1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 市営駐車場の管理と事故後の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 28 年 7 月中旬、A 駐車場の機械式駐車室に駐車していた車を出そうとしたが、係員がおらず、しばらく待ったが誰も来なかった。私の車の所にはロープも張っていなかったため、後方を確認しながらバックしたら、左側後方を柱に当ててしまった。どうやら、駐車後に機械が横へ移動されていたようだった。

しばらくして、B 社職員が来たので状況を説明したら、「こちらの責任なので、修理代は B 社が全額負担します。どこでも良いので修理に出してください。」と言われた。

しかし、同年 8 月末、B 社職員が自宅に来て、「調査結果要点」という題目の書類（以下「本件報告書」という。）を出して、「保険会社の見解だと、過失割合はあなたが 8、B 社が 2 になります。」と言い出した。

そもそも、機械式の駐車場なのだから、係員がその場を離れるのなら、事前の説明や、何らかの措置をしておくべきなのに、管理方法に問題があると思う。また、最初に B 社が全額払うと説明していたのに、過失割合が 8 対 2 だと言い出したこともおかしいと思う。

市からの回答

A 駐車場の管理運営については、熊本市営駐車場条例及び熊本市営駐車場条例施行規則に基づき、指定管理者制度を採っており、一般公募による総合評価方式により選定した B 社が管理を行い、市は、B 社の業務遂行状況を確認し、評価しております。

指定管理者の業務範囲についての利用者からの苦情対応に関しては、協定において指定管理者の責任分担とされる項目ですが、B 社の行為が原因で利用者に損害が生じた場合には、最終的な賠償責任は市が負うこととなります。

機械式駐車室の機械操作及び車両誘導業務は、ローテーションで配置された係員が「機械式駐車装置の操作及び車両誘導の手引き」（以下「手引き」という。）に基づき行っていますが、日曜・祝日や夜間の時間帯等は配置する職員数が少なく、常時、機械式駐車室付近に係員を配置することが難しいため、移動した際には機械式駐車室前にロープを張り、インターフォンの場所を記載したプレートをロープやバーの中央に配置し、出庫の際にはインターフォンで事務室に連絡していただくことを利用者へ呼びかけております。

しかしながら、本件においては、係員が、他車の入庫準備のため申立人の車が乗ったパレットを操作後、当日の配置場所であった分岐地点に移動しましたが、その際、機械式駐車室前のロープ張りを行っていませんでした。

今後、市としましては、本件事故と同様の事故が生じないよう B 社と再発防止策を検討してまいります。具体的には、入庫完了後に機械式駐車室前にロープ張を張ることを手引きに明記して、係員全員が徹底するようにいたします。さらに、係員の指示なく機械式駐車室内に入らないようにしていただく旨の表示を見やすい場所に設置し、係員呼出しのためのインターフォンの場所を分かりやすく表示します。

係員の誘導ミス等により駐車場内において発生した事故については、B 社が定めた事故処理マニュアルにそって対応しております。B 社は、保険会社と協議し、過去の事故事例等を総合的に判断した上で過失割合を決定して、お客様と示談交渉を行い、示談成立後、保険会社からお客様に賠償金が支払われます。

本件においては、事故当時、「ガン」という音が聞こえて係員が駆けつけると、申立人の車両が左側のコンクリート柱に接触し、車両の一部がへこみ、傷が生じていました。申立人に対し、「事故扱いとなるので、B 社が加入している保険会社へ連絡します。過失割合が生じてくるので、修理費を B 社が全額負担といかないこともあります。」旨説明しましたが、申立人が、車を止めた位置が動く旨の説明がなかったことやロープを張っていなかったことなどを指摘されたため、「ご指摘のように、駐車券を渡すときに車が動くことの説明を怠りました。ロープを張らなかったのもこちらの過失です。加入している保険で対応します。」と説明しました。

以上のように、保険で対応するため保険会社の判断となる旨は当初から説明しておりましたが、本件は、係員が機械式駐車室から離れる際にロープを張っていなかったなどの不注意により発生した事故で、責任は B 社側にあると考えていたため、修理費用を B 社が全額負担すると申立人に受け取られかねない話し方になってしまいました。誤解を与えるような説明になってしまったことについては申し訳なく思っております。

今後、市としましては、今回の事故に関し、事故の状況やその後の対応の経緯などをしっかりと把握した上で、申立人に納得いただけるよう調査結果を丁寧に説明し、交渉を継続して適切に解決されるよう、B 社に指導してまいります。

オンブズマンの判断

申立人のご主張について、①本件駐車場の機械式駐車室の管理に問題はなかったのか、②本件事故について過失割合等の説明が適切にされたのか、について検討します。

まず、①について、本件駐車場の機械式駐車室においては、車両が駐車するパレットが上下左右に移動することもあり、入出庫が難しく注意を払う必要があるため、B 社が作成した手引きにおいて、機械式駐車装置での入出庫誘導及び機械式駐車装置の操作方法が詳細に定められています。ただ、入庫完了後に駐車室前にロープを張ることについては、明記されていなかったということです。

運営するに当たって、どの時間・場所に係員を配置するかなどは費用・効果の兼ね合い等から決められることであり、「市からの回答」にあるように、利用者の少ない曜

日や時間帯において配置できる職員数が少なく、常時、機械式駐車室付近に係員を配置するのが難しいということはやむを得ないことです。しかし、上記の機械式駐車室の特徴を踏まえると、事故を防ぐために係員の誘導による入出庫が徹底されるべきであり、係員不在時には入出庫しないようにするため機械式駐車室のロープ張りを徹底するなど、実効的な対策が必要と考えます。通常の見直しとして、係員が移動した際には機械式駐車室にロープ張りを行うようになっていたのに、それが徹底されていなかったのですから、機械式駐車室の管理に不備があったと言わざるを得ません。

市としては、B社と再発防止策を検討し、「入庫完了後に駐車室前にロープ張りを張ることを手引きに明記して、係員全員が徹底する」、「係員の指示なく機械式駐車室内に入らないようにしていただく旨の表示を見やすい場所に設置」するというので、このような改善策が徹底されるよう望みます。

また、時間貸しの駐車場の場合、分・時間ごとに利用料金がかかりますので、営業時間内においては利用者がいつでも好きな時に入庫できるように希望されることは当然のことですし、その点について配慮することは運営側に当然求められていることだと考えます。曜日・時間帯によっては、常時、機械式駐車室付近に係員を配置するのが難しいということは前もって分かっているのですから、利用者が係員をすぐに呼べるように、インターフォンを利用しやすい状態にしておくなどの対応をしておくことも必要と考えます。この点、インターフォンは、利用者が係員を呼ぶために使用してよいのかどうか一見して分かるようになっていないなど、十分でなかったといわざるを得ませんが、市は、係員呼出しのためのインターフォンの場所を分かりやすく表示するというので、今後の改善を期待します。

さらに、機械式駐車室に係員を常時配置しないことが通常想定されるのであれば、機械式駐車室に止めた利用者に対しては、駐車後に駐車券を渡す時などに、係員が不在の場合はインターフォンで呼んだ上で係員の指示により入庫していただくように一言説明しておくことなども検討していただきたいと考えます。

次に、②についてですが、事故発生後、両者の間で具体的にどのような発言・やり取りがあったかは、両者の言い分が異なっており、客観的資料もないことから、オンブズマンが具体的に特定することはできません。しかし、「市からの回答」にあるような流れでやり取りされたのであれば、仮に、B社としては修理費の全額を払うという趣旨でなかったとしても、申立人が「本件事故の過失はB社にあるので、加入している保険で全額対応してくれる。」旨受け取られたことは当然のことと考えます。「市からの回答」にもあるように、当初は、本件事故の発生原因が機械式駐車室の管理の不十分さにあり、B社側の過失が大きいとの考えだったため、修理費用をB社が全額負担すると申立人に受け取られるような発言があったのではないかと考えます。

事故が発生した場合、どのような経緯・原因で事故が発生し、過失割合や補償額がどのようになるのか、事故後の交渉はどのように進められるのかは、当事者にとって最も重要な事項といえますので、その説明に関しては、誤解されることのないよう適切に行うべきです。今後は、相手に伝えるべき情報を正確に伝え、不信感を与えるこ

とがないよう、適切な説明がされることを強く望みます。

今後、実際に申立人と過失の割合など補償について交渉を行っていくのはB社になりますが、市も、B社を指定管理者として本件駐車場の管理運営を行っている立場から、「今回の事故に関し、…適切に解決されるよう、B社に指導してまいります。」ということ。オンブズマンとしても、今後の交渉が円滑に進み、申立人のご心労が解消されるように望みます。

市の改善等の状況

やむを得ず係員が機械式駐車室を離れてしまうときには、利用者の安全を確保するため、お客様が機械式駐車室内に入らないよう、ロープを張るかゲートを降ろすようにしました。また、事務室に連絡するよう看板を掲示するとともに、新たに「インターフォンでお呼びください」旨の立体看板を設置しました。

これらの改善事項については、誘導マニュアル等に追記し、業務を担当する全職員で研修を行い、徹底しました。

(2) 保育園園舎の利用申請 1 (要約)

苦情申立ての趣旨

A 保育園の敷地は長年地域住民に利用されてきた土地であり、昭和初期から現在に至るまで、所有名義も地域の土地区画整理組合にある。そのような事情から、昭和 24 年に同地上に保育園が設置されて以降、保育園の業務に支障がない限り、園舎内の部屋は地域住民の利用に供されてきた。その後、昭和 49 年に園舎が建て替えられた際、地域住民の利用に供するために、公民館的機能を持つ施設として園舎の 2 階に和室（以下「旧園舎 2 階和室」という。）が設けられ、当会の総会等を開催する際に市の許可の下で利用してきた。その後、平成 17 年に、A 保育園に子育て支援センター（以下「センター」という。）が開設されることとなったが、園舎内にセンターを開設できる部屋がなかったため、旧園舎 2 階和室を共同利用させてもらえないかとの要請があり、当会と市で協議の上、市の要請を受け入れて今日まで共同利用してきた。

平成 27 年、A 保育園の改装工事が行われ、2 階部分は保育室となり、センターは 1 階の一室（以下「本件部屋」という。）に移動している。当会としては、センターの移転に伴い、旧園舎 2 階和室の公民館的機能も本件部屋に移転したものと考えている。

平成 28 年 3 月、当会は、担当課に対し、会合のため、同年 4 月〇日（日）午前 10 時から及び同月〇日（木）午後 6 時からの本件部屋の使用を申請した（以下「本件申請」という。）。

ところが、同年 3 月末になっても許可が出ないため、当会会長が担当課に電話で照会したところ、「本件部屋の使用に関する今後の対応方針について地域住民で構成される B 会に提案しているが、B 会からの回答がないため許可を出せない。」とのことだった。その後、現在に至るまで、担当課は当会の申請を許可していない。

担当課と B 会が、本件部屋の使用条件等について折り合っていないとしても、従前と同様の態様での利用申請を拒む担当課の対応は、これまでの経緯を無視した不当なものであり、納得できない。

市からの回答

地方自治法（以下「法」という。）上、普通地方公共団体の所有に属する不動産で、普通地方公共団体において公用又は公共用に供し、又は供することと決定した財産は、原則として貸し付け等が禁止され、例外的に、「その用途又は目的を妨げない限度においてその使用を許可することができる。」とされています（法第 238 条の 4 第 7 項）。

したがって、園舎の利用許可についても、園舎の「用途又は目的を妨げない」こと

が要件となるため、保育園やセンターの開館時間中における地域住民の会合等のための利用を求める申請に対しては、法律上許可をすることはできません。

市は、これまで、A 保育園の敷地確保に関して地域住民の協力があったことに配慮して可能な限り A 保育園園舎や園庭の目的外使用を認めてきたところですが、市が A 保育園園舎の大規模改修工事を計画していた平成 27 年、申立人と同じ地域の住民で構成される B 会から、「園舎の改修後、月に数回、センターの開館時間中にも園舎を使用させていただきたい。」との申出があり、同時間帯に使用させることはできない旨お伝えしましたがご納得いただけなかったため、今後、地域住民の皆様にも園舎等をご利用いただく上での明確なルールを定めておく必要があると判断し、市が地域住民による本件施設の利用を認めるための 4 つの条件を提示し、それを記載した「今後の対応方針（案）」という書面をお渡ししました。「今後の対応方針（案）」は、申立人をはじめとする地域住民に対し、新たに何らかの義務を課したり、権利や利益を制限したりする趣旨のものではなく、もともと法律上存在していた施設利用上の制限を確認していただく趣旨のものであり、保育園及びセンターの開館時間外であれば可能な限り園舎や園庭の利用を認める旨明示する記載もあります。市としては、「今後の対応方針（案）」に同意いただいた上で、市においてしかるべき手続きを整備するまでの間は、A 保育園の園舎及び園庭について一切の利用を認めることはできないものと考えております。

しかし、B 会から「今後の対応方針（案）」への同意をいただけないまま、申立人から園舎の使用を求める旨の申請があったため、代表者に対して、『『今後の対応方針（案）』について地域住民からの同意がないため、現時点では使用を認めない』旨を連絡したものです。

市は、地域住民との対話の窓口として B 会に「今後の対応方針（案）」を提示したものであり、同じ地域住民で構成される申立人におかれましても、「今後の対応方針（案）」の内容にはご理解をいただき、地域住民として同意していただきたいと考えております。「今後の対応方針（案）」への同意がいただければ、市もしかるべき体制を整備し、申立人をはじめとする地域住民の皆様にも、より安心して園舎や園庭を利用していただけよう努める所存です。

今後、申立人には、「今後の対応方針（案）」の上記のような趣旨をご理解いただき、市の方針にご協力いただけるよう、丁寧な説明に努めたいと考えております。

オンブズマンの判断

市は、「センターの開館時間中にも園舎を使用したい。」旨の B 会の要望が申立人を含む地域住民の総意であるものと認識し、センターの開館時間における園舎利用はできないということについて地域住民全体の理解を得る目的で、B 会を窓口として「今後の対応方針（案）」を提示したものと思われれます。しかし、B 会と申立人はあくまで別個の団体であり、B 会の意思は申立人の意思で決定できるものではありませんか

ら、B会の意思決定が市の方針にそぐわないことを理由として申立人の本件申請を不許可とすることに合理性を見出すことはできません。

さらに付言するならば、本件申請は、従来と同様にセンターの開館時間外における使用を求めるものであり、「今後の対応方針（案）」に反するものでもないと認められます。また、市は、これまでも「A保育園の敷地確保に関して地域住民の協力があつたことに配慮して」保育園及びセンターの開館時間外については申立人による使用を認めてきており、今後も「従前と同様に、保育園及びセンターの開館時間外であれば可能な限り園舎や園庭の利用を認める」方針であるとしています。B会に示した「今後の対応方針（案）」についても、「新たに何らかの義務を課したり、権利や利益を制限するものではなく、もともと法律上存在していた施設利用上の制限を確認していただく趣旨のもの」ということですので、これらの事情を考えると、仮に、B会と申立人が同じ地域の住民で構成される関係団体であることからB会の意思決定を申立人の意思決定と同一視できたとしても、「今後の対応方針（案）」への同意がないというだけで本件申請を不許可とすることに合理性を見出すのは困難です。

したがって、オンブズマンとしては、B会が「今後の対応方針（案）」に同意しないという理由で本件申請を不許可とした市の対応には不備があつたと判断します。今後同様の申請があつた場合には、B会の同意の有無にかかわらず、市の示した「保育園及びセンターの開館時間外であれば可能な限り園舎や園庭の利用を認める。」との方針に従い、申請の内容が目的外使用許可の要件に該当するか否かによって、使用許可の当否を慎重に判断していただくようお願いします。

市の改善等の状況

平成28年11月より、開館時間外の施設使用については、地方自治法及び熊本市行政財産使用条例の規定に基づき処理するよう改善いたしました。

(3) 市の工事の説明と文書の保存（要約）

苦情申立ての趣旨

昭和 61 年頃に市が造成した（以下「造成工事」という。）土地（以下「本件土地等」という。）の 1 区画を、市から取得し、居住していた。ところが、平成 28 年 4 月に発生した熊本地震により、本件土地等で地盤沈下が発生したため、A 課に連絡したところ、市が視察に来た。なお、本件土地等は、平成 19 年頃にも陥没したことがあった。

平成 28 年 6 月及び 7 月、A 課や B センター C 課から、平成 19 年度に市が行った本件土地等に関する擁壁の維持修繕工事（以下「補修工事」という。）の資料をもとに調査結果の報告を受けた。その際、B センター所長からは、「補修工事は、隣接の擁壁と同様に、昭和 61 年度施工時の方法で施工されており、問題はない。」と説明された。資料から、本件土地等は、盛り土なのに切り土として計算した上で補修工事がされていると指摘したが、それについては回答がなかった。また、「B センター内を探したが、造成工事の記録や補修工事の原義が見つからない。」と言われたので、重ねて確認したところ、「どこで管理しているのかは分からない。再度、探してみる。」という回答だった。

造成工事等の記録、補修工事の原義がないことはおかしいし、そのことについて回答がないことにも納得できない。本件土地等にかかるこれまでの工事、今後の方針などについてきちんと説明してほしい。

市からの回答

本件土地等は、昭和 57 年度から昭和 59 年度に、市が都市計画道路の代替用地に充てるため取得し、昭和 61 年度に県知事より開発許可を受け、代替地造成工事を行った土地です。当時、切り土と盛り土が混在する地形となっていた本件土地等の区域について、盛り土構造のブロック積擁壁及び区画分けの土留め擁壁を設置することで、上段は宅地として、下段は公園として整備しました。

また、補修工事につきましては、本件土地等のうち市所有の土地において、擁壁に亀裂及び破損が見られたため、平成 19 年当時の所管課が擁壁を修繕し、フェンス、防草シートを設置する等の維持修繕の工事を行いました。

平成 28 年 4 月下旬、申立人らの一人から A 課に電話があり、「土地が地震により陥没し、家の傾きが見られるため状況を確認してほしい。」との申出があったため、同年 5 月初旬、A 課の職員が現地の現況を確認したところ、申立人らから、被害について市に対応してほしいとのことでしたので、地震により発生した民有地の被害復旧を市がすることは難しい旨を説明しました。

申立人らから、10 年ほど前に本件土地等の修繕を市で行っているとの指摘があっ

おり、同月下旬、A課職員が補修工事の事実を確認したことを伝えたところ、擁壁被害の構造上の問題と地盤沈下について詳細な説明を行うよう求められました。

そこで、内部で協議を行い、技術的な内容についてはBセンターから説明するように準備し、同年6月下旬、A課及びBセンターの職員から、申立人らに対し、擁壁被害の構造上の問題と地盤沈下についての説明会を開催しました。その際、この時までに見つけていた本件土地等の工事に関する唯一の資料であった、補修工事原議の一部である「施工管理調書」（以下「調書」という。）の写真・記載等から確認できた設計の数値等を基に作成した「検証」を申立人らに配布し、補修工事は、平成27年度の「熊本県開発許可申請の手引き」における基準にも合致しているものであったとの検証結果の説明を行った上で、本件土地等は、今回の地震の影響により沈下したのではないかと伝えました。

申立人らの「責任者を交えて明確な返答をしてほしい。」との申出を受けて、同年7月中旬、説明会を再度開催し、前回と同様の説明を行った上で、これまでの情報について質疑応答を行いました。造成工事当時の擁壁の施工方法を切り土と盛り土のいずれで行ったのかについては、当時の資料が見つからないため不明であることを説明したところ、申立人らは、「市の文書については適正に管理されているはずであり、資料がないはずがない。保存期間経過によって廃棄したならば、廃棄したことが分かる文書があるはずだ。」と言われたので、当時の資料を探すことを伝えました。

その後、工事原議等の所在を確認し、造成工事原議等により、造成時のブロック積擁壁は盛り土構造で施工されていることが確認できました。また、補修工事は、造成時のブロック積擁壁の裏込材を再利用しながら不足した分を補充されていることが、補修工事原議の設計図や工事写真により確認できました。そこで、同年11月中旬、A課及びBセンターが申立人らに対し説明会を行い、発見された原議に基づいて、造成方法と補修工事の内容について説明したほか、説明が遅くなったことに対する謝罪と公的支援制度の進捗状況について説明しております。

ただ、説明会では限られた資料を基に説明を行ったため、「補修工事の調書の写真から紐解いて、開発基準要綱と比較すると、補修工事は切り土で施工されていることが分かった。」との説明を行ってしまいました。また、「検証」において「切土部として設計」と記載したため、申立人らに誤解を与えてしまいました。申立人らに誤解を与える説明になったことに対しては、大変申し訳なく思っており、お詫びいたします。

また、工事を行う際の記録についての一般的な取扱いについてですが、造成や維持修繕等の工事を行う際には、通常は民間の業者への請負工事や業務委託を行います。これらの契約を締結するためには、熊本市契約事務取扱規則により、原則として、契約書を作成する必要があります。

工事の実施に当たっては、かかる法定文書のほかにも、設計書や工事写真等、工事全般にわたって文書を作成する必要があります。これらの一連の文書をつづったものを工事原議として作成することになります。作成した工事原議については、熊本市文書に関する訓令（以下「文書訓令」という。）に基づき、保存し、期間満了後に廃棄を行

うこととなります。

本件の造成工事原議の保存期間は30年間であり、補修工事原議についても、文書訓令に基づき保存期間を定めるべきところ、これについては保存期間を決めておりませんでした。

本件については、補修工事の記録の一部である調書が見つかったものの、それ以外の書類は申立人らに求められた時点では確認できず、その後、同年8月初旬にBセンター内倉庫において補修工事の原議の残り、10月初旬に本庁舎の地下書庫のA課の保存文書内において造成工事原議の所在を確認しました。

発見に時間を要した理由としましては、文書作成後に相当期間が経過していたこと、本件土地等の業務所管課が造成時から7課にわたり変更しており、文書の所在が不明確となってしまったことが一因と考えます。Bセンターにおいては、震災復興業務及び大雨による災害対応と並行しながら文書を探していたため、6、7月は調査が滞っており、災害対応が落ち着きはじめた8月から本格的に調査を行いました。しかし、保存してある文書のリストがなかったため、本庁舎の地下倉庫や市内に点在する土木部内の複数の文書保存庫にある大量の文書の中から、本件土地等における工事に関する記録を探すのに時間がかかりました。

今回の要因となった文書保存のあり方については、文書訓令を遵守して適正に文書の整理・保存を行い、再発防止に努めます。

今後の対応につきましては、熊本地震により民有地の擁壁等に甚大な被害が生じていることから、このような被害擁壁等への支援に関する施策について、現在、関係行政機関と協議を図りながら、鋭意模索しているところであり、支援可能なものがありましたら、申立人らへお知らせしていきたいと思っております。

オンブズマンの判断

本件においては、「苦情申立ての趣旨」にあるとおり、熊本地震以後の申立人に対する市職員の対応や説明等が適切であったかどうかを調査しました。

熊本地震以後の申立人らに対する市職員の対応や説明等の経緯については「市からの回答」にあるとおりです。市においては、以下のとおり、対応や説明の一部に不備があったことを認めているところです。

まず、申立人らから擁壁被害の構造上の問題について説明を求められて、平成28年6月下旬、市が申立人らに対する説明会を開催した際、補修工事の工事原議の一部しか発見できなかったため、当該一部資料のみに基づいて説明を行いました。市においては、資料が一部しかなかったことから、補修工事が「切り土」で施工されているものと誤解して、その旨の間違った説明をしてしまいました。その際、申立人に渡した資料のコピーも一部が欠落した不完全なものであったと認められます。その後、同年8月初旬に補修工事の工事原議の残り、同年10月初旬に造成工事の原議が発見されたことにより、造成工事は「盛り土構造のブロック積擁壁」で施工したこと、また、

補修工事も盛り土構造で造成された既存のブロック積の維持修繕の工事を適切に行っていたことが確認され、説明が間違っていたことが判明し、市においては、同年11月中旬の説明会等において、説明を訂正し謝罪しています。

次に、工事記録について、申立人らから資料の要求があってから記録が発見されるまでに長期間を要し、記録に関する説明や対応が不十分であったということが指摘できます。各工事記録が発見されるまでの経緯と遅滞した理由については、「市からの回答」に記載されているとおりです。発見が遅滞した原因は、造成工事完了から相当の期間が経過しており、その間に所管課が何回も変更になって保存場所が分散し、どの部署がどの記録をどこに保存しているかについてのリストも整備されていなかったため、記録の保存状態の把握が不十分であり、また、保存期間が決められていない記録もあったなど、記録保存の管理体制や責任感が十分でなかったことが認められます。

記録の保存状況が改善されないと、今後も同じように記録の発見が遅滞する可能性がありますので、早期に記録の管理及び保存の適正な責任体制を確立されるように希望します。

市としては、熊本地震により被害を受けた民有地の宅地被害については、未曾有の被害であることから、関係行政機関と協議しながら、可能な支援・救済策がないかを模索しているということです。熊本地震の被害は甚大であり、市の業務が多忙で大変であることは十分理解しますが、なお一層努力をされ、関係者に適切な情報提供がなされるように希望します。

(4) 市営住宅の環境改善にかかる指導等（要約）

苦情申立ての趣旨

私が住んでいる市営団地（以下「本件団地」という。）では、入居者の一人であるA氏が迷惑行為を繰り返し、A氏の隣の部屋（以下「B室」という。）や下の部屋（以下「C室」という。）の住人はA氏とのトラブルを理由に退去し、私自身もA氏から怒鳴られたり脅されたりして大変怖い思いをしてきた。A氏のことについては、約3年前から折に触れて市に相談してきたが、「A氏にも居住権がある。」「ささえりあや警察に相談するよう検討する。」などと言うだけで、一向に改善されなかった。それどころか、平成28年10月下旬に相談した際には、私は現在の部屋を気に入っており、転居はしたくないと再三伝えていたにもかかわらず、しつこく転居を勧められた。

以上のような市の対応に納得できない。

市からの回答

まず、本件申立てに至るまでの本件団地の状況等について説明します。

A氏は、本件団地に入居する以前に住んでいた市営住宅でトラブルを起こしたため、市の措置により平成25年2月に本件団地に転居しました。転居に際しては、市がA氏を指導し、転居先では迷惑行為を行わないということを約束しておりました。

しかし、A氏の転居後、同年6月にはB室の入居者がA氏とのトラブルを理由に退去したほか、同年8月上旬及び同月中旬には申立人から「A氏から怒鳴られた」「A氏を強制退去させてほしい」旨の相談があり、さらに同月下旬には、A氏が本件団地に無断で監視カメラを設置していたことが発覚しました。また、平成26年1月には郵便受けに爆竹を入れられた旨の連絡が、同年3月には鍵穴に接着剤をつめられた旨の連絡が本件団地の入居者から寄せられたほか、同月下旬にはC室の入居者がA氏とのトラブルを理由として退去し、同年4月には本件団地の郵便受けに2回爆竹が投げ込まれたという連絡がありました。

市としては、監視カメラの設置についてはA氏が行ったという確認がとれたため直接A氏を指導してカメラを取り外させたほか、その他の行為についても、本件団地周辺のパトロール強化を警察に依頼したり、自治会長と情報を共有して注意喚起を行うとともに、住民から連絡があった場合には迅速に対応できるように警察とも連携・情報共有を図ってきました。なお、B室及びC室については、前入居者が退去されて以降、B室及びC室とA氏の部屋の位置関係等に鑑み、A氏と新入居者のトラブルを防ぐために入居者の募集を停止し、空室のままとする特例措置（以下「特例措置」という。）をとっております。ただし、B室及びC室を空室としているのはあくまでも経過措置であり、A氏に関する苦情や迷惑行為が減少傾向にあり、市の指導や警察の巡回等が

一定の効果を挙げていると考えられることから、いずれは入居者を募集する考えではありません。

次に、本件申立てにかかわる市と申立人とのやりとりについて説明します。

平成28年10月上旬、申立人から、「A氏から怒鳴られながら罵声を浴びせられ、因縁をつけられた。A氏を強制退去させることはできないか。」との相談を受けましたが、「現状ではできません。」と回答し、さらに同年11月上旬に市から状況確認のために申立人へ電話をした際にも、「市は何もしてくれない。」と述べられたため、「警察と連携し、監視カメラの取り外しについて指導を行うなどしており、何もしていないというのは語弊がございます。A氏の強制退去については、現在の被害状況と証拠がないことを考えると難しいと思います。」と伝えました。その後、A氏の強制退去は難しいことについてさらに説明し、申立人も納得されました。A氏への指導も提案しましたが、「仕返しが怖いのでそれは避けてほしい。」とのことでした。同月中旬、申立人に対して、住替えの申請は可能であることを電話でお伝えしましたが、申立人は住替えを断られたため、「現時点では住替えが最善の提案であり、住替えしないのであれば、今の状況で住み続けて様子を見ていただくしかありません。」と説明し、申立人は了解されました。その後、同月下旬、申立人から「A氏に嚴重注意し、迷惑をかけない旨の念書を書かせてほしい。」とのご要望があったため、再度住替えを案内したところ断られ、「あとは市の判断に任せる。」と述べられました。

以上の経緯を踏まえ、市の見解を述べます。

第一に、A氏の強制退去についてですが、熊本市営住宅条例（以下「条例」という。）においては、「入居者は、周辺の環境を乱し、又は他に迷惑を及ぼす行為をしてはならない。」として市営住宅周辺の環境を乱すような行為や、他の入居者に迷惑を及ぼす行為（以下「迷惑行為」という。）を禁止しており、仮に、迷惑行為があった場合には、迷惑行為をした入居者に対して、市営住宅の明渡しを請求することができます。もっとも、市営住宅は、住宅に困窮する低額所得者に対して住居を賃貸し、又は転貸するという福祉的政策に基づいて設置されていることから、迷惑行為があったとしても直ちに明渡請求が認められるものではなく、迷惑行為をした入居者の居住権も考慮して、正当な理由がある場合にのみ明渡請求が認められることになっています。

市では、A氏の一連の行為は迷惑行為に該当するという認識を有していたことから、条例に基づく明渡請求等による強制退去といった措置について検討をしてはいたものの、A氏が監視カメラの撤去の際を含めて市の指導に応じていること、平成26年4月中旬以降、現在まで大きなトラブルは起きていないこと、福祉政策的な観点も必要とされる市営住宅の運営上、福祉的関与が必要なA氏を強制的に退去させることは望ましくないことなどを踏まえ、現段階において当該措置を実施することは妥当ではないと判断しております。

第二に、申立人へ住替えの案内をするという対応については、A氏の退去を実現することが困難である一方、申立人がA氏を原因とするストレスにより健康を損ねられていることも事実であるため、現在の状況の中で採り得る最善の手段として、申立人

に住替えをご案内しているところであり、ご理解いただきたいと思ひます。

申立人が数年間、A氏とのトラブルにお悩みになっていることにつきましては、市としても心を痛めているところです。今後もA氏の行動を注視するとともに、警察及び福祉部門等の関係部署と情報共有を行い、A氏に対して必要な限りで指導を行っていきます。今後、さらに問題が起きた場合に備えて、強制退去の措置も見据えながら、具体的な手続き等の準備もしていくとともに、申立人の希望に応じて住替えもご案内していきたいと思ひます。

オンブズマンの判断

条例で「入居者は、周辺環境を乱し、又は他に迷惑を及ぼす行為をしてはならない。」旨規定されているのは、入居者の平穏な住環境を保護するためであることから、迷惑行為をしている入居者がいる場合、市は、市営住宅の賃貸人として、当該入居者の迷惑行為を防ぎ、他の入居者が平穏に暮らせる環境を提供する義務を負うものと解されます。

条例では、迷惑行為を行った入居者に対して市営住宅の明渡しを請求することができる旨規定されていますが、明渡請求は最終的な手段であり、市は、それ以前に、一定の合理的な手順に従って、迷惑行為をさせないための指導・勧告等を行う必要があります。迷惑行為に該当するか否かについても、当該行為の内容、当該行為が行われた状況、当該行為の影響等を総合的に勘案し、当該行為が集合住宅における共同生活において受忍すべき限度を超えて平穏な住環境を乱すものといえるかという観点からの判断が必要になります。

「市からの回答」によれば、A氏の迷惑行為が疑われるものとして、平成25年2月から平成26年4月中旬までの間には、B室とC室の入居者が申立人とのトラブルを原因として退去しているほか、A氏から怒鳴られた、A氏が監視カメラを設置した、郵便受けに爆竹を入れられた、鍵穴に接着剤をつめられた、などの連絡が本件団地の住民から市に対して多数寄せられており、市においても、A氏が監視カメラを無断で設置した事実を確認しているということです。

オンブズマンの調査によれば、上記のうち爆竹や接着剤の件については誰の行為であるか確証が得られないものの、その他の行為はA氏の行為と認めることができます。その内容も、ほかの入居者の身体や財産、プライバシーを侵害し、2室の入居者を退去に至らせる程度のものであり、入居してから約1年間という短い期間で頻発していることを考慮すれば、本件団地における共同生活において受忍すべき限度を超えて平穏な住環境を乱すものといえ、迷惑行為に該当するものと考えられます。加えて、A氏は本件団地に入居する以前にも別の市営団地でトラブルを起こしていますが、このトラブルの内容も迷惑行為に該当し得るもので、A氏には常習性が認められます。そうすると、A氏及びその家族への福祉的な配慮や居住権を考慮したとしても、ほかの入居者の平穏な住環境の保護という観点からは、条例上の明渡請求を認めるだけの正

当な理由があったといえます。

もっとも、その後、平成26年4月中旬から平成28年9月まではA氏が関係するトラブルは発生していなかったようです。同年9月下旬には、A氏から罵声を浴びせられるとともに因縁をつけられたという連絡が申立人からあったようですが、申立人の主張が事実であったとしても、当該行為のみでは集合住宅における共同生活において受忍すべき限度を超えて平穏な住環境を乱すものとはいえず、少なくとも強制退去を是認する程の重大な迷惑行為には当たらないものと考えます。

上述のように、オンブズマンとしては、平成25年2月から平成26年4月中旬におけるA氏の行為は、重大な迷惑行為であり、当時の時点においては、A氏に対して強制退去のような手段を講じる必要性が高まっていたと考えています。そのため、市としても、結果的に強制措置を講じるかどうかは別として、少なくともいかなる手順で講じるかといった具体的な検討をすべきだったと考えます。市は、「条例に基づく明渡請求等による強制退去といった措置についても検討」したと主張していますが、市がA氏の強制退去を具体的に検討した形跡は見受けられず、A氏による迷惑行為の重大性や平穏な住環境を保護すべき市の責任を十分に認識した上での検討を実際に行っていたと考えることは困難です。警察へのパトロール強化の依頼や情報共有といった市の対応は、A氏による迷惑行為への一つの対策ではあるものの、重大な迷惑行為により平穏な住環境が危機的な状況に置かれた際の対応としては、甚だ不十分であったと考えます。

また、特例措置も、次に述べるように大きな問題点をはらんでいると考えます。

市営住宅は、「住宅に困窮する低額所得者に対して住居を賃貸し、又は転貸する」という福祉的目的をもって、市民の利用に供する地方自治法上の「公の施設」に当たりますから、その設置者である市としては、当然に、当該施設の設置趣旨に沿った利用を積極的に促す必要があります。それにもかかわらず、市は、平成29年1月末時点で、C室については約2年10か月、B室については約3年8か月の長期にわたって募集行為をせず、空室のままとしています。これは、入居希望者の利用機会を奪う点、1室につき年間数十万円の公金の収入がなくなる点、A氏が1室分の賃料を払ってA室を使用するために市がC室及びB室も含めた3室分のコストを負担している点とみることができる点で問題があるといえます。さらに、市は、平成26年4月以降、A氏に関して特段の問題が起きていないため、市の対応が一定の効果を挙げていると認識しているようですが、特例措置によって表面的に小康状態を保っているだけであり、潜在的にはいつ問題が生じてもおかしくないものと考えられますから、このような市の認識にも問題があるように思います。市は、あくまでも経過措置である旨説明していますが、短期間ならまだしも既に約3年又はこれを超える期間に及んでおり、このような市の態度は重大な問題を放置し、経過措置を恒常化させるものとして適切ではありません。

今回の件について、現状のまま放置するということは、申立人を含めた団地の入居者にとって好ましくない状況であることは明白です。市は、A氏の迷惑行為について

問題があると十分認識しているにもかかわらず、実際にとっている対応は不十分なもので、問題解決に対する姿勢として消極的であるといわざるを得ません。

オンブズマンとしては、今回の問題に積極的に取り組んでもらうためにも、市に対して以下の二点を要望します。一点目は、A氏の動向を注視しながら、A氏への明渡請求も視野に入れた手順を定めた上で、その手順を踏まえた対応をとることです。これについては、市も同様の認識を有しているということなので、市の今後の対応に期待したいと思います。二点目は、A氏に対する福祉的・医療的観点からのアプローチをすることです。「市からの回答」には、「福祉的関与が必要なA氏」と説明されているように、A氏の行為の背景には福祉的・医療的関与が必要とされる状況があるようです。このことを踏まえれば、明渡請求に至るかどうかに関わらず、A氏の現在及び今後の生活の安定のためにも、関係部署が情報交換し、連携をとりながら対応を検討すべきです。市は、各分野に非常に広範な権限を有していますから、担当課において一つの問題が起きたとしても縦割りの考えではなく、市民のために何が最善かということが多角的な視野で検討していただきたいと思います。

市が申立人に対して住替えを勧めていることについては、申立人がA氏とのトラブルから離れるという意味で合理性を有することは否定できません。しかしながら、今回のトラブルの原因はA氏にあり、それに対する市の対応に問題がありながら、困っておられる申立人に対して何度も住替えを案内することは、問題解決の過程や方向性に疑問があり、現在の住居を気に入られている申立人の心情に配慮をしているとはいえません。

市には、長い期間困っておられる申立人のためにも、今回の件についてしっかりとした検討をしてもらいたいと思いますが、今後、同種の事案が生じた場合の対応指針も今回の件を通じて検討してもらいたいと思います。

市の改善等の状況

- ・迷惑行為を行った入居者への是正指導や明渡しの請求など法的措置への移行の手順等を具体的に定めた「熊本市営住宅迷惑行為対応措置要綱」を平成29年3月31日に制定しました。
- ・本件申立人や管理人の方には、要綱の趣旨をご説明し、今後、迷惑行為に該当する行為を発見した際には、市への連絡及び迷惑行為の証拠収集にご協力いただくよう依頼しました。
- ・A氏については、入居者からの情報を元に、要綱に定めた手順に従って対応するとともに、生活の状況などを確認し、状況に応じて福祉関係部署と即座に連携できるような体制を整えました。
- ・今後は、同じようなことが起こった場合には要綱に従い、迷惑行為の事実確認、是正指導を行い、改善が見られない場合には、法的措置に移行し、最終的には迷惑行為を行った入居者に対し明渡しを求める訴訟を提起する方針です。

(5) 違反屋外広告物の通報への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 29 年 1 月、市内の道路上において、移動式の看板が、信号柱などに掲示してあったり、路上に置いてあったりするのを発見した。それらの看板は通行の妨げになっており、違法看板の疑いがあったため、A 課及び B 課にメールで通報し、違法であれば指導するよう依頼した。

しかし、この通報を受けて A 課及び B 課がどのような対応をしたか、その結果どうなったかなどについて、その後、私に対する報告は一切ない。上記の件についてどうなったか尋ねるメールも A 課及び B 課に送ったが、何らの返信もない。

以前から、今回のような通報を累計数百件行ってきたが、そのほとんどについて、私への事後報告はなかった。市が通報者である私に全く報告をしてくれないことに納得できない。市は、通報を受けた場合には、どのように対応するか、対応した結果どうなったかなどを、通報者に対して報告するようにしてほしい。

市からの回答

A 課においては、屋外広告物法及び熊本市屋外広告物条例に基づく屋外広告物の規制に関する業務を所管しており、職員 1 名と嘱託員 2 名の合計 3 名で業務にあたっております。嘱託員 2 名については、週 4 日間、市域の幹線道路等のパトロールを行っており、必要に応じて広告物の除却等を行っています。また、市においては、屋外広告物に係る業務に従事する職員が不足していることが否めず、しかしながら予算等の関係上人員の確保は困難であることなどに鑑み、「熊本市違反屋外広告物簡易除却協力員制度」を設けて、一定の要件を満たした団体の構成員に対して貼り紙などの簡易広告物の除却を委任し、ボランティアとして、各協力員の地元などで簡易広告物の除却を行っていただいております。市においては、平成 23 年度から 27 年度の 5 年間で、年間平均 11,500 件を超える広告物の除却を行っております。

規制に反する屋外広告物がある旨の通報を受けた場合には、広告物の有無、条例違反の有無について現地で調査し、条例に違反していると認められた場合には、広告物の掲出者に対して是正のための指導及び広告物の除却等を行っています。通報を受けてから、現地調査を行い、必要に応じた指導や除却が完了するまでの期間は、おおむね 1 週間程度となっています。

申立人からは、以前から違反広告物の通報をいただいております。可能な限り早急に現地を確認し違反広告物の除却や違反者への是正指導を行うなど対応してきたところであり、本件においても、通報を受けた物件全てについて現地調査を行い、規制に反する物件については、必要に応じて指導や除却を行いました。

もっとも、通報者へは、通報者から電話で確認があった場合にのみ対応状況等につ

苦情申立ての趣旨に沿った事例

いての報告を行っており、その他の場合には、対応状況等について通報者へ報告することはしていませんでした。申立人に対しても同様であり、本件では、申立人から対応状況についての報告を求める旨のお電話はなかったため、対応状況について申立人への報告は行っていません。

B課においては、道路法、道路法施行令及び熊本市道路占用許可基準に基づく道路占用の規制に関する業務を所管しており、その中で、道路上の立て看板など、道路の占用を伴う屋外広告物についても対応しております。現在、市西部、市南部及び市全域の湾岸部における道路占用に係る業務について、職員5名、非常勤職員1名、再任用職員1名の計7名で対応しているところです。

規制に反する道路占用物件がある旨の通報を受けた場合には、通報の内容を踏まえて緊急性や安全性を判断して優先順位をつけ、事故を引き起こすおそれがあるなど緊急性が高いと判断した事案については直ちに撤去指導等により是正するとともに、それ以外のものについても、数日中には現場等の調査を行い、不法占用者の特定の後、是正指導を行っております。申立人からは、以前から不法占用関連の通報をいただいております。先に述べた取扱いに従って対応してきたところであり、本件においても、道路の占用を伴うものではなかったためA課に連絡して対応を終了した1件を除き、通報をいただいた全ての物件について現地調査を行い、規制に反して道路を占用している物件については是正のための指導を行いました。

もっとも、通報者へは、通報者から電話で確認があった場合に対応状況等についての報告を行っていたほか、通行の安全に関わるような危険性の高い道路占用物件に関する通報について、当該物件に対して通報者が抱える不安等に配慮し、通報者に対して対応状況についての報告を行うこととしていたものの、その他の場合に関しては、通報者に対して適宜対応状況を報告することはしていませんでした。申立人に対しても同様であり、本件においては、上記のような対応状況について申立人への報告は行っていません。

市において、規制に反する広告類や道路占用物件に関する通報を受け、違反者への指導等の対応を行った後、その内容について通報者に報告することは、違反者のプライバシーを害し、行政指導の適正なあり方としてふさわしくないと考えられることも多く、市の対応方法や結果の全てを通報者に報告することは困難です。

しかし、今回の申立てを受け、通報者の立場に立った場合のあり方について検討した結果、市としては、少なくとも、市が通報を認識し、対応を行っているということについては、通報者に対して報告することが可能であると考えに至りました。今後、対応状況について報告を求める通報者に対しては、市が通報を認識し、対応を行っていることを報告するよう努めてまいります。ただし、限られた人員で所掌事務を遂行する必要があるため事務量を勘案する必要があるほか、違反者のプライバシー等との関係上、報告できる内容には限界がございますので、その点については何卒ご理解いただきたいと思います。

申立人に対し、これまでの対応の不十分さから不快な思いをさせていただきましたこ

とをお詫び申し上げます。

オンブズマンの判断

本件苦情に対する市の対応等については、「市からの回答」においてほぼ言い尽くされているものと考えます。

「苦情申立ての趣旨」記載の通報事例に対しては、A課でもB課でも、すみやかに調査を行い、規制に違反する物件については、是正のための指導や広告物の除却等を行ったということです。

市は、通報事例に対しては適切に対応していますが、通報者から電話で確認があった場合などのほかは、対応状況等を通知するという取扱いはこれまで行っていませんでした。法令には通知しなければならないという規定はありませんが、市民の理解を得るためには、行政運営に支障がない限り、通知等の対応をすることは望ましいことであると考えます。

今後、市においては、行政事務の差支えやプライバシー等の問題がなければ、報告を求める通報者に対しては、対応を行っているということについて、報告するように努めるということですので、それを期待したいと思います。

(6) 嘱託職員採用選考（要約）

苦情申立ての趣旨

非常勤嘱託職員の面接を受けた際、特技について質問されたので、私が「料理」と答えたところ、面接官の一人が「ハッ、ハハ。」と大きな声を出して笑った。

侮辱されたと思ってとても残念だったので、合否の結果通知前に、担当課に電話したところ、「それは失礼しました。でも、合否の結果は変わりません。」と言われ、結果のことを言っているわけではないのにおかしいと思った。

その後、結果通知が届くはずの平成 28 年 3 月〇日になっても通知が届かなかったため、3 日後の月曜、担当課に電話してそのことを伝えたところ、職員が「今、担当がいないので折返し連絡します。」と言ったので、私の名前と電話番号を伝えたが、連絡はなかった。そこで、翌日、直接担当課へ足を運んで確認したが、結局、結果通知はその翌日（〇日の 5 日後）になってようやく届いた。

面接官が笑った行為は、私を侮辱する行為で許されないことだと思う。また、結果通知の件で連絡した際、折返しの連絡を約束したのに連絡がなかったこと、結果通知が遅くなる旨の連絡さえなかったこともおかしいと思う。

市からの回答

同年 2 月中旬、非常勤嘱託職員の採用申込者に対し、1 グループにつき面接官 3 名で、受験者約 5 名を 1 組とした集団面接を実施しました。面接は、志望の動機など合計 3 問の質問を行い、同じ質問に対して 5 名が順次答えていくという形式で、1 組あたり 20 分程度で行いました。

申立人の面接を担当した 3 名へ聞き取り調査を行いました。それぞれ約 30 名を面接していることもあり、個別の面接の状況について詳細な記憶はなく、申立人のご主張のように判断される言動があったかどうか、事実は確認できませんでした。しかしながら、実際に申立人が不愉快な思いをされたということですので、その点につきましては申し訳ないと思っております。また、「業務に従事するに当たって生かせる特技は何か。」という趣旨が伝わりやすいように質問すべきだったと反省しております。

受験者の緊張を解くなどのために面接官が笑顔を見せることも必要と考えますが、今後は、今回のご指摘を真摯に受け止め、受験者に不快感を与えたり、誤解されることがないように、職員一同、面接のあり方を再度確認していくと共に、今後も厳正で公正公平な面接の実施に努めてまいります。

申立人の合否の結果通知に関する電話や来課につきましては、毎日のように多くの問合せの電話や来課があつている時期であったため、確認は取れませんでした。しかしながら、結果通知の発送については、ご指摘のとおり、事務処理の遅延が確認されました。面接の際、3 月〇日までに結果通知を自宅へ郵送する旨伝えていたため、そ

の3日前に結果通知を発送しましたが、結果通知予定日の○日以降に複数の不合格者から、結果が届いていないとのお問合せがありました。そこで、すぐに確認しましたが、同時期の発送物が多く個別の発送確認がとれなかったため、不合格通知を発送していなかったと考え、その後、不合格者全員へ通知を発送したものです。

お問合せについては事実が確認できなかったものの、申立人が主張されるように折返しの連絡をしなかったとすれば、申し訳なかったと思っております。また、結果通知が○日までに到着しなかったことにつきましてお詫びいたします。

今後は、発送文書の通数及び発送漏れがないかを確認するため、これまでの総合文書管理システムでの郵便物の発送日及び通数の記録に加え、発送文書を封入した封筒を担当主査が確認するとともに、採用・不採用通知用の「発送記録簿」を新たに作成し、発送年月日、通数を主査が記録することとします。

また、本件非常勤嘱託職員の採用手続きの事務に関して当時は嘱託職員1名が担当していましたが、平成28年度4月以降、業務に携わる職員を1名増員し、事務処理のスピードや確実性の向上を図っております。今後も、伝言の徹底など情報を共有し、班全体で迅速に対応できるようにするなど市民サービスの向上と、ミスのない事務処理への取組みを進めてまいります。

オンブズマンの判断

まず、申立人に対する面接時の対応は適切だったのかについて検討します。

一般的な考えとして、面接官は、短時間で受験者の本来の資質や能力等を引き出し、業務に携わるに当たっての適性を見極め評価することが必要となります。そうすると、面接官には、面接時に受験者が話しやすい雰囲気を作ることも求められますので、「市からの回答」にあるように、「受験者の緊張を解くなどのために面接官が笑顔を見せることも必要」との考えは、一応の理由があると思います。しかし、面接官は受験者を選考する立場である一方、市を代表して受験者と向き合うこととなりますので、そのような心構えを持って対応に配慮しつつ面接を行うことも必要であり、少なくとも受験者が侮辱されたと感じるような対応は慎むべきだと考えます。また、少ない質問で受験者の資質や能力等を引き出し、適性の有無を判断するためには、受験者に出題の趣旨が伝わるように質問することは、面接官に当然に求められている技能と考えます。

本件においては、面接官に詳細な記憶がないため、申立人の回答に対してどのような態度をとったのか、仮に笑ったとしてどのような意図であったのかなど、面接時の具体的なやり取りについて特定することはできませんが、申立人が合否の結果通知前に、担当課に電話して面接時のことを伝えられていることからしても、相当に不愉快な感情を抱かれたことは間違いないといえます。この点、市も、実際に申立人が不愉快な思いをされたことを申し訳なく思っており、趣旨が伝わりやすいように質問すべきだったことについても反省しているということです。また、「今回のご指摘を真摯に受け止め、…職員一同、面接のあり方を再度確認していくと共に、今後も厳正で公

正公平な面接の実施に努めてまいります。」とのことですので、今後の面接時の対応についてはより一層の配慮がされるよう希望します。

次に、申立人が結果通知の件で連絡された際の申立人に対する対応についてですが、「市からの回答」によると、確認がとれなかったとしながらも、申し訳なかったと詫びており、「今年度4月以降、業務に携わる職員を1名増員し、事務処理のスピードや確実性の向上を図り、「伝言の徹底など情報を共有し、班全体で迅速に対応できるようにする」ということですので、今後は、折返しの連絡等を希望される問合せがあった場合、確実に連絡がされ、市民に不信感を与えることがないように望みます。

また、結果通知の遅延及びその連絡について、受験者の立場からすれば、合否の結果は最大の関心事項ですから、3月〇日までに届く旨の説明があった以上、それまでに届かなければずっと気にかかられた状態で待つことになり、到着が遅延するなら遅くなる旨の連絡くらいすべきでないのかと思われるのは当然のことです。しかし、担当課は、申立人やほかの方からのお問合せがあるまで、結果通知が遅延しているという認識はなく、〇日時点ではそもそも結果通知発送の未処理の可能性に気づいていなかったのですから、遅くなる旨の連絡を事前に行うことは現実的に不可能だったといえます。もっとも、結果通知がその5日後に申立人宅に到着したということであれば、少なくとも、その前日に申立人が来課されたときには未発送の可能性を認識できていたはずですが、オンブズマンが確認したところ、問合せがあった際の対応等について特に打ち合わせていなかったということですが、課内で情報を共有し、申立人のようにわざわざ確認に来られた方に対しては、遅延について説明するなどした方がより丁寧な対応だったと考えます。

結果通知発送にかかる事務処理については、不合格通知を発送していない可能性が高いこと自体が問題なのはもちろんですが、未発送か否かの確認が確実にとれなかったことにも問題があったと考えます。市は、「今後は、…発送文書を封入した封筒を担当主査が確認するとともに、採用・不採用通知用の『発送記録簿』を新たに作成し、発送年月日、通数を主査が記録する」ということですので、今後は、確実に発送した上でその確認がとれるような手続きが徹底されるように願います。

市の改善等の状況

面接官は、受験者を選考する立場であり、市を代表して受験者と向き合っていることを自覚し、厳正で公正・公平な面接をする必要があることなどについて、面接試験の実施前に、担当者間で意識の徹底を図りました。また、質問の趣旨が伝わるよう、質問事項の見直しを行いました。

結果通知の発送については、平成28年度4月以降、迅速かつ適正な事務処理を図るため、担当職員を1名増員するとともに、非常勤嘱託職員の採用・不採用通知用の「発送記録簿」を新たに作成し、担当主査が、発送年月日、通数を記録し、再確認するなど事務の改善を行いました。

(7) 嘱託職員退職時の離職票の交付（要約）

苦情申立ての趣旨

A 課で嘱託職員として勤務していたが、平成 28 年 3 月末、任期満了で退職することになったため、退職時に離職票をもらえるよう担当者をお願いしたところ、「分かりました。」と言われたので、4 月に入ってから郵送されてくると思っていた。ところが、本庁への最終出勤日、突如、担当者から「離職票は出ません。退職証明書を渡すのでそれに対応してください。」と言われ、退職証明書を交付された。

同年 4 月初旬、ハローワークに行き、失業の認定を申請する際にそのことを伝えたところ、「雇用保険に加入しており、離職票が出ない理由が不明なので確認してください。」と言われたので、同日、A 課へ電話したが、やはり、「離職票は出ません。」との説明だった。しかし、数日後、A 課へ再度確認したところ、「ハローワークへ書類は送りました。離職票は出るんじゃないでしょうか。」と回答された。

同月下旬、ようやく市から離職票が郵送されてきたが、担当者の不適切な説明や対応に納得できない。

市からの回答

離職票等は、雇用保険の被保険者でなくなった日の翌日から起算して 10 日以内にハローワークへ提出するよう法規で定められており、市においても、嘱託職員が退職する際には離職票の交付について事務処理を行っております。通常、庶務担当者が、離職年月日をシステム入力して必要書類等を提出し、B 室が退職処理を行い、離職票を印刷し、委託の社会保険労務士（以下「社労士」という。）が内容をチェックした上で、ハローワークへ提出し、その後、ハローワークで処理された離職票を社労士が受け取り、B 室から離職者へ郵送するという流れになっております。

なお、A 課には庶務担当者がおらず、A 課所属の嘱託職員の服務等に関する事務処理は、部内の庶務に関することを所管している C 課で行っております。

申立人に対する説明は、同年 3 月下旬、申立人から「離職票を退職時にほしい。」とのお問合せがあったため、対応者が、C 課へ確認するとの意図も含め「分かりました。」と回答しましたが、対応者の離職票交付に関する知識が十分でなく、「C 課へ確認します。」と慎重に答えるべきであったと反省しております。

その後、在職中の離職票交付はできないことを C 課に確認したため、C 課から申立人へ連絡しましたがつながらず、やむを得ず、申立人の次回の出勤日まで待ち、雇用期間中に離職票を発行できないことを直接伝えましたが、離職票交付についての日程等の具体的な説明は行っておりません。その際、申立人が急がれている様子でしたの

で、退職証明書について案内したところ、申立人から発行に対する強い要望があったため、C課において同証明書を発行いたしました。なお、退職証明書は、主に国民健康保険の切替えなどに使用されるものです。

同年4月初旬、申立人から電話による問合せがあった際は、退職後間もないため「まだ離職票は出ない。」と伝えました。その際、「まだ」という部分を強調して説明すべきであったという点についても反省しております。

申立人に対しては、関係部署へ詳しく問い合わせるなどして、内容をしっかり把握した上で正確な説明をすべきであったと反省しており、今後、嘱託職員の退職に伴う各種手続きについて、A課においても、退職される方々へ正確な受け答えができるよう、関係部署と連携を図り、業務の詳細についてさらに正確に把握し、常に詳しい説明ができるよう心掛けるとともに、後任への引継ぎ体制も整備するよう努めます。

オンブズマンの判断

嘱託職員が離職した際、法や規則の定めに基づき、離職票の交付の手続きが行われることとなりますが、その際、申立人に対する説明や対応が適切だったのかが問題となります。

申立人に対応した職員は、A課に所属するまでは嘱託職員の退職に関する事務に関与したことがなく、また、これまで申立人以外の退職者から同様の相談や質問等を受けたことがなかったということです。やり取りの際のそれぞれの発言については、申立人が主張される内容と「市からの回答」との間に異なっているところもあるため、その詳細な内容を特定することはできませんが、オンブズマンとしては、当該職員が退職に関する事務に精通していなかったため、申立人の求めている内容が十分に理解できず、その理解が不十分な状態で回答してしまい、結果的に申立人が必要としている情報を適切に伝えることができなかったものと考えます。

オンブズマンの調査に対しても、回答の内容に一貫性が見られない部分もあり、本件の経緯や事情を考え合わせると、退職に関する事務に対する理解も、申立人に対する配慮や説明も十分でなかったと言わざるを得ません。

ところで、市の業務は多岐にわたっており、それぞれの業務の所管課が定められています。A課所属の嘱託職員の服務等に関する事務処理は、C課で行っているということです。離職票の交付手続きなどの退職に関する事務についての知識が十分でなかったことはやむを得ないことであるといえます。「市からの回答」にあるように、手続き等の詳細について正確に把握し、常に詳しい説明を行うということは、本来、嘱託職員の服務等に関する事務処理を担当していないA課においては、かなり難しいことであるように思います。

今回の市の対応で問題とすべきことは、申立人に説明をした職員の理解が不足していたことありますが、今後、同様の問題を生じさせないという観点からすると、問合せに対し退職に関する事務に精通した職員が回答する態勢がとられていなかったこ

とのように思われます。そこで、今後、同様の問合せがあった場合には、退職に関する事務を担当しているC課を案内し、C課が回答するのがより望ましい対応であると考えられますので、このような対応についても検討するように希望します。ただし、C課で事務の詳細について把握していない部分があり、関係部署への問合せが必要なときは、たらい回しになることがないように配慮していただきたいと考えます。

退職された方にとって、雇用保険受給の手続きは生活に関わる重要な問題であり、その必要書類である離職票の交付時期などは重大な関心事項であることが明らかなので、その説明等が適切にされるよう十分に配慮すべきであると考えます。市も反省しているということですので、今後、適切な説明が丁寧にされるように希望します。

市の改善等の状況

今後、同様のお問い合わせがあったときには、C課をご案内し、回答はC課の担当職員が直接行なうことにしました。