったアンケート及び個別の聞き取り調査において、教諭から叩かれたことがあると回答した児童がクラスの半数にのぼったことという事実から、C教諭から児童への体罰があったとの認識に至りました。また、その後、教職員課が学校を訪問し、学級の様子を観察することも行っています。

体罰による児童への影響については、前述の聞き取り調査により把握しています。聞き取り調査は、A小学校において、教務主任、教頭、養護教諭、前年度担任の4人で、10月〇日の放課後、各自が児童から学級の様子について聞き取りを行い、最後に、「担任の先生にお願いしたいこと（やめてほしいこと）」や「担任の先生のよいところ（今のまま続けてほしいこと）」を聴き、児童へ影響を調査するとともに、4人の職員が必要に応じてそれぞれの児童に言葉をかけ、児童のケアを図りました。

(2) 状況改善のための対応について

保護者からの訴えや、アンケート及び聞き取り調査の結果を受け、A小学校では、C教諭の指導方法について、次のような方法により改善を図っています。まず、教頭から、C教諭自身に対して、とにかく「体罰」は許されない、体罰と誤解されかねないような行為（「何回注意すると分かるかね！」と言いながら、手の平でピシッと軽く頭をたたく等）も絶対にしてはならないという指導を行ないました。また、威圧的な荒っぽい言葉での指導についても、子どもたちにかける言葉づかいや声の大きさ・口調等について、教頭がC教

論と話し合いを行いました。これらの点については、指導後も、校長、教頭及び教務主任による校内巡視や指導後の張り付きを行なうなどして継続的に確認を行い、改善を図っています。そのほか、例えば宿題忘れの児童に対する指導方法についても、「罰そうじ」を課すのではなく、宿題忘れがなくなるようにするための効果的な指導方法及び宿題の出し方が考えられないか、教頭がC教諭と話し合いを行うなど、具体的な課題を示しながら、C教諭の指導方法の改善を図ってきたところです。指導方法改善のためのこのような対応は、夏季休業期間中から必要に応じて随時行なっており、教育委員会としても、校長との面談や学校訪問などの折に触れて報告を受け、その方針が適切であることを確認してきました。

また、C教諭が体罰を行なったことに対しては、教育委員会として「校長指導」を行なうのが適切であると判断し、教育委員会からA小学校長に対して「校長指導」を行なうよう指示しています。「校長指導」とは、「懲戒処分」を課すほどの非違性はないものの、指導等が必要な場合に行う教育委員会の措置です。C教諭に対して、いわゆる懲戒処分ではなく、校長指導を行なうこととした理由は、行われた体罰の態様、状況等を踏まえ、これまでの処分の前例等を鑑みた結果、「校長指導」が適切であると判断したためです。本件においては、平成26年11月〇日、校長から教育委員会に対する本件体罰事故に係る事故報告書の提出を受けるとともに、同日、校長及びC教諭から教育委員会に対する本件体罰事故に係る顛末書の提出も受け、その内容を基に、平成27年1月〇日、教育委員会として「校長指導」が適切である旨の決定を行い、同月〇日、教育委員会の指示の下で「校長指導」が行われ、同日、C教諭本人が、校長指導を受けた旨を確認し、今後いかなる場合も体罰を行なわない旨を宣誓する確認及び宣誓書を教育委員会に提出しています。

3 改善状況把握のための対応について

上記のような対応による改善状況については、A小学校教頭が、平成27年2月〇日、児童全員へのアンケートを実施して確認しております。アンケートの結果としては、3学期に「先生からたたかれたことはあるか」という問いには、全員が「なし」と回答し、「荒っぽい言葉で指導を受けたことはあるか」という問いには、1人が「あり」と回答しています。このアンケートの結果を受け、教育委員会としては、1人が「荒っぽい言葉で指導を受けた」と感じているものの、以前のアンケート結果と比べて、担任からたたかれたり、荒っぽい言葉で指導を受けたとする回答が明らかに減少していること、複数指導体制で学級に入った教員の評価として、C教諭の変容を実感として話す児童が増えているとの報告を受けていることなどを踏まえ、児童の状況は改善されていると判断しています。

また、C教諭の指導方法についても、平成26年10月〇日に行なわれた教育委員会と校長の面談で、複数指導体制や交換授業、教務主任による算数の授業代行などの対策により改善を図りつつ状況を把握することとし、以降、必要に応じてこれらの対策を実施してまいりましたが、同年10月〇日以降は、年度末の修了式まで毎日、廊下からの見守りや、必要に応じて教室内でT2として指導する体制で確認し、記録も残しています。加えて、校長も校内巡視の時間を増やし、教頭及び教務主任のいずれもC教諭の学級につけない場合には、

校長自ら見守り役となり、C教諭の指導方法について確認してきました。このような取り組みにより、同年10月○日以降、C教諭による体罰はもちろん、体罰と誤解されるような行為もなく、威圧的な荒っぽい言葉での指導もないことを確認しております。

4 保護者への説明等について

(1) 臨時保護者会での説明

A小学校が臨時保護者会で説明した内容については、資料をもとに、年度始めから保護者会当日までの経緯について、いつごろ、保護者からどういう相談があったか、学校はどのような対応をしてきたかといった内容を中心に教頭が説明を行い、C教諭からは謝罪と指導法改善の決意を伝えたとの報告を受けています。なお、具体的にどのような言葉で説明が行なわれたかについては報告を受けておらず、教育委員会として把握しているものではありませんが、A小学校も、教育委員会と同様に、本件において体罰はあったと認識しているものと考えております。

(2) 申立人の質問状への対応

1月○日付で教育委員会に提出された、申立人の質問状については、質問状の提出された時期が、体罰に関する措置として「校長指導」が行なわれた後であったこともあり、指導、改善後のC教諭の担当学級についての説明を求めるものであると判断し、指導、改善後の様子をもとに回答しました。

「体罰が行なわれた事実はない」という表現は、「校長指導」後の2月○日に実施したアンケートにおいて体罰はないとの結果が出ており、その結果について報告を受けていたため、「学校による調査結果からも、C教諭の体罰は行なわれた事実はない」と明記したものです。

もっとも、前述のとおり、教育委員会としては、前期体罰アンケートの結果についてはC教諭による体罰があったものと認識し、これについては指導、改善、措置等の対応を行なっております。したがって、質問状の趣旨が、指導、改善後に限らず、本件全体を通じた教育委員会の認識について説明を求めるものであったとすれば、「体罰は行なわれた事実はない」との回答は教育委員会の認識と異なるものです。今後は、保護者からの質問等について、その趣旨を取り違え、誤解を招くことのないよう、慎重な対応を心がけてまいります。

5 今後の対応について

教育委員会としては、本件体罰問題について、C教諭に対する適切な処分として「校長指導」を実施し、C教諭の指導方法に改善が見られ、児童の状況も改善したと判断しており、対応は適切に完了したものと考えております。したがって、C教諭に対する懲戒処分や教育センターでの研修の実施等は予定しておりません。

本件体罰問題自体に関する認識、対応及び今後の方針についての教育委員会の見解は上記のとおりであり、対応は適切に行われたものと考えておりますが、申立人からの質問状への回答内容については認識の相違があったものと思われるので、今後は対応内容に関

する問合せ等には丁寧な対応を心がけてまいります。また、体罰の再発防止に関する一般的な取り組みについては、今後も、体罰アンケートの実施や校長・園長会、教頭会及び各種研修会での啓発、研修等を通じて、市全体として取り組みを続けてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 教育委員会の調査等と体罰問題の認識について

申立人は、A小学校〇年〇組の児童の保護者ですが、担任教諭による体罰問題に対する市教育委員会の姿勢と対応に納得できないとして苦情の申立てをされています。申立人は、平成27年1月〇日付けの質問書に対する教育委員会からの回答が、「学校による調査結果からも、C教諭の体罰は行われた事実はない。」となっていたことから、教育委員会においては、きちんとした調査を行っておらず、担当教諭による児童への体罰の事実を認めていないのではないかという疑問を持たれているようです。

しかしながら、オンブズマンに対する「市からの回答」によると、教育委員会は、調査の結果、担任教諭による児童への体罰はあったと認識しており、体罰の態様、状況等を踏まえて「校長指導」が適切であると判断して、指導を行ったということです。

教育委員会による調査と対応については、「市からの回答」に詳しく記載されていますが、要旨を時系列に並べると以下の通りです。

- ①平成26年8月〇日、担任教諭の暴言等に関する匿名の手紙が教育委員会に届けられたため、小学校に情報を提供するとともに、小学校から学級の状況について報告を受け、体罰等の可能性を認識した。
- ②同年10月上旬および中旬ころ、全市的に行う体罰アンケートと、小学校独自のアンケート及び児童からの聞き取りを実施したところ、多数の児童から「体罰を受けた」「担任の先生からたたかれた」「先生がこわい」などの回答があったことから、教育委員会においては、担任教諭による児童への体罰・暴言等は事実であると認識するに至った。
- ③担任教諭に対しては、1学期の保護者からの訴えを踏まえ、特に夏季休業以降は「体罰は許されないこと」「威圧的な言葉使いをやめること」などを教頭から指導し、同年10月上旬以降、必要に応じて校内巡視や張付け、複数指導体制、交換授業などを行い、10月下旬以降は、これらの取り組みを毎日行うこととしており、教育委員会は随時報告を受けていた。11月上旬には教育委員会教務課職員が小学校を訪問し、授業参観をするとともに、校長、教頭から報告を受けた。
- ④同年11月下旬、担任教諭は、体罰の事実を認めて、謝罪し反省する旨の「顛末書」を提出し、校長は教育委員会あてに、事実経過と対応について報告を行った。
- ⑤平成27年1月〇日、教育委員会では、担任教諭を「校長指導」が相当であると決定し、同月〇日、校長がその旨を担任教諭に伝え、担任教諭は「今後、児童生徒への指導に当たっては、いかなる場合も体罰を行わないことを固く誓う。」旨宣誓した。

2 処分について

以上のとおり、教育委員会においては、担任教諭の児童に対する体罰や暴言があったことを認識し、担任教諭も体罰、暴言を認めたことから、「校長指導」という処分を行ったというものです。どのような処分を行うかは、体罰・暴言の内容や行われた状況、行為者の反省態度、前例などとの均衡、公平性などを総合的に勘案して、教育委員会がその裁量によって決定するものですから、その内容の是非については、オンブズマンとしては意見は差し控えます。しかしながら、体罰についての情報を入手してからの教育委員会の対応や小学校に対する指導等については、不備があったとは言えないように思います。

処分後の平成 27 年 2 月〇日、〇年〇組の児童全員に対するアンケート調査の結果、「担任の先生からたたかれた」及び「担任の先生にクラスの友達がたたかれているのを見た」と答えた児童はいずれも「0 人」であり、教育委員会としては改善があったと認めています。

なお、前回の平成 26 年 10 月〇日の児童の聴き取りにおいては、半数が「担任の先生からたたかれたことがある」と答え、大多数が「クラスの友達がたたかれたりするのを見たことがある」と答えていたものでした。

3 申立人らの質問状に対する回答について

平成 27 年 1 月〇日付の申立人ら保護者による教育委員会委員長への質問の趣旨は、①〇年〇組の担任教諭による不適切な指導（体罰、罵声、執拗な叱責等）について、A 小学校および教育委員会教職員課が把握している事実と対応、効果についての確認、②B 氏への事実の確認、となっています。このうち①については、平成 26 年 4 月以降のすべてが対象になっていると考えるのが素直な読み方だと思います。

ところが、これに対する教育委員会の回答は、「学校より、次のような報告を受けております。」「複数指導体制をとった職員は、『授業中に止めなければならない暴言や暴行はあっていない。他の学級で行われているような指導はあっている。』と言っている。また、学校による調査結果からも、教諭の体罰は行われた事実はない。」となっています。教育委員会は担任教諭による体罰はあったと認識しているところですが、この回答では体罰を否定していると受け取られかねず、誤解を招きやすい内容であったと考えます。

なぜ、このような回答になったのかについて、「市からの回答」では、質問状の提出された時期が、平成 27 年 1 月〇日の「校長指導」が行われた後であったこともあり、指導後のことについて説明を求めるものと判断したということですが、相当ではなかったと思います。

本件において、教育委員会が把握した事実や認識、対応および今後の方針等については、「市からの回答」に記載されているとおりですので、ご覧ください。