

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(1) メールによる市への質問（要約）

苦情申立ての趣旨

「市政だより 9 月号」が従前通りに配布されなかったため、市政だよりの配布時期の目標を尋ねるメール（以下「メール①」という。）を、平成 28 年 8 月〇日（日）、担当課宛に発信した。

翌日（月）午前、簡単な内容だったのに返信がないため、担当課長宛にメール①の返信がないことを指摘し、過去にオンブズマンが担当課のメールについて調査したことに関して、どのように受け止めているかというメール（以下「メール②」という。）を発信した。しかし、同日夕方に届いたメールの内容は、「市政だよりの配布スケジュールは概ね毎月 24 ～月末までの間」というもので、メール①についての回答はあったが、メール②についての回答はなかった。その後も、メール②についての返信はない。

以前のオンブズマンの調査等によって、担当課は随時に課のメールの受信確認を行い迅速かつ丁寧な対応をしていくということだったのに、担当課長がメール②について回答をしないことについて納得がいかない。また、メール①に対する回答も、自分の住所をメールに明記し、返信まで時間的余裕があったにもかかわらず、配布業者に照会する等して、配布日を答えていないので、市の回答のあり方として納得がいかない。

市からの回答

まず、「メール②について回答をしないことについて納得がいかない」という主張については、申立人からのお問い合わせに対し、回答しなかったことにつきまして深くお詫び申し上げます。担当課からメール①の回答をした後に、申立人からメール②の内容について「再度回答をメールでおねがいします。」という新たなメール（以下「メール③」という。）が届いておりましたが、緊急性が高いものではないと判断し、過去のオンブズマンの調査の資料を確認しているところで、回答することを失念してしまいました。過日、担当課から申立人へはお詫びとともにご質問への回答をメールで送信いたしました。

今回、担当者の失念はもとよりですが、課全体で回答をすべきものを放置していた管理体制に問題があったものと考えております。今回の件を受けまして、担当者が失念しておりましたことは全職員に注意喚起いたしました。また、担当課では、メールでのお問い合わせに対しては、従来から未回答分につきましては別フォルダに保管しておりましたが、新たに、担当課が送信したメール本文を印刷して宛先及び送信日時を確認後、ファイリングして記録を残すことにいたします。未回答分として保管して

いるフォルダとファイルを、担当者が1日3回照合することによって、担当課全体としてメールでのお問い合わせに対して確実に回答できるよう改善してまいります。

次に、メール①に対する回答のあり方について、申立人が主張されるように、市としてもメール①に対する回答としては、申立人の居住地域における配布スケジュールを特定して回答することが望ましいものと考えておりました。そこで、メール①の確認後、申立人の居住地域を伝えた上で配布業者に配布状況を確認しましたが、「申立人が居住する地域については、配布員の数が足りていない関係で配布ができておらず、ほかの地域への配布との関係から、具体的な配布日を特定することができない。」という報告を受けました。配布業者の連絡後、メール①に対する回答として具体的な日付を示すことはできないと判断し、市政だよりの配布に関する一般的な目標である「概ね毎月24～月末までの間」という回答をいたしました。

熊本地震発生後から現在に至るまで、配布業者の配布員が被災したことにより配布員の確保が困難な状況が続いており、配布業者も人員確保及び「市政だよりの迅速な配布に努めているものの、具体的な配布日を特定できるほどに配布員の確保ができておりません。未配布状況について一覧表を作成し、迅速かつ確実な配布及びご質問への対応を努力しておりますが、上記のような状況にあることについては、申立人にも何卒ご理解いただきたいと思います。

オンブズマンの判断

まず、「メール②について回答をしないことについて納得がいけない」という主張について、メール③の文面は、「再度回答をメールでおねがいします。」となっており、市として回答をする必要性があることが明確になっています。そして、回答する必要性があるにもかかわらず、回答をすることを失念していたということですので、この点について市に不備があったことは間違いありません。

今回の不備について、失念という担当者のミスも大きな要因ですが、部署全体で回答をすべきものを管理し、チェックできていなかったシステムにも問題があると考えます。市は、今回の件を受けて、担当者のミスについては全職員へメールの取扱いについて注意喚起をするとともに、担当課では、新たにメールの返信漏れを防ぐシステムに改善するということです。新たなシステムは、メールでの問い合わせに対する回答の漏れをなくすために有効な方法であると評価できますので、今後は、メールの取扱いについて、一層注意を払い、回答漏れがないよう十分に気をつけてください。

次に、「メール①に対する回答も、自分の住所をメールに明記し、返信まで時間的余裕があったにもかかわらず、配布業者に照会する等して、より具体的に特定された日を答えていないので、市の回答のあり方として納得がいけない」という主張について、「市からの回答」によれば、「メール①の確認後、申立人の居住地域を伝えた上で配布業者に配布状況を確認しましたが、『申立人が居住する地域については、配布員の数が足りていない関係で配布ができておらず、ほかの地域への配布との関係から、具体

的な配布日を特定することができない。』という報告を受け」たということです。

「市政だより」の配布については、市は配布業者と業務委託契約を結び、配布業者が実際の配布に当たっており、配布状況について最も把握しているのは配布業者であると考えられます。市としては、配布業者に連絡をとり、申立人の居住地域の配布状況を照会していることから、「市政だより」の配布状況及び今後の配布予定について最も適した情報収集を行っており、配布業者が具体的な配布日を特定できない以上、市としてもほかに情報を得る手段はなかったものと考えます。

そうすると、配布予定日として特定した日を回答せず、「毎月の配布スケジュールは、概ね毎月24～月末までの間に委託業者により配布作業を行っております。」と一般的な目標を回答した市の回答のあり方について、問題があったと判断することはできません。

市の改善等の状況

従来から未回答分を別フォルダに保管する管理を行なっていましたが、それに加えて、送信したメール本文をファイリングして記録を残すことにしました。

未回答分として保管しているフォルダと送信したメールのファイルを担当者が1日3回照合することにし、回答漏れがないような仕組みを作り、改善を行いました。

(2) 固定資産税の分割納付（要約）

苦情申立ての趣旨

マンション敷地内の駐車スペース 1 つを購入しているが、その駐車スペース 3 つ分（以下「本件共有物」という。）の固定資産税が一括して私に請求されているため、毎年、担当課に連絡して、3 分割にした納付書等を送付してもらい、ほかの共有者へ渡している。毎年とても面倒な思いをしているので、今後は、最初から、分割した納付書をそれぞれの共有者に送付してほしい。

また、本件共有物の今年度分の固定資産税について、支払ったはずなのに督促状が届いたので、同年 11 月初旬、担当課へ電話で問い合わせたら、「計算が間違っていた。」とのことだった。なぜこのような間違いが起こったのかについて分かりやすい説明と、今後同様のミスを起こさないための改善策について回答してほしい。

市からの回答

固定資産税とは、毎年 1 月 1 日（以下「賦課期日」という。）に、土地、家屋等を所有している人が、その固定資産の価格を基に算定された税額をその固定資産の所在する市町村に納める税金のことで、地方税法（以下「法」という。）の定めにより、賦課期日に登記簿等に所有者として登記又は登録されている者が納税義務者となります。

まず、法では、「共有物…に対する地方団体の徴収金は、納税者が連帯して納付する義務を負う。」、「地方団体の徴収金の連帯納付義務又は連帯納入義務については、民法…の規定を準用する。」とされており、準用される民法の規定では、「数人が連帯債務を負担するときは、債権者は、その連帯債務者の一人に対し、又は…すべての連帯債務者に対し、全部又は一部の履行を請求することができる。」と定められています。つまり、共有者それぞれが、共有物の固定資産税全額に対し連帯して納付する義務を負うことになるため、債権者である市は、共有者の一人又はすべての者に対し、全部又は一部の履行を請求できることとなります。

そこで、共有者全員に全額の納税通知書を送達することは、重複して納付された場合の還付事務の増加や発送する郵便物の増大など、課税・収納業務に多大な影響を及ぼす恐れがあるため、市では、共有者の中から代表者を定め、その一人に対して納税通知書を送達しております。なお、新旧代表者の合意のもと「共有代表者変更届」のご提出により、代表者を変更することは可能です。

また、納税通知書及び納付書（各納期分全 4 枚）は電算システムで作成しており、各納期を更に分割した納付書を最初から作成・送付するという取扱いはシステム上できません。

その一方で、行政サービスの一環として、共有の不動産について、申請に基づき、

分割（按分）納付を認めている場合がありますが、これは円滑な納付の確保を図るため、相続人（共有者）同士によるトラブルなどの特別の事情があり、分割（按分）納付を認める方が円滑な納付が見込めるなどの場合に限られており、原則的には、分割（按分）納付を認めないこととしております。この取扱いは、平成 23 年度までは分割（按分）納付を認める基準が曖昧でその件数が増加傾向にあったこと、それに伴い、再計算や発送などの作業量が増加し、税の収納管理に支障をきたすような実務上の問題が生じてきたことなどから、平成 24 年度に見直しを行ったものです。

また、分割（按分）納付を認めた場合、申請は毎年度ごとに行っていただくこととしておりますが、これは、前年度の賦課期日から当該年度の賦課期日までの間に売買、贈与、相続などの物権変動が対象の固定資産に生じる可能性があり、当該年度の賦課期日の所有者（納税義務者）が前年度と同一とは限らず、共有者間で分割（按分）納付についての了解が得られているかを確認する必要があるからです。

本件共有物は、建物の構造上、一つの建物として登記せざるを得ない特殊な案件です。本件共有物の建物登記の権利部においては、申立人を含め各駐車スペースそれぞれの使用者 3 名が各 3 分の 1 ずつ所有権を有するものとなっています。建物表題部が一つの建物である以上、駐車スペース 3 つ全部を 3 名で共有する共有物であり、固定資産税を分けて課税することはできません。そこで、共有者の中で登記順序が最も早い申立人を代表者として、納税通知書及び納付書を送っております。

しかし、共有者間に血縁関係等のつながりが一切ない特殊な家屋であること、これまで本件共有物に係る固定資産税の滞納がないことなどを考慮し、申立人の申請を受けて固定資産税の分割（按分）納付を認め、分割納付書をお渡ししております。

以上のとおり、本件共有物の固定資産税の分割（按分）納付については、毎年度の申請が必要であり、納税通知書の送達に併せて共有者それぞれに分割納付書を送付することはできませんので、申立人から再度お問合せがあった際は、その旨を丁寧に説明し、ご理解いただくよう努めてまいります。

申請後の分割納付書の送付につきましては、共有者ごとへの送付のご希望があれば、代表者の方から毎年度「納付分割依頼書」を提出いただくことにより、共有者それぞれへ分割納付書を送付できないかについて個別に検討してまいります。

次に、分割納付書の誤りについてですが、納付額の分割（按分）納付を行う場合には、前述の申請行為によって別途作成した計算書を基に分割納付書を作成することとしているところ、本件におきましては、本件共有物の固定資産税の分割納付書を作成した際、申立人分について入力ミスし、計算書よりも過少な額の分割納付書を作成してしまいました。計算書と分割納付書の照合が不十分であったため、誤りに気づかないまま、分割納付書を申立人へ送付してしまったものです。その結果、送付された分割納付書どおりの入金を申立人がされたにもかかわらず、差額分の督促状が発送されることとなってしまいました。

本来であれば、分割納付書を作成後、計算書との突合せにより確認を行っているところですが、通常の業務に加えて、熊本地震によるり災証明書発行のための現地調査

と、り災証明書発行後の固定資産税減免に関する業務が併さった時期に当たり、複数の職員による確認を行わずに分割納付書を発送してしまいました。今回の件につきましては、計算書を作成する職員と分割納付書を作成する職員の連携が不足したことが原因であり、事務処理体制の重大な問題であると認識しております。

今回のような誤りはあってはならないことであり、今後は、このようなことを繰り返さないよう、以下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。

分割納付書等を作成する前の準備段階において、計算書の内容の厳密な確認を実施することはもとより、作業手順などについての確認もこれまで以上に一層徹底します。分割納付書につきましては、従来どおり、作成後に計算書との突合せを実施し、確認を徹底した後に発送します。これらの作業工程においては、常に複数の職員で当たることとし、チェック体制をより強化します。このような改善を効率的に実行し、各税務担当課における市民サービスを全て同じように確保するため、今後の会議等において改善に向けての具体的な作業方法を検討してまいります。

オンブズマンの判断

まず、共有物の固定資産税の取扱いについては「市からの回答」に詳しく記載されていますが、法律上、市は、共有者全員に対して全部の履行を請求する内容の納税通知書及び納付書を送ることもできます。

しかし、市では、①法律の規定上、共有者の一人に納税通知書を送達することで足りること、②共有者全員に納税通知書を送達することは、課税・収納業務上不都合が生じる恐れがあること、③市が使用しているシステム上、当初から分割納付書を作成することが困難であることなどから、共有者の中から代表者を定め、その一人に対して全部を請求する内容の納税通知書及び納付書を送っているということです。

課税される側の立場からすれば、そもそも共有者全員にそれぞれ全部の履行を請求できるという法の規定自体が一方的との疑問を持たれるのではないかと思います。市は、このような法令の定めに基づき、その法令の範囲内で、円滑かつ正確な課税・収納業務を行う義務を負っています。この点を考えると、上記のような理由により、共有者全員でなく代表者一人に納税通知書及び納付書を送るという市の取扱いについては、不備があるとはいえません。

また、分割（按分）の再計算の作業などが増えることにより、課税・収納業務において事務処理ミスが起こる危険性が増すことなどを考慮すると、「原則的には、分割（按分）納付を認めない」という市の取扱いも、一応の理由があると考えます。

しかし、共有者間にトラブルがあって分割（按分）しないとかえって円滑な納付の確保が見込めない場合や、本件のように共有となった経緯等に特殊な事情がある場合などまで、共有物の固定資産税の分割（按分）を一切認めないとするのは、納税者側の特別な事情に配慮がされておらず、理解を得ることが難しいと考えます。

この点、市も、「相続人（共有者）同士によるトラブルなどの特別の事情があり、

分割（按分）納付を認める方が円滑な納付が見込めるなどの場合」には、申請に基づき分割（按分）納付を認めている場合があるということで、本件共有物についても、特殊な事情等を考慮し、代表者である申立人の申請後に固定資産税を分割（按分）し、申立人に分割納付書を送付しているということです。

分割（按分）の際、納税者側からすれば、毎年度同じ申請をしなければ分割（按分）してもらえないことは手間だと思われ、分かっていることなのだから申請しなくても分割（按分）できるのではないかと疑問を持たれるのは理解できますが、円滑かつ正確な課税・収納業務という観点（特に、誤った課税を防止するという観点）からすれば、「当該年度の賦課期日の所有者が前年度と同一とは限らず、共有者間で分割（按分）納付についての了解が得られているかを確認するため、申請は毎年度行う必要がある」という市の取扱いには理由があると言わざるを得ません。

ただ、オンブズマンが確認したところ、市では、申請により分割（按分）納付を認める場合に、「納付分割依頼書」を毎年度提出いただくことにより、分割納付書を共有者それぞれに送付するという場合もあるということです、本件共有物についても検討するという事です。この方法が採られれば、少なくとも、申立人が分割納付書をそれぞれの所有者へ渡すという手順は踏まなくて良いことになります。また、「新旧代表者の合意のもと、…代表者を変更することは可能」ということですので、共有者間で代表者の変更について検討していただくこともできます。

申立人のように、遅滞なく納税されている勤勉な納税者からすれば、もっと簡易な手続きで納税されたいというお気持ちは十分理解できますが、租税の課税・収納という特殊な分野における納付の取扱いについてはご理解をいただきたいと考えます。

次に、本件の固定資産税の課税誤りが起こった経緯の詳細は、「市からの回答」に記載されていますが、熊本地震の甚大な被害により、市の業務が多忙となり、担当課の通常業務にも影響が出て、チェックがおろそかになってしまったものと考えます。しかし、適正な課税業務を行い市民等の信頼を得るという市の立場からすれば、本件のような誤りを繰り返さないような改善は必要であると考えます。

この点、市は、「計算書の厳密な確認の実施、作業手順の確認の徹底、分割納付書作成後の計算書との突合せ確認の徹底、これらのチェック体制の強化、会議等における具体的な作業方法の検討」などの改善策を挙げていますので、これらの改善策が徹底され、同様の事務処理ミスが防止されることを望みます。

なお、オンブズマンが本件の調査をした際、関係部署において情報の共有など連携が不足しているように思われる部分が見受けられましたので、今後は、各税務担当課における取扱いや対応が異なることがないよう、関係部署がより連携して課税・収納業務に携わっていただきたいと思います。

市の改善等の状況

本件共有物については、特殊な案件であり、固定資産税の賦課開始後、これまで滞納がないことから、毎年度、共有者全員の同意を得た上で、代表者から固定資産税納付分割のための依頼書を提出いただいた場合は、分割納付書をお送りすることとしました。

課税誤りについては、作業手順の確認や、作成した納付書と計算書との最終突合を複数人でチェックを行なった後に発送することで改善を図ります。

また、課税及び納税の公平性を確保するため、今後は、税担当関係部署での会議等で分割納付の手続きや、課税誤りなどについて、情報共有を図るとともに、改善に向けての具体的な手法を検討していきます。

(3) 保育園園舎の利用申請 2 (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、園舎内の部屋は町内自治会等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、町内自治会等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、役員会開催のため、同年 4 月〇日（月）午後 7 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、本件申請後、担当課職員が当会会長宅を訪れ、本件部屋の利用に関する複数の条件を記載した「今後の対応方針（案）」という書面を示し、その全てに同意しなければ本件部屋の使用は認めないと主張した。条件の中には、「保育所及びセンターの開館時間においては、従来どおり地域の使用を認めない」というものも含まれていた。当会としてはその条件に同意できなかったため、交渉は決裂し、当会は本件部屋を利用することができなかった。

本件部屋は、地域住民と深いつながりを持っていた土地に、しかも町内自治会等の利用に供するために設けられたもののなのに、センターの開館時間は一切地域の使用を認めないとする市の対応は、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行政財産は、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。

また、本件において、A 保育園の敷地の所有名義人が土地区画整理組合にあることは確かですが、当該土地に A 保育園が設置された経緯や、昭和 49 年の園舎建替えの経緯、平成 17 年にセンターが設置された際の地域住民との協議等については記録がなく、A 保育園に関して、申立人が主張するような事実を確認することができません。

市が、一部の住民や団体に対して特別な取扱いをするにあたっては、公共団体に求められる公平性の観点から、原則として、法律・条例その他の法令又は適法に締結された契約の存在など、合理的かつ明確な根拠が客観的に認められることが必要です。本件において、特別な約定の存在が客観的に確認できない以上、市としては、A 保育園の園舎及び園庭又はセンターの執務室の利用に関し、一般的な行政財産の目的外使用として認められる範囲を超えて、申立人をはじめとする地域住民を優遇することはできません。したがって、申立人らが A 保育園園舎を利用される場合には、法第 238 条の 4 第 7 項所定の目的外使用許可の要件を充たしていただく必要があります。A 保育園園舎の「用途又は目的」を妨げるような態様での使用は認められないということになります。申立人におかれましては、何卒ご理解いただきたいと存じます。

なお、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つ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、申立人から、「園舎の改修後、月に数回、センターの開所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が、「今後の対応方針（案）」には、従前と同様に、保育園及びセンターの開所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。「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、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。

申立人には、「今後の対応方針（案）」のこのような趣旨をご理解いただき、ご協力いただきたいと考えております。

オンブズマンの判断

法第 238 条の 4 第 7 項に基づく行政財産の目的外使用は、「用途又は目的を妨げない限度」で認められるものですから、保育園及びセンターの開館時間内における、地域住民の会合等のための A 保育園園舎の利用は法律上許可できないという市の見解は、法の規定に従ったものといえます。

また、申立人は、旧園舎 2 階和室は地域住民の用に供する目的で設置されたものであり、本件部屋は旧園舎 2 階和室に代わるものとして設置されたものである旨主張しておられますが、一方で、「当会と市で協議の上」センターの設置を受け入れたとも述べておられます。センターの開館日及び開館時間は、熊本市立地域子育て支援拠点施設条例施行規則（以下「規則」という。）第 2 条及び第 3 条において明確に定められていますから、申立人もセンターの開館時間を認識した上で、あるいは容易に認識できる状況の下で市と協議を行い、センターの設置に同意したことになります。このような状況に加え、地域社会全体で子育てを支援するための拠点であるセンターの重要性も考慮すると、オンブズマンとしては、旧園舎 2 階和室が設けられた経緯を前提としても、保育園やセンターの開所時間内における本件部屋の使用については、法の定める「用途又は目的を妨げない限度」に当たらないとして許可をしない市の取扱いも、やむを得ないものと考えます。申立人には、センターの必要性と重要性をご理解いただいた上で、平成 17 年にセンターの設置を受け入れていただいたものと思われるので、今後ともセンターが所期の機能を果たすことができるようご協力いただきたいと希望します。

ところで、本件申請についてみれば、その内容は月曜日の午後 7 時から午後 9 時までの間に本件部屋を使いたいというもので、規則上午前 9 時から午後 5 時までとされているセンターの開館時間と重なるものではありませんし、「今後の対応方針（案）」記載の各項目にも反するものではありません。

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ったことに配慮して」、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たのであり、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。「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、申立人が「今後の対応方針（案）」に同意してい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。オンブズマンとしては、本件申請に対するこのような市の対応は、「A 保育園の敷地確保に関して地域住民の協力があった」という市の認識に反し、地域住民に対する配慮を欠くものであったと考えます。市は、「今後の対応方針（案）」に同意しない限り申立人による園舎等の使用を一切認めることはできないとのことですが、この点についてはもう一度検討していただきたいと考えます。

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。

(4) 商店街振興組合への指導（要約）

苦情申立ての趣旨

A 商店街振興組合（以下「組合」という。）の組合員として組合所有のビル（以下「本件ビル」という。）を賃借して事業を営んでいたところ、熊本地震後、本件ビルは地震により危険な状態であるとして、組合から退去を求められた。本件ビルには外観上大きな損傷はなかったため私はこれを拒否したが、その後、組合が平成 28 年 7 月頃に行ったスタンプラリーイベントのチラシに私の店舗の名前が掲載されず、そのことを組合に尋ねたお客さんが「あの店舗はもう組合員ではない」と言われるなど、組合から除名扱いされるようになった。組合員の除名については商店街振興組合法（以下「法」という。）で手続きが定められているが、そのような手続きは一切なかった。

また、同じ頃、B 課に対して本件ビルのり災証明を申請したところ、私の立会いの下での現地調査が行われないまま、組合の立会いの下での現地調査に基づき、大規模半壊との認定でり災証明書が郵送されてきた。しかし、本件ビルは外観上も大規模半壊といえるほどの損傷は見受けられず、この認定は、「本件ビルは危険である。」として私を退去させるために組合がアピールして認定させたものであるように思われた。

そこで、B 課に対し、組合を指導すること及び私の立会いの下で現地調査を行うことを求めているところ、同年 11 月上旬、B 課職員が訪ねてきたので、組合に対して文書で指導した上でその文書を自分にも送ってほしいと頼んだ。また、その場で本件ビルの現地調査をしてほしいと言うと、職員の一人が「私がやります。」と行って本件ビルの被災状況を確認したので、この現地調査に基づき本件ビルの被災状況について書面で詳細に説明してほしいと依頼した。

しかし、その後現在に至るまで、B 課が組合を指導した文書や、本件ビルの被災状況についての詳細を示した文書は送られてこない。

市が組合を指導せず、私が求める文書も送ってこないことに納得できない。

市からの回答

申立人からは、平成 28 年 9 月下旬、B 課に対し、「A 商店街振興組合員であるが、震災後、スタンプラリーに参加させてもらえない。」「臨時総会への出席を拒まれた。」「法定の除名手続きを経っていないのに、除名扱いと言われた。」旨主張して組合への指導を求める FAX を受信するとともに、同年 10 月下旬にも、組合が「法令違反」「人権侵犯」「パワーハラスメント」をしている旨主張して組合への指導を求める FAX を受信しました。また、その翌日には申立人の妻から B 課へ電話があり、一度申立人の店舗へ来てほしい旨の依頼を受けました。

そこで、同年 11 月上旬、B 課職員が申立人の店舗を訪問し、FAX での主張内容を確認しましたが、『「除名扱いと言われた。」とのことだが、誰がそのような発言をしたのか。』というような具体的な話になるとはっきりした回答をいただかず、誰の、どのような行為が法令違反や人権侵犯、パワーハラスメントにあたると思っているのかといった詳細な事実関係を確認することはできませんでした。

同月中旬、組合を訪問するなどして組合からも事情を聴取したところ、「スタンプラリーではお客さんに各店舗を回っていただくことになるが、本件ビルは震災によって危険な状態になっているため、申立人の店舗をスタンプラリーに参加させることは見送った。」「申立人を組合から除名することは考えておらず、むしろ、申立人には他の空き店舗を利用して A 商店街で営業を続けてほしいと考えている。」「臨時総会について申立人への案内を見送ったり、申立人の出席を拒んだりしたことはあるが、それは、当該臨時総会の議題が、本件ビルの建替えに関するもののみであり、申立人の利害に関係することであったからである。」旨の回答を受けました。市としては、組合が申立人の店舗をスタンプラリーに参加させなかったことや申立人を総会へ参加させなかったことは個別の理由に基づくものであって、申立人を除名ないし除名扱いとした事実はなく、今後法定の手続きを経ないままに除名扱いとする意思もないことを確認したことから、組合への指導は不要であると判断しました。

しかしながら、オンブズマンの調査を受け、改めて調査、検討した結果、市としても、組合が実際に申立人の臨時総会への出席を拒んだとすれば法に抵触する問題があり、その点については指導の必要があると認識するに至りました。本件臨時総会においては、議案について出席者全員が異議なく承認したとのことでしたので、申立人の出席によって議決の結果が変わり得たというような重大な問題は生じていないものと認識していますが、市としては、組合に対して改めて詳細な事情を確認し、今後総会の運営が法に則って適切になされるよう、口頭での指導を行いました。

り災証明書に関しては、同一の建物について、所有者と賃借人がそれぞれにり災証明書の発行を申請された場合であっても、別個に現地調査を行うことはありません。これは、現地調査は建物の損傷状況を客観的に確認するものであって、誰の申請に基づいて現地調査を行ったかによって結果が異なるものではないからです。

本件においては、平成 28 年 5 月下旬に組合から本件ビルに係るり災証明申請書の提出を受け、一次調査を行って同年 6 月中旬にり災証明書を発行しましたが、同月下旬に二次調査の申請があったことから同年 7 月上旬に二次調査を行い、同月中旬に大規模半壊の認定でり災証明書を発行しました。他方、申立人からは、同年 8 月上旬に本件ビルに係るり災証明申請書の提出を受けましたが、既に組合の申請に基づいて二次調査を実施しておりましたので、その結果に基づき大規模半壊の認定でり災証明書を発行しました。その後、申立人からお電話があり、「大規模半壊では認定が重過ぎる、現地調査をやり直してほしい。」旨訴えられましたが、そのような再調査はできない旨ご説明し、また、同年 11 月上旬に申立人の店舗を訪問した際にも、大規模半壊の認定は重すぎる旨不服を述べられたため、二次調査の調査票を確認していただきなが

ら本件ビルの損傷状況について説明し、本件ビルの損傷状況では大規模半壊という認定もやむを得ないと市の見解を説明しました。

以上のとおり、同年11月上旬に申立人の店舗を訪問した際には、二次調査の調査票と本件ビルの損傷状況を照らし合わせ、本件ビルが大規模半壊と認定されることもやむを得ない旨を説明したのであって、現地調査を行ったわけではありません。したがって、これに基づいて調査票等の文書を作成することはありませんし、そのような文書を送付する旨のお約束をすることもありません。市においては、被災者支援というり災証明書交付の趣旨に照らし、認定が軽すぎる旨の不服がある場合には二次調査のやり直しも行っておりますが、認定が重過ぎるという不服に対して二次調査のやり直しは行っておりませんので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

なお、当然のことながら、被害認定調査の認定は客観的損傷状況のみに基づいて行っており、申請者の意思如何によって認定が変わるものではありません。

市では、今後も、商店街振興組合に関して、法に違背し、又は違背が疑われるような事実が確認できた場合には、適切な指導を行ってまいります。また、り災証明に関しましても、ご不明な点についてお問い合わせがあれば、可能な限り丁寧に対応してまいります。

オンブズマンの判断

まず、組合への指導に関する苦情について検討します。

申立人は、「7月の組合スタンプラリーイベントに自分の店舗が参加させてもらえなかった」旨の主張についてですが、市の調査によれば、組合が申立人の店舗をスタンプラリーに参加させなかったことは事実であるものの、その理由は、買物客の安全を図るためであるということでした。市においては、本件ビルが「要注意」の危険度判定や「大規模半壊」の被害認定を受けていることから、申立人の店舗を参加させなかった理由が買物客の安全を図るためであれば不当とは言えず、組合を指導する必要はないと判断したということです。組合の行為が法令違反の疑いがあるとか、組合の運営が著しく不当である疑いがあると認めることはできず、この点について市が組合を指導しなかったとしても、その対応に不備があったとは言えないものと考えます。

他方、申立人がB課に送ったFAXには「当店舗も議題になっている臨時総会が開かれ、出席しようとしたら3人の理事が来て、当店舗は呼んでいない…と入室を拒まれた。」旨の記載があるところ、組合員である申立人を、組合の臨時総会に出席させなかったということが事実であれば、組合の運営上問題とすべきものと考えます。

法の規定によると、総会の招集は、「会日の十日前までに、会議の目的たる事項を示し、定款で定めた方法に従ってしなければならない」とあります。総会は、組合員が直接に参加し、決議により組合の基本的意思決定を行う機関であり、組合員は議決権及び選挙権を有しますから、組合員であれば誰でも通知を受けて出席し、議決権を行使する権利があります。したがって、申立人が臨時総会の通知を受けず、総会への

出席を拒否され、議決権を行使できなかったとすれば、組合の行為は法令違反である疑いがあります。

市が調査したところ、組合が申立人に臨時総会の通知をせず、出席させなかった理由は、「臨時総会の議題が申立人の利害に関わるものであったから」ということです。しかし、理事会については、法に「特別の利害関係を有する理事は、議決に加わることができない。」という規定がありますが、総会についてはそのような規定はありません。そこで、市においてその事実を把握した場合には、組合を指導すべきであったと考えます。「市からの回答」によると、後日、「組合に対して改めて詳細な事情を確認し、今後総会の運営が法に則って適切になされるよう、口頭での指導を行いました。」ということですので、すでに不備は是正されたものと考えます。

なお、指導の方法については市が裁量を有しており、本件において文書での指導を行わなかったことが不合理であるとは認められませんので、口頭での指導でも問題はなかったものと考えます。

次に、り災証明書に関する苦情について検討します。

本件の被害認定調査、り災証明書交付及びその後の現地での対応に至る経緯は、「市からの回答」に説明されています。

被害認定調査は、客観的に建物の被害の程度を調査するものですから、申請者が誰であるかによって認定結果が異なるというものではありません。建物の所有者と賃借人から、それぞれにり災証明申請があったとしても、申請に応じて重複して調査を行う必要はありません。

賃借人である申立人の申請に対しては、すでに所有者の申請に応じて実施した被害認定調査によって認定された「大規模半壊」のり災証明書が交付されていますし、その他の申立人の要望に対する市の対応にも不備があるとは認められません。

(5) 複数の建物のり災証明書交付（要約）

苦情申立ての趣旨

熊本地震により店舗が被災したため、A 課にり災証明を申請した際、同じ敷地内に店舗と倉庫の 2 棟の建物があったため、「別々にり災証明書を出してもらえないか。」と言ったが、取り合ってもらえず、2 棟の建物について半壊ということで、り災証明書は 2 棟分を併せた 1 つしかもらえなかった。

その後、1 棟のみを解体しようと考え、B 課へ公費解体の申込みに行ったが、「解体する方 1 棟のみのり災証明書が必要になるかもしれない。」と説明されたため、同年 11 月中旬、A 課に確認の電話をした。担当者から、「り災証明書は 2 棟に分けて出せます。もう一度申請に来てください。」と言われたが、申請時にお願したときは取り合わなかったのに出向いて来いというのはおかしいと思った。その際、開き直ったように淡々とぶっきらぼうな言い方をされ、電話越しでも横着な態度が目につくようだった。

最初により災証明の申請をした際、2 棟それぞれのり災証明書を出すよう頼んだのに取り合ってもらえなかったことが納得できない。また、電話した際の担当者が、あまりにも人の神経を逆撫するような言い方だったことが納得できない。

市からの回答

事業所等のり災証明書とは、災害による被害の事実や程度等を証明する書面で、被災した事業者が融資等の支援制度を受けるにあたり必要となる場合があることから、被災者支援のために交付するものです。

事業所等のり災証明書を交付するまでの一般的な流れですが、程度認定が必要な場合は、被災者からの申請後、内閣府の指針に基づき、写真による確認及び現地調査が行われ、判定会議において被害の程度を認定し、り災証明書が発行され、申請者又は代理人等の送付先へ郵送することとなります。原則として、申請者又は代理人が A 課の窓口において、申請書及びり災建物の写真を提出して申請していただく必要がありますが、来庁が難しい場合は郵送でも受け付けております。

複数の建物のり災証明書を必要とする場合は、原則、建物の数に応じた申請書の提出をお願いしているところです。その理由は、申請書及びり災証明書の様式が建物ごとの記載を前提としたものとなっていること、程度認定が必要な場合は建物ごとに被害認定調査を行うこと、その結果次第では一つの申請の中で二次申請・調査を行う建物とそうでない建物が出てくるなど、申請管理が困難になる場合が考えられることによります。したがって、原則として、事業者から建物ごとに申請書を提出いただき、被害認定調査を行った上で損傷の程度に応じ、建物ごとに一部損壊、半壊、大規模半壊、全壊の 4 段階の程度認定を行い、り災証明書を交付しております。

ただし、被害認定調査の際にはじめて、申請者からの申出等により程度認定を必要とする建物が複数あることが判明した場合、申請者の都合等により申請書1通で複数の程度認定を必要とする建物がある場合など、複数の建物の程度認定を1通のり災証明書に記載して交付する場合があります。この場合、あくまで一つの申請扱いとなるため、複数の建物についてそれぞれ別個のり災証明書を交付することはできません。

本件の場合、申立人から申請書が1通提出され、店舗と倉庫の複数の建物について程度認定を必要とするケースであり、いずれの建物も程度認定が同じであったことから、店舗と倉庫をまとめて「半壊」と記載した1通のり災証明書を交付しました。

また、熊本地震後、1日に500人にもものぼる来客等があったため、不明な分もありますが、申立人とのやり取りは概ね以下のとおりです。

平成28年5月中旬、申立人がA課に来課され、り災証明の申請を行われました。

後日、申立人が再度来課され、先日申請したり災証明について、同一敷地内に店舗と倉庫の2棟が建っているため、別々に判定して証明書を出してもらうことは可能かとのご質問があったため、申請書1通に対しては1通のり災証明書を発行すること、棟ごとに分けて申請書をご記入いただければ、それぞれの棟ごとのり災証明書を交付できることなどを説明しました。申立人が、「そもそも申請したときには別々に出せないと言われた。」と主張されたため、「そのような説明をしたのであれば申し訳ありませんが、印鑑をお持ちいただければいつでも申請は可能です。」と説明しました。

その後、二次調査まで実施した上で、同年7月中旬、店舗、倉庫とも半壊の判定に基づきり災証明書を申立人宛に送付しました。

同年11月中旬、申立人からお電話があり、「解体の件でB課に行ったら、同じ敷地内にある2棟の建物について、1棟ずつり災証明書を出してもらう必要があるかもしれないと言われたが可能か。」とのご質問があったため、調査票にて状況を確認するため証明番号を尋ね、「確認しますので少々お待ちください。」と伝え、電話を保留にしたまま確認を行いました。数分後、申立人から再度お電話があり、「いつまで待たせるのか。電話をかけなおすように。」とのことだったため、調査票を確認後、申立人へ架電し、謝罪した上で、り災証明書を2棟に分けて出すことは可能だが、別途申請をしていただく必要があることを説明しました。申立人が、「申請時には出せないといったのに、今さら出せるから来いというのはおかしい。二度手間になる。」など言われたため、「当時のやり取りについては何とも言えないですが、申し訳ないが再度印鑑を持参し手続きしてもらえれば、その場で発行が可能です。来所が困難であれば郵送で送っていただくことも可能です。」と説明しました。また、「1棟ごとのり災証明書の提出が必要となった場合に、A課へ印鑑を持って来ていただき、そのままB課へ提出すれば、二度手間にもならず済むと思います。」との提案も行いました。

今後の対応としましては、本件については申請書が1通しか出ておらず、店舗と小屋それぞれのり災証明書を別個に交付することはできませんが、改めて、1通のり災証明書の中で店舗と倉庫の判定結果をそれぞれ記載して2棟それぞれが半壊であることが明確に確認できるようにしたり災証明書を再度発行いたします。

電話の対応につきましては、日頃より親切・丁寧な対応に努めているところでございますが、申立人に大変不快な思いをさせることとなり、申し訳なく思っております。今後、このようなことがないように更に努めてまいります。

オンブズマンの判断

本件の経緯及び申立人と市の担当者との電話のやり取りに関する市の認識については、「市からの回答」に記載されていますが、申請時に、り災証明書の交付について申立人に対しどのような説明がされたのかなど一部に不明な部分があります。全体として、お互いの意思疎通が十分ではなかったような印象を受けますが、担当者が、申立人に対して電話を保留にしたまま長く待たせたことや受け答えで不快な思いをさせたことなどについては、市において謝罪しており、今後、このようなことがないように努めるということです。

申立人において公費解体の申請をするにはどうすればよいかについては、「市からの回答」に記載がありますが、要約すると以下のとおりです。

り災証明書の申請は、原則として建物ごとに1通のり災証明申請書の提出を受け、申請ごとに被害調査をしてり災証明書を交付します。しかしながら、申立人のように、2棟の建物について1通の申請書が提出された場合には、被害調査を行って1通のり災証明書を交付することもあります。

2棟の建物について1通のり災証明書が交付された場合、そのり災証明書で1棟のみの建物の公費解体申請ができるかについては、り災証明書の記載で各建物の判定結果が確認できるのであれば、公費解体の申請を受け付けるそうです。

市においては、改めて、店舗と倉庫がそれぞれ「半壊」である旨を記載したり災証明書を発行し、申立人に送付するということですので、そのり災証明書によって公費解体の申請を行ってください。

(6) 調整池の管理の引継ぎ（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅の隣の調整池（以下「本件調整池」という。）が管理されておらず、貯水能力、排水能力にも不安を覚えるような状態になっていたため、市に対し、このような調整池は市で管理してくれないのかと電話で問い合わせた。対応した職員によれば、「本件調整池については、数年前から自治会や元管理会社より相談が来ており、自分も把握している。しかし、ポンプが壊れているなど、基準に適合していない状態であり、現状のまま市に引き継がれるのは困る。予算のこともある。」とのことだった。ひとまず、本件調整池の引継ぎについて現在どういう状況になっているか確認した上で連絡をもらうよう約束し、連絡先を伝えた。

1 回目の相談から約 3 日後、市から連絡がないため、再度市に電話をかけて尋ねてみたところ、「近々部署内で会議があるので、そこで話し合い、結果を連絡する。」とのことだったため、再度連絡先を伝えて電話を切った。

しかし、それから約 3 か月が経った現在も、市からの連絡はないままである。

現在に至るまで市が本件調整池の管理を引き継いでいないことに納得できない。市には本件調整池の管理を引き継いでもらいたい。

また、2 度の相談の際、担当課から私に連絡すると言ったのに、結局連絡がなかったことにも不満がある。

市からの回答

宅地開発等に伴う河川氾濫や道路冠水の危険増加を防ぐ目的で設置される調整池は、本来、宅地開発を行う業者等によって適切に管理されるべきものですが、民間の管理者において適切な管理を行うことができない場合に、防災等の公益的観点から、公的機関においてその管理を引き継ぐ必要があることについては市も認識しているところであり、「調整池引継ぎ要綱」（以下「要綱」という。）を制定し、民間所有の調整池の管理を引き継いだところです。もっとも、調整池の維持管理には費用が必要となることもあり、市においては、要綱所定の一定の要件を充たした調整池についてのみ、引継ぎの対象としております。具体的には、①公共的機能を有し、かつ一定の技術基準に適合する調整池であること、②引継ぎを求める調整池に不備又は破損等があるために当該調整池の維持管理等に支障をきたす場合には、原則として引継ぎを求める申請者の負担で支障を解消すること、といった要件を充たす必要があります。

本件調整池は、昭和 51 年の宅地開発に関連して造成されたものであり、もともとは A 社が管理していたものの、その後 A 社が清算終了したことにより管理者不在になったと伺っており、平成 22 年、地元住民から本件調整池を市で管理してほしいとの要望を受けるとともに、A 社元清算人からも同趣旨の相談を受けました。

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

しかし、その後の調査により、本件調整池には土砂が堆積し、ポンプも故障しているなど、その機能に不備があるために維持管理に支障を生じる状態となっていることが明らかとなりました。先に述べたとおり、そのような場合、本来であれば所有者の負担で支障を解消していただく必要があります。しかし、本件においては、所有者である A 社が既に清算終了しているため A 社の負担で支障を解消することが困難であるといった事情がありました。

最終的に、市としては、本件調整池が公共的機能を有すると判断できること、仮に土地所有権が第三者へ移転された場合には現機能以外での土地利用が懸念されることから、例外的に、本件調整池を現状のままで引き継ぐ方針としておりますが、そのような判断を行うに当たっては慎重を期す必要があったほか、A 社が引継ぎを求めている物件の種類が多く権利関係も複雑であったことや、A 社が既に清算終了の状態であったなど手続きを進める上での障害も多かったことから、本件調整池に関する市の意思決定や引継ぎ手続きには相当の時間を要しているところです。

実際に市が本件調整池の管理を引き継ぐに当たっては、管理費用の予算化など検討事項もまだ残っているところではありますが、平成 28 年度内をめどに引継ぎを完了できるよう努めているところです。申立人におかれてはご不安な状況でお困りのことと存じますが、以上の点については、どうかご理解いただきたいと考えております。

「2 度の相談の際、担当課から私に連絡すると言ったのに、結局連絡がなかった」とのお申立てに関する市の見解は以下のとおりです。

平成 28 年 4 月上旬、申立人より B センター総合窓口へお電話があり、本件調整池周りのフェンスの忍返しが申立人宅敷地内へ越境していること等についてのご相談をいただきました。対応した職員は、財産関係に関するご相談であったため C 課へ事実関係を問い合わせ、本件調整池は市の所有物件ではなく、また市が管理するものでもないことを確認し、ご相談の内容については本件調整池の管理者ないし所有者へご相談いただくよう申立人へ連絡しました。また、C 課の職員からも、同様に申立人へ説明を行っており、1 回目のご相談に関しては、必要な連絡・説明を行っていたものと認識しております。

一方、申立ての趣旨にある 2 回目のご相談に関しましては、本件申立てを受けて記録を確認したものの、申立人からご相談を受けた旨の記録が残っておりませんでした。しかしながら、申立人の 1 回目のご相談から 2 日後の午後、C 課及び B センター D 課において本件調整池引継ぎに関する協議が行われており、「約 3 日後に再度電話をかけ、近々行われる部署内での会議の後に連絡をもらう約束をした」旨の申立ての趣旨とほぼ一致することから、市としても、申立人からのご相談はたしかにあったものと認識しております。

ご相談をいただき、連絡する旨のお約束をしていたにも関わらず適切に対応できなかったことについて、深くお詫び申し上げます。

本件申立てを受け、申立人へのご連絡が確実に行われなかった原因や、ご相談をいただいた記録が残されていなかった原因についても調査を行ったものの、既に相当期

間が経過している上に熊本地震の混乱等もあり、4月上旬頃の職員の記憶は鮮明ではなく、その原因を明らかにすることはできませんでした。おそらく、本件調整池に関する方針が固まり次第申立人へご連絡するつもりであったものの、当該会議では方針を確定するには至らず、次回以降の会議で方針が固まるのを待つ間に熊本地震が起これ、復旧業務等のために本件調整池に関する業務を含む通常業務が中断されてしまったことから、申立人への連絡も失念してしまったものと考えます。

今後はこのようなことがないように、ご相談いただいた内容やお約束した内容については確実に記録を残し、また確実に担当者へ引き継ぐよう努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨及び市からの回答によれば、本件調整池の管理について申立人が市に相談したのは平成28年4月上旬であったものの、市は、それより数年前の平成22年には、本件調整池の所有者であったA社や地元住民から、本件調整池の管理について最初の相談を受けていたようです。市は、約6年以上も前に本件調整池が管理不全の状態にあることを認識していながら、現在に至るまで本件調整池の管理を引き継いでいないことになります。

しかし、各調整池が地方公共団体である市が管理するに値するものであるかといった観点や財政上の観点から要綱を制定し、一定の要件を充たした調整池のみを引継ぎの対象としている市の対応には合理性が認められますから、引継ぎを求められた平成22年に即座に引継ぎが行われなかったからといって、必ずしも市に不備があったということはできません。

本件調整池はポンプの故障により維持管理上の支障があることが確認されており、要綱に照らせば、その支障は原則として所有者であるA社の負担で引継ぎ前に解消されなければなりません。しかし、本件においては、A社が既に会社の清算手続きをして、一度はこれを結了しており、A社の負担で支障を解消することが現実的に困難であるという事情があったため、市は、例外的に現状のままで引継ぎを行うこととしています。市が、このような例外的な取扱いをする場合には、他の市民との公平性や財政上の観点から慎重にならざるを得ないことは、オンブズマンとしても十分に理解できることです。また、引継ぎの一方の当事者であるA社には、いったんは会社の清算手続きが結了しており、平成27年2月18日までは代表者がいない状態でした。

このような事情も踏まえれば、市が本件調整池の引継ぎについての様々な判断に時間を要し、結果として現在に至るまで引継ぎが完了されていないことが、市の業務として不当であるとまでは言えないと考えます。

もっとも、本件調整池が公共的機能を有するものであり、市でその管理を引き継ぐべきであるという判断がされている以上、少しでも早く引継ぎの手続きを完了することが望ましいことは疑いのないところです。市には、今年度中の引継ぎが実現できるよう、一層の努力を期待します。

さらに、申立人は、「2度の相談の際、担当課から私に連絡すると言ったのに、結局連絡がなかった」ことについても苦情を申し立てておられます。

申立人の主張と市からの回答をみると、1回目の相談に関しては対応した部署やその後の連絡の有無について申立人と市の主張が食い違っており、いずれの主張についても客観的な資料がありませんので、事実を確定することが困難です。一方、2回目の相談に関しては、D課から申立人に連絡する旨の約束がされたにも関わらず、その後の連絡がされなかったという点に争いはないようです。

この2回目の相談に関して、市は、「方針が固まり次第申立人へご連絡するつもりであった」のではないかと回答しているところですが、一般に、市に対して相談をした市民が、「近日中に会議が予定されているため、その後に改めて連絡する」旨の申出を受けた場合、会議の結果の如何にかかわらず、会議後には何らかの連絡をもらえるものと期待するのが通常であると思われます。オンブズマンとしては、会議で方針を確定するに至らなかったとしても、会議後には申立人へ連絡し、その旨を伝えるべきであったと考えますので、今後同様の事案があった場合には、市民の心情に配慮したより丁寧な対応を期待します。

また、本件において申立人への連絡がされなかった最終的な原因は、市が申立人への連絡を「失念してしまった」ことにあるとされています。市は、「今後はこのようなことがないよう、ご相談いただいた内容やお約束した内容については確実に記録を残し、また確実に担当者へ引き継ぐよう努めてまいります。」とのことですので、このとおり実行し、同様の事態を引き起こさないよう、今後の対応を見守りたいと思います。

市の改善等の状況

現地にて調整池の構造、排水先等を確認し、A社元清算人の代理人と協議を行いました。今後は速やかに引継ぎを行います。

(7) 嘱託職員採用の結果通知の期日（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 28 年 3 月、嘱託職員採用試験の面接試験を受けたところ、ハローワークの求人票（以下「本件求人票」という。）には、「通知は 7 日以内に」と記載されていたにもかかわらず、10 日後に結果通知が届いた。なお、通知書の書面に記載されていた日付は、面接から 7 日後のものだった。

後日、通知が遅れたことの説明を求めに担当課へ出向いたが、すぐに外のロビーに通された。私は、「往来のある場所で話をしたくない。」と言うと、担当者は「部屋が空いていない。」と言った。すると、別の職員が、会議室が空いていると伝え、案内してくれた。

通知が遅れて届いたこと及びロビーで私の対応をしようとしたことに納得できない。

市からの回答

本件求人票には、「選考結果」欄に、「7 日後」と記載されています。担当課では、当初から「面接日から 7 日をめどに発送する。」という認識であったところ、求人票の様式自体は「○日後」という表記しかできないため、「7 日後」という表記で担当課の意図に合うものと認識し、その旨の記載を行ったものです。

担当課では、「面接日から 7 日をめどに発送する。」という認識であり、面接時には申立人を含む全ての受験者にその旨お伝えし、面接時及び面接後においても通知期日に関して質問や連絡等がなかったことから、その認識に疑問を持たず、結果通知を発送する段階で通知が遅れたという認識はありませんでした。しかし、申立人が担当課を訪れた際に、本件求人票の「7 日後に」という記載が「面接日から 7 日後には受験票記載の住所に到達している。」旨を意味するとのこと指摘を受けました。この時にはじめて、本件求人票の記載が申立人からご指摘を受けたように理解され得る記載であり、「面接日から 7 日をめどに発送する。」という担当課の認識と申立人の認識との間に齟齬が生じていることに気付きました。

今後は、到着日を想定した日数表記に改めるとともに、通知に要する期間が指定した日数を超えると予想される場合には、想定される通知の到着日を書面に記載して面接時などにお渡しする等の改善をしていきたいと思います。

また、申立人をロビーへお通しした経緯については、以下のとおりです。担当課の執務室は大部屋である事務室（以下「事務室」という。）の一画を借りており、ほかの部署の執務場所も割り当てられています。そのため、住民の方の個人情報や申立人のプライバシーに配慮すれば、事務室内は申立人のお話を聞く場としては不適切であり、事務室の隣にある会議室が最適な場ではありましたが、申立人が来訪される前に

予約状況を確認したところ予約が入っていたため、使用できませんでした。そこで、玄関から事務室よりさらに奥に入ったロビーであれば、住民の方や職員もほとんどいないため事務室より適切な場であると考え、ひとまずロビーでお話を聞くことにしたものです。ロビーに移動した直後、会議室の利用が可能であるとの情報を伝えられたため、会議室でお話を聞くことになりました。

以上のように、申立人のプライバシーやほかの住民の方の個人情報を配慮した結果、事務室ではなくロビーにお通ししようとしたものであり、センターの設備構造や当時の状況等を考慮すれば、担当課としては適切な対応をしたものと考えています。

オンブズマンの判断

まず、結果通知が遅れて届いたという点についてですが、本件求人票には、選考結果の通知時期について、「選考結果」欄に「7日後」と記載されていました。記載されていたのは「7日後」という文言のみで、「発送する。」や「到達する。」という文言はありませんでした。

市は、選考結果の通知時期について、「7日をめどに発送する。」との認識で、その認識と本件求人票の記載との間に齟齬はないと理解していました。このような市の理解は、間違っていたとまではいえないと考えます。これに対し、申立人は、本件求人票の記載を「7日目までに到達する。」と理解していました。このような申立人の理解も間違っておらず、申立人と同様に理解する人は相当数いると考えられます。

このように、本件求人票の記載は、「7日目までに発送する。」という解釈と「7日目までに到達する。」という解釈の双方が成り立ち得ます。このような場合、市としては、本件求人票の記載を「7日目までに到達する。」と理解する人がいることを考慮に入れ、選考結果の通知時期に関する市の認識を正確に伝えるよう工夫する必要があります。

市は、選考結果の通知時期について、面接試験時に口頭で「結果通知は7日をめどに発送する」旨を全ての受験者に伝えたとのことですが、しかし、本件求人票の記載を「7日目までに到達する。」と理解する人がいることを認識した上でする説明と、これを認識しないでする説明とでは、おのずからその伝わり方が違います。また、受験者にとって、求人票という文書に記載されたものと口頭で説明されたものとは、文書に記載されたものを優先して受け取ることが十分考えられます。

市の認識を正確に伝える工夫をする際には、以上のことに十分配慮する必要があると考えます。

なお、ハローワークの求人票の様式は決まっており、「選考結果」欄には「○日後」という記載しかできないようです。そうであれば、上記の工夫も、求人票のこのような記載様式を前提として考える必要があります。

今回、市は、通知期日について申立人の認識との間に齟齬を生じさせてしまった点について不備を認めています。その上で、求人票の記載を到着日を想定した日数表記

に改めることや、補充的な書面の配布といった具体的な案を示し、受験者に対する選考結果の通知について改善していきたいということです。市による今後の改善に期待します。

次に、ロビーで申立人への対応をしようとしたという点については、事務室内は住民の個人情報に記載された書類が存在しますし、申立人のプライバシーの保護という観点からも、人の出入りが少なくなく、会話を遮蔽するような設備もないため、話合いをする場所として適切な場所とはいえません。また、話合いをする場所として最も適切と思われる会議室も、申立人が来課された時点では予約が入っており、使用できない状況でした。加えて、ロビーは普段は人の往来がほとんどないということです。

このような状況を考えると、申立人をロビーに通そうとしたことはその時点ではやむを得ない対応であり、市の対応に不備はありません。

市の改善等の状況

ハローワークの求人票には、選考結果の発送予定日を、面接時にお知らせする旨を記載するようにしました。また、面接の際、選考結果の発送日等を記載した文書を受験者に配付するよう改善しました。