

熊本市オンブズマン 平成28年度報告書

平成28年4月1日～平成29年3月31日

平成29年5月
熊本市オンブズマン

目 次

巻頭言

熊本市代表オンブズマン	松永 榮治	1
熊本市オンブズマン	原村 憲司	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情処理の流れ	7

II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況	9
2 苦情申立ての処理状況	11
3 発意調査	13
4 勧告又は意見表明	13
5 巡回オンブズマン	13
6 現地調査	13
7 フォローアップ調査	13
8 その他の活動	13

III 苦情申立ての事例（平成 27 年度からの継続分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	21
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	25
3 市の業務に不備がなかった事例	28

IV 苦情申立ての事例（平成 28 年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	36
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	61
3 市の業務に不備がなかった事例	87
4 調査対象とならなかった事例	110
5 調査を中止した事例	111

V 発意調査の事例

1 熊本地震により被災した住宅の応急修理	114
2 生活困窮者自立支援制度	119

VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

参考

1 利用者の声	129
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	130
3 熊本市オンブズマン条例	132

オンブズマンの役割について



熊本市代表オンブズマン

まつなが えいじ
松永 榮治

平成 28 年度の熊本市の業務は、熊本地震への対応が最も緊急かつ重要なものとなりました。熊本市内の住家被害のり災証明書発行件数（平成 29 年 3 月 31 日現在）だけを見ても、全壊が 5 千数百件、大規模半壊が 8 千数百件、半壊が 3 万数千件、一部損壊が 7 万数千件にのぼっており、市はこれらの多数の被災者の救済・支援等のための対応に追われました。そのため、多数の苦情申立てがなされるものと予想しましたが、実際にはオンブズマンへの申立件数は少数に留まりました。市職員が被災者の身になって懸命に対応した結果であると考えます。

熊本市オンブズマン制度の運用開始から約 5 年半が経過し、制度の存在は広く知られ、活動の実態もおおむね理解されるようになりました。

オンブズマンの役割としては「苦情処理」と「行政監視」とがあり、「苦情処理のみに終始してはならない」とも言われています。しかしながら、オンブズマンを実際に経験してみると、「苦情処理」は極めて重要かつ基本的な業務であり、理念としての区分はともかく、実態としては「苦情処理」と「行政監視」は別個独立のものではないというのが実感です。

オンブズマンは、市民からの苦情申立てを受けて、個別の事案の調査を行う過程で、当事者から意見を聞くなどして、市政に不備があるかどうかを判断します。不備がある場合は、組織としての問題であるのか、個人のミス等の問題であるのかを明らかにし、当該個別事案の是正等の措置に留まらず、それを契機として組織制度の是正・改善等の検討を求め、実際にも多くの自発的な是正・改善が行われてきました。熊本地震関連の苦情申立ての事案においては、迅速な対応が必要なことから、オンブズマンの調査と並行して、市と申立人との話し合いが進められ、解決に至った事案もありました。

「苦情処理」は、「行政監視」や「行政改善」の端緒として機能しています。これからも一つ一つの苦情申立て事案の処理を適切に行い、それが市政の是正・改善等に結びつくように努力してまいります。

オンブズマンとして考えること



熊本市オンブズマン はらむら 原村 けんじ 憲司

先日、オンブズマン制度に関心をもつ研究者や実務家などが参加する日本オンブズマン学会に出席してきました。この学会で、市長として全国でも相当早い時期に特定の領域に限ったオンブズマン制度を創設する条例制定に関与した方の講演を聞きました。その講演の中で、オンブズマン制度の存在意義として、「行政の中に『異物』が入ることの効用」といったことを言われていました。この言葉を私なりに理解すると、市政に対し、外部の者が調査を行い、外部の者の目から意見を言うことがオンブズマン制度の利点であり、これを生かしてこそオンブズマン制度を設けた意味があるということになるのだと考えます。

昨年度は、66件の苦情の申立てがありました。その中には、オンブズマンにおいて市の行為に不備がないと判断したものもあります。不備がないと判断したケースでも、苦情の申立てをされた方は、それぞれに「市の行為は適切でない。」「市の行為によって不利益を受けた。」と感じておられます。市の行為に不備がないと判断したケースには、市としては法律どおりに事務を行わなければならない場合（法律どおりに行った結果、市民に不満が生じる場合）、ほかの市民の利益も考慮しなければならない場合（これを考慮した結果、一部の市民に不満が残る場合）など、様々な場合があります。

結果として市の行為に不備がないと判断したケースでも、オンブズマンとしては、その判断に至るまでに「法律に従うとしても、ほかのやり方はできないのか。」「ほかの市民の利益を理由に一定の制限が生じるとしても、それはどこまで許されるのか。」など、色々と考え、悩むことも少なくありません。

オンブズマンの仕事の中心は、もちろん、市の行為の不備を指摘し、その改善を促すことにあると考えています。しかし、市の行為に不備がないと判断した場合であっても、その結論に至る判断の過程を明らかにすることは、これによって市に仕事の仕方を振り返る機会を作り、市民が不満を感じる場面を最小限にとどめることの手助けになるのではないかと考えています。

このように、市の行為に不備がある場合であっても、不備がないと判断される場合であっても、「異物」であるオンブズマンが本来の機能を発揮し、市の行政が市民にとってより良いものとなるよう、今後とも、努めて行きたいと考えています。

I 制度の概要

- 1 制度の概要
- 2 苦情処理の流れ

I 制度の概要

1 制度の概要

(1) 熊本市オンブズマン制度の目的

オンブズマンが市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的としています。

(2) オンブズマンの職務

具体的に次のことを行います。

- ① 市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査します。
- ② 常に市政を監視し、オンブズマン自らも事案を取り上げ、調査します。
- ③ 調査結果をもとにオンブズマンの判断を示します。必要なときは、市に対して是正などの措置を行うよう勧告したり、制度の改善を求める意見表明をします。

(3) 苦情申立てできる方

市民はもちろん、市外在住者や外国人、団体なども苦情を申し立てることができます。

(4) 対象となる苦情の範囲

熊本市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日（終わった日）から原則として1年以内の苦情が対象となります。ただし、次のような場合などは、取り扱いません。

- ① 裁判手続きや行政不服申立手続き等で、係争中又は確定済みの事項
- ② 請求に基づいて、監査を実施している事項や監査を終了した事項
- ③ 議会に関する事項
- ④ オンブズマンの行為に関する事項

(5) オンブズマンの組織等

① オンブズマン

熊本市オンブズマン条例の規定に基づき、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱することとしています。

市民の皆さんの権利と利益の擁護者として、公平かつ中立的な立場で職務を行い、また、職務上知り得た秘密を漏らしてはならないことになっています。

② オンブズマンの任期

任期は2年です。ただし、1回に限り再任することができます。

③ 運用体制

現在、オンブズマン2名、オンブズマンを補佐する専門調査員3名、その他制度を運営する事務局員3名（受付を担当する嘱託職員1名を含む）の8名体制で運用しています。

(6) 申立方法

苦情の申立ては、書面により行うことになっています。事務局にご持参いただく方法の他、郵送、FAX、Eメール、ホームページのフォームメールでも受け付けています。

苦情申立書は、オンブズマン事務局や、情報公開窓口（市役所本庁1階）各区役所、まちづくりセンター等に置いています。

住所、氏名、電話番号、苦情の内容、苦情の原因となった事実のあった日又は終わった日、他の救済制度利用の有無についての記載があれば、便箋などの申立書以外の書面でも受け付けます。

なお、匿名での申立てはお受けできません。

(7) オンブズマンとの面談について

直接面談ができます。希望される方は、予約が必要です。

(8) 苦情の調査

オンブズマンは、苦情の内容を審査し、市の関係部署を調査します。調査は、ヒアリング、書類や記録の閲覧、実地調査を行うなどの方法で行います。

(9) 調査結果の通知

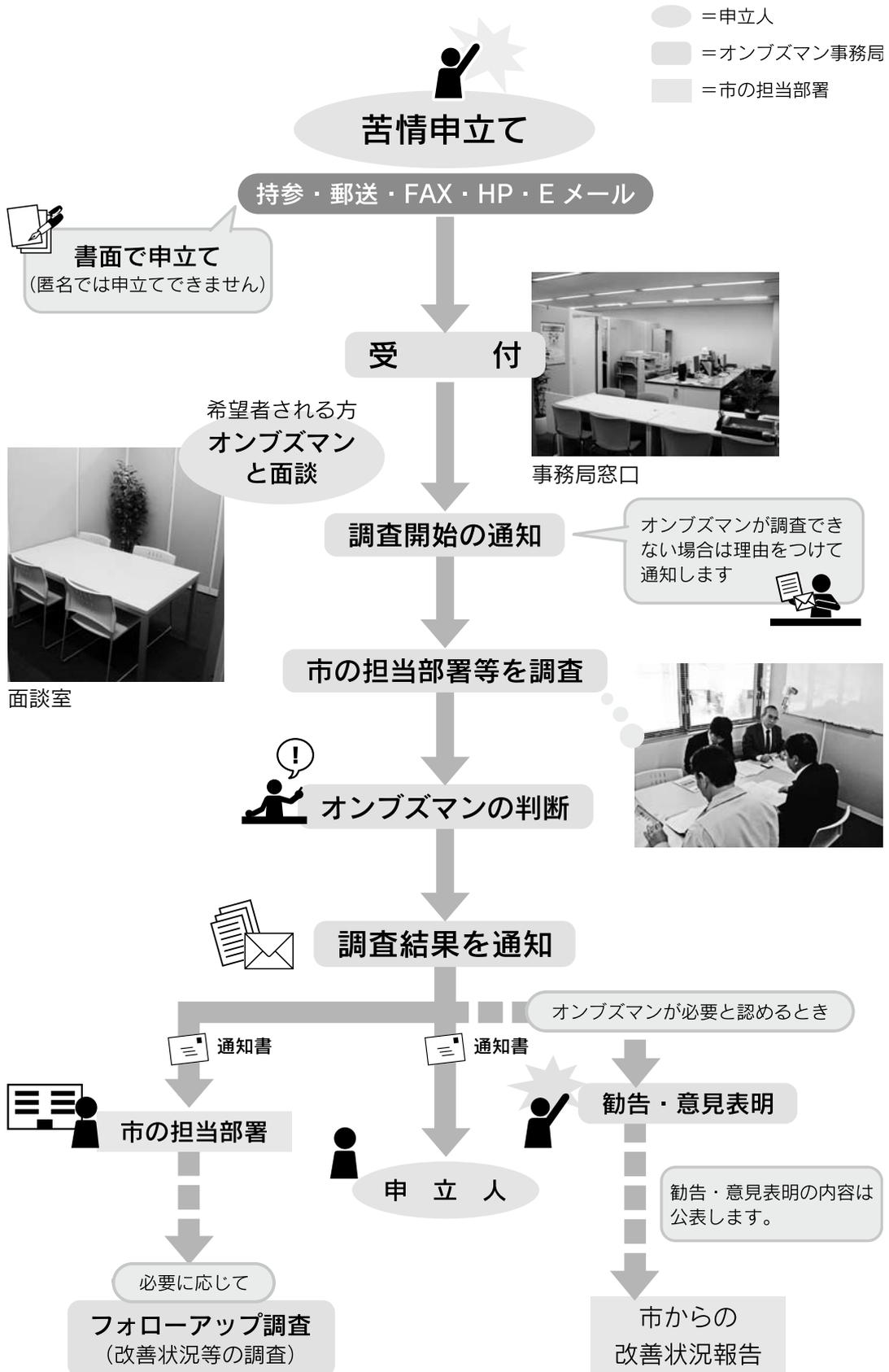
オンブズマンは、調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

また、同じ結果を市の機関にも文書でお知らせします。

(10) 運営状況の報告・公表

毎年度の運営状況を市長及び議会に報告するとともに、これを公表します。

2 苦情処理の流れ



II 運用状況

- 1 苦情申立ての受付状況
- 2 苦情申立ての処理状況
- 3 発意調査
- 4 勧告又は意見表明
- 5 巡回オンブズマン
- 6 現地調査
- 7 フォローアップ調査
- 8 その他の活動

Ⅱ 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

平成 28 年度にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は 66 件でした。

苦情申立人について居住地別にみると、市内居住者からの申立てが 63 件、市外居住者からの申立てが 3 件となっており、そのほとんどが市内居住者からの申立てとなっています。

また、申立方法別では、持参が 27 件 (40.9%) が最も多く、次いで E メールやフォームメールといったインターネットを利用した申立てが 19 件 (28.8%)、郵送 14 件 (21.2%)、F A X 6 件 (9.1%) となっています。(表 1 参照)

表 1 月別・居住地別・申立て方法別受付状況

(単位：件・%)

月	件数	申立人居住地別			申立方法別			
		市内	県内 (市外)	県外	持参	インター ネット	郵送	F A X
4	13	12	1	0	8	4	1	0
5	6	6	0	0	1	5	0	0
6	4	4	0	0	2	1	1	0
7	6	6	0	0	1	2	2	1
8	4	4	0	0	0	1	1	2
9	7	7	0	0	5	0	1	1
10	4	4	0	0	3	0	1	0
11	5	5	0	0	1	2	2	0
12	2	2	0	0	0	1	0	1
1	3	3	0	0	1	0	1	1
2	5	4	0	1	0	2	3	0
3	7	6	1	0	5	1	1	0
合計	66	63	2	1	27	19	14	6
構成比	100.0	95.5	3.0	1.5	40.9	28.8	21.2	9.1

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、都市建設局 21 件（31.8%）と最も多く、次いで区役所 9 件（13.7%）、教育委員会が 6 件（9.1%）となっています。

表 2 分野別受付状況

（単位：件・%）

組織	件数	構成比	分 野			
政策局	4 (3)	6.0	被災者支援	3 (3)	広報業務	1
総務局	3	4.6	情報システム	1	相談業務	2
財政局	5	7.6	固定資産税	1	市民税	1
			市営駐車場	1	相談業務	1
市民局	3	4.6	市民協働	1	広聴業務	1
健康福祉局	4	6.0	オンブズマン制度	1	障がい者福祉	1
環境局	3 (2)	4.6	保育所	2	国民健康保険	1
経済観光局	4 (3)	6.0	廃棄物処理	3 (2)	被災者支援	2 (2)
			嘱託職員	1	商工業振興	1 (1)
都市建設局	21 (3)	31.8	道路整備	5 (3)	道路管理	5
			中高層建築物	2	河川整備	1
			雨水流出抑制	1	土地区画整理	1
			市営住宅	1	公園管理	1
			自転車対策	1	屋外広告物	1
嘱託職員	1	相談業務	1			
区役所	9 (3)	13.7	被災者支援	2 (2)	精神保健福祉	2
			生活保護	2 (1)	障がい者福祉	1
			子ども育成	1	介護保険	1
交通局	1	1.5	電車運行	1		
上下水道局	1	1.5	上下水道料金	1		
教育委員会	6	9.1	学校教育	1	奨学金制度	1
			児童育成クラブ	1	嘱託職員	1
人事委員会	1	1.5	相談業務	2		
人事委員会	1	1.5	公平審査	1		
農業委員会	1	1.5	農地等利用	1		
合 計	66 (14)	100.0				

（ ）内は熊本地震関連の申立て 計 14 件

2 苦情申立ての処理状況

(1) 平成 27 年度からの継続分

平成 27 年度に苦情申立てを受け付け、平成 28 年度に調査を継続したものが 4 件ありましたが、平成 28 年度に調査が全て終了し、その結果を申立人に通知しています。(表 3 参照)

表 3 苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	4	100.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	25.0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	1	25.0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	2	50.0
合 計	4	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

(表 4 参照)

表 4 苦情処理日数の状況

(単位：件・%)

区 分	30日 以内	31日～ 60日	61日～ 90日	91日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの	0	0	4	0	4
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	1	0	1
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	1	0	1
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	0	2	0	2
合 計	0	0	4	0	4
構 成 比	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0

(2) 平成 28 年度受付分

平成 28 年度に苦情申立てを受け付けた 66 件のうち、平成 28 年度中に調査が終了し、その結果を申立人に通知したものが 37 件 (56.1%)、調査対象とならなかったものが 7 件 (10.6%)、調査を中止したものが 3 件 (4.5%)、取り下げられたものが 8 件 (12.1%)、次年度に継続したものが 11 件 (16.7%) となっています。(表 5 参照)

表5 苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	37 (8)	56.1
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	9 (3)	13.7
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	7 (2)	10.6
(3) 市の業務に不備がなかったもの	21 (3)	31.8
2 調査対象とならなかったもの	7 (1)	10.6
(1) 管轄外のもの	2 (0)	3.0
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	5 (1)	7.6
3 調査を中止したもの	3 (1)	4.5
4 取り下げられたもの	8 (3)	12.1
5 継続調査中のもの	11 (1)	16.7
合 計	66 (14)	100.0

() 内は熊本地震関連の申立て 計 14 件

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

(表6 参照)

表6 苦情処理日数の状況

(単位：件・%)

区 分	30日以内	31日～60日	61日～90日	91日以上	合計
1 調査結果を通知したもの	1	4	19	13	37
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	2	1	6	9
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	4	3	7
(3) 市の業務に不備がなかったもの	1	2	14	4	21
2 調査対象とならなかったもの	6	0	1	0	7
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	4	0	1	0	5
3 調査を中止したもの	2	0	0	1	3
4 取り下げられたもの	8	0	0	0	8
合 計	17	4	20	14	55
構 成 比	30.9	7.3	36.4	25.4	100.0

3 発意調査

平成 28 年度は、熊本市オンブズマン条例第 7 条第 2 項に基づき、発意調査を 2 件行いました。（「V 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

平成 28 年度は、熊本市オンブズマン条例第 7 条第 1 項第 2 号に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。

5 巡回オンブズマン

市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付ける巡回オンブズマンについて、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第 1 回	平成 28 年 4 月 19 日（木）	東区役所
第 2 回	平成 28 年 9 月 23 日（金）	西区役所
第 3 回	平成 28 年 11 月 25 日（金）	北区役所

6 現地調査

内容によっては、状況を把握するため、オンブズマンが直接現地に赴き調査を行います。平成 28 年度は 8 案件実施しました。

7 フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）

平成 28 年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿い改善に至っていないもの 10 件について改善等の状況の追跡調査を行いました。加えて、過年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの改善に至っていないものについても再度追跡調査を行いました。

その結果、市から改善済や改善に向けて検討中である旨等の回答を得ました。

8 その他の活動

(1) 相談、要望の受付状況

平成 28 年度は、オンブズマンの調査結果等に関する相談、要望や市政等に関する相談、要望を 521 件受け付けました。（表 7 参照）

表7 市民等からの相談、要望の行政組織別受付状況

(単位：件・%)

分 野	件数	構成比
総務・防災	17	3.3
被災者支援	48	9.2
税金・財政	21	4.0
住所・戸籍	4	0.8
まちづくり	15	2.9
福祉・子ども	74	14.2
健康・生活衛生	3	0.6
ごみ・環境	20	3.8
経済	15	2.9
文化・スポーツ	2	0.4
道路・河川	60	11.5
住宅・公園	36	6.9
都市計画・開発	21	4.0
消防	2	0.4
交通	14	2.7
上下水道	10	1.9
病院	3	0.6
教育	22	4.2
その他	134	25.7
合 計	521	100.0

Ⅲ 苦情申立ての事例 (平成 27 年度からの継続分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
- 3 市の業務に不備がなかった事例

Ⅲ 苦情申立ての事例 (平成 27 年度からの継続分)

平成 27 年度に苦情申立てを受け付け、平成 28 年度に調査を継続したものが 4 件あり、平成 28 年度に調査がすべて終了しています (11 頁参照)。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。

「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）に対する市の回答を掲載しています。

要約した事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの 4 件のうち、その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）1 件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの（市の業務に一部何らかの不備があったもの）1 件、市の業務に不備がなかったもの 1 件を掲載しています。（要約を掲載していない 1 件については、件名のみ掲載しています。）

～事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 水道管漏水時の対応	21

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 公民館の施設利用枠	25

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 固定資産税の分割納付にかかる督促	28
(2) 道路拡張に伴う隣接地権者への対応	—

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 水道管漏水時の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 28 年 1 月下旬の寒波により、実家の水道管が破裂し漏水が発生した際、両親とも入院中だったため誰もいなかった。2 月上旬、市は定期検針及びその 3 日後の再調査の際、担当者が大量の水漏れを確認したのに元栓を完全に閉めていなかったため、再調査の 10 日後、私が帰宅したら、台所や洗面所の蛇口・管のつなぎ目などから水が噴き出し、家の中が水浸しになっていた。リングバルブを閉めて流水は止まったが、担当課に電話して「市の赤札には元栓を閉めたと書いてあったが、なぜ水が出ていたのか。」尋ねたところ、「生活への支障があるかもしれないので、完全には閉めない。」と言い、明確な回答はなかった。

再調査の時も不在で漏水していたのだから、その時点で担当者が元栓を完全に閉めておくべきではなかったのか。

市からの回答

元栓を全閉しなかったことについてですが、水道事業者である熊本市上下水道事業管理者（以下「管理者」という。）と水道使用者の関係は、需要者に水を供給する給水契約によって成立しているものであり、一方的に給水の制限、停止を行うことは慎重に行うべきものと考えております。

また、熊本市水道条例（以下「条例」という。）によると、需要者に水を供給するために管理者の施設した配水管から分岐して設けられた給水管及びこれに直結する給水用具（以下「給水装置」という。）について、所有者又は使用者（以下「使用者等」という。）が設けた給水装置は、使用者等が管理すべきものとなります。

しかしながら、漏水等が疑われる場合、水道事業者としての立場からも、使用者等の利益のためにも、その状態のまま放置しておくことは問題があります。そこで、水道料金請求のための 2 か月に 1 度の定期検針の際に、パイロットメーター（水道メーターに付いている、メーター内を水が通過する際に回転する小さなメーター）の確認や使用実績の変動等から漏水等が疑われる場合には、使用者等へ連絡等を行い、また、要件を満たせば水道料金の減免を行うなど、使用者等の負担の軽減、給水装置管理の援助を行っているところです。

本件については、2 月上旬、検針員から、使用者宅において、パイロットメーターが回転しており、漏水のおそれがある（使用水量約 400m³）との連絡がありました。入居様子はあるが施錠して不在であるため、対応マニュアルに基づき、担当課において、システムで連絡先を検索したものの有効な情報がなかったため、検針員が不在連絡票を投入した上で、再検・査察の手配を行いました。3 日後、担当課が再検・査察

を実施したところ、定期検針時と状況は変わっておらず、この間の使用水量は 100 m^3 以上であり、勝手口下からの水漏れも確認したため、家屋内での漏水が強く疑われました。そこで、給水量を絞るためにバルブ閉め（全閉後 1 回転半戻し）を実施し、使用者宅の玄関にその旨を記載した報告書を投入し、玄関先に赤札を下げました。

この時点では、使用者等との連絡が取れない状態で、また、前回検針時（平成 27 年 12 月上旬）には水道の使用実績（使用水量約 60 m^3 ）や入居している様子もあり、その後、使用されなくなったことを確認する連絡もなかったことから、給水の停止による生活への支障などの可能性を完全に否定することができませんでした。このような状況においては、給水の停止は慎重にならざるを得ず、完全に止水する方法を選択するに至らなかったものです。生活への支障とは、具体的には、古い機器や整備不良などによっては給湯器等の空焚きが発生する危険性、停水後に水道管内部が空気にさらされることでサビ等が剥離して給湯器や温水器等のストレイナー（フィルター）のつまりや故障が発生する危険性などですが、そのほかにも、使用者等の水道利用の実態によっては様々なリスクや影響が生じることも考えられます。

本件においては、使用者等と早急に連絡を取るなど、速やかに状況を把握し対処することが肝要であり、このような初期対応の工夫が不足していたことは否めず、市民サービスの観点から反省すべき点はありますが、現状の運営システムにおいては、大変残念な結果となってしまいました。致し方なかったものとも言えます。

しかしながら、結果として漏水が続いてしまったことは、事業者としても大変残念な事案と受け止めております。今後は、同様の事案においても被害を最小限にとどめる対処法などを検討しておく必要があると考えています。

今後は、今回の経験を教訓とし、常にお客様の立場に立った対応を心掛け、より分かりやすく丁寧な説明に努めます。

オンブズマンの判断

本件の論点は、使用者の住居における水道の漏水発見後の検針員及び再検・査察の担当者の対処の是非です。

平成 28 年 2 月上旬、使用者宅の水道の定期検針を行ったところ、前回検針日から 2 か月間の使用水量は約 400 m^3 で、前回検針の約 7 倍となっていました。検針員は、漏水の疑いがあると判断すると、担当課に連絡し、使用者宅に不在連絡票を投入し、再検・査察の手配を行っています。対応マニュアルにも、検針時にメーターが回転している場合は、現在使用中かどうかを確認し、不在の場合は「水道検針時のお知らせ」を投入し、「連絡がつかない場合は、…再検・査察へ調査の依頼をする。」とあり、検針員はそのとおり実行していますので、対処に不備があったとは認められません。

再検・査察時も居住者は不在のまま、定期検針日から 3 日間の使用水量は 100 m^3 以上で、1 日平均使用水量は約 40 m^3 （前回検針時の 1 日平均使用水量の約 40 倍）となっていました。担当者は、住居裏の勝手口下からの大量の水漏れを確認し、バルブを全

閉後1回転半戻して給水量を絞り、報告書を投入し、玄関の戸に赤札を下げました。

担当者が確認した漏水は、単なる水漏れの疑いや軽微な漏水ではなく、勝手口下から大量の水が流れ出て、3日間で100㎡以上も流出した「だだ漏れ」の異常事態であり、同年1月下旬に発生した寒波による水道管の破損と認められるものでした。

まず、このような異常な大量の漏水を認めた場合に担当者が行うべきことは、ともかくも何とかして使用者等に連絡をとって現状を知らせることであると考えます。不在の場合は、システムや契約書類等で連絡先を調査し、それでも判明しない場合は、近隣の居住者に聞き込み調査をし、使用者等の所在や連絡先を尋ねるなどのことは極めて容易にできることであったと考えられます。ところが、担当者は、システムによって連絡先を検索したものの、有効な情報がなかったために連絡がつかないなかで、隣人等に居住者（使用者）の所在や連絡先を尋ねるなど、それ以上の調査は何も行っていないし、使用者宅への再訪問も実施していません。

担当者が行ったことは、バルブ閉め（全閉後1回転半戻し）を実施した上で、使用者宅の玄関に報告書を投入し、赤札を下げるだけでした。使用者が間もなく帰宅することが予測できる状況であれば、それでも良かったかと思いますが、本件においては、少なくとも漏水が発生したと思われる日から再検・査察を行った日まで約2週間も使用者が不在だったと考えられる状況であったこと、水道管破損による屋内からの大量漏水という異常かつ緊急事態であったことなどを考慮すれば、連絡を取るために多少の努力をするのが相当であり、担当課は多数の水道管破損事例の対応に忙殺されていたものと推測はしますが、全くそれをしなかったことは、管理者の対応としては十分であったとはいえないと考えます。

この点について、「市からの回答」は、「致し方なかった」と主張しながらも、「使用者等と早急に連絡を取るなど、速やかに状況を把握し対処することが肝要であり、このような初期対応の工夫が不足していたことは否めず、市民サービスの観点から反省すべき点があります」としているところです。

次に、担当者が元栓を完全に閉めなかったことの是非が論点になっていますが、これは、使用者等への連絡がつかなかった場合の二次的な問題です。

「市からの回答」によると、本件の状況においては、給水の停止による生活への支障などの可能性を完全に否定できなかったため、完全に止水する方法を選択するに至らなかったということです。水道法では、「水道事業者は、当該水道により給水を受ける者に対し、常時水を供給しなければならない。」として給水義務が定められており、条例でも、「給水は、非常災害、水道施設の損傷、公益上その他やむをえない事情又は法令若しくはこの条例の規定による場合のほか、制限し、又は停止することはない。」となっていますから、給水の完全停止には慎重であるべきことは一般論としては理解できます。しかしながら、使用者等と連絡が取れない場合には、現場の担当者としては、個別的具体的事情に応じて、どうすることが使用者等の利益や意思に沿うものか、水道水を無駄に流出させないためにはどうすべきかなどを総合的に考慮し、適切な対処方法を選択すべきであると考えます。条例でも、「公益上その他やむを得ない事情」

がある場合の給水の制限又は停止を認めており、そのために損害を生じることがあっても、管理者はその責めを負わないということになっています。

本件は、寒波による水道管破損での大量漏水という異常かつ緊急事態で、担当者はそれを現認して承知しているのに、使用者は不在でそれを知らないという事情があり、知ったならば給水の完全停止を希望するであろうことは容易に推測できるものでした。また、再検・査察の時点で、使用者は少なくとも2週間は不在にしており、いつ帰宅するかも分からないと考えられる状況でしたから、給水を完全停止しなければ、水道水を無駄に大量に流出させることとなる事案でした。このような個別的具体的事情や状況を考慮すれば、給水の停止による生活の支障の可能性を考慮したとしても、給水の完全停止や最大限の給水制限を選択するのが常識的で相当であったと考えます。

市の考え方は「市からの回答」にある通りですが、オンブズマンとしては、再検・査察の際の担当者の対処は、不十分又は不相当であったと考えます。使用者等の立場にも十分配慮した適正な対処と対応を心掛けていただくように希望します。

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 公民館の施設利用枠（要約）

苦情申立ての趣旨

5年ほど前から、概ね毎月2回、A公民館で土曜日の午後にダンスパーティー（以下「パーティー」という。）を開催していたが、だんだんと予約がとれなくなってきた。

そこで、平成27年10月、A公民館の館長（以下「館長」という。）に対して、土曜日の午後にパーティーを開催できるようにしてほしいとお願いし、「できるように配慮します。」との返事を得た。

ところが、平成28年2月下旬、平成28年度公民館自主講座受講生募集の案内を見てみたところ、平成28年度は毎週土曜日の午後に「B講座」という自主講座が開講されることになり、土曜日の午後にパーティーを開催することができなくなっていた。

館長が私たちとの約束を破ったこと、利用希望者の多い土曜日の午後の利用枠を「B講座」に独占させることに納得できない。

市からの回答

公民館が行っている事業のうち、「主催講座」「自主講座」は、社会教育法第22条第1号所定の「定期講座を開催する」事業に該当し、「貸館」は、同条第6号所定の「施設を住民の集会その他の公共的利用に供する」事業に該当します。そして、施設の確保に関しては、計画的かつ定期的に実施しなければならない「定期講座」という事業の性質に照らし、年度当初に定期講座に利用枠を振り分け、残った枠を貸館などのかたちでご利用いただくこととしております。ただし、自主講座によって施設利用枠が埋まってしまうことがないよう、自主講座による施設の利用は、施設利用枠全体の6割を限度としています。

申立人のパーティーによる利用は貸館にあたるため、施設利用枠の確保に関しては、事実上、自主講座等が優先することになりますが、本件においては、市としても、以下のとおり可能な限りの配慮を行いました。

まず、平成27年10月に申立人から相談を受けた際、申立人の利用実績に鑑み、また、主催講座及び児童館主催の講座の開催日は公民館が比較的自由に設定可能であることを踏まえて、「主催講座や児童館主催の講座を土曜日の午後に固定しないよう配慮する」旨お伝えしました。ただし、上記発言は、申立人に対し、土曜日の午後の利用を約束した趣旨のものではありません。

また、今回、市は、「B講座」の全部又は一部だけでも別の利用枠で開催できないかなど可能な限り申立人らの利用に影響のないよう調整を試みました。しかし、他の

自主講座に影響が出たり、「B 講座」の受講生や講師の都合がどうしてもつかないなどの理由により、やむを得ず、「B 講座」を土曜日の午後に実施することとなったものです。

以上のとおり、土曜日の午後の利用枠を「B 講座」に振り分けたことはやむを得なかったと考えておりますが、本件においては、土曜日の午後の利用枠を決定した際、申立人らにも連絡をすべきであったと考えており、その点においては配慮に欠けていたものと反省しております。今後は、利用者の心情に配慮し、適切な対応を心がけてまいります。

オンブズマンの判断

施設利用枠の振り分けに関する一般的なルールについては市からの回答にあるとおりですが、計画的かつ定期的を実施しなければならない定期講座の性質や、貸館による利用が不当に制限されることのないよう自主講座による利用に上限を設けるなどしていることに鑑みれば、市が定めているルールそれ自体は不当とはいえません。

自主講座である「B 講座」に対して土曜日の午後の利用枠が振り分けられ、その結果として申立人らが土曜日の午後の利用枠を確保することができなくなったということ自体は、一般的なルールに則った取扱いということになります。

申立人は、市が土曜日の午後の利用枠を「B 講座」に振り分けたことは「約束」に反するものであると主張していますが、主催講座や児童館主催の定期講座の実施日程は市が任意に設定できるとしても、自主講座の場合、講座開設を申請した受講生らや、受講生らを選んだ講師の都合を考慮する必要がありますから、その実施日程を市のみ意思で任意に設定することはできません。このような事情に鑑みれば、平成 27 年 10 月に申立人から相談を受けた際の館長の発言は、「主催講座や児童館主催の講座を土曜日の午後に固定しないよう配慮する」旨約束したに過ぎないと考えるのが自然であり、自主講座である「B 講座」に土曜日の午後の利用枠を振り分けたことが、申立人らとの「約束」に反するものであり不当であるとまでは言えないと考えます。

また、申立人は、土曜日の午後は利用希望者が多いという事情に照らし、土曜日の午後の利用枠を全て「B 講座」に利用させるのは不当であると主張しています。

確かに、申立人らが利用を求めている A 公民館においては、週末のほうが利用希望者が多く、貸館による利用を実質的に保障するためには、貸館による利用を希望する人たちのために週末の利用枠を一定数確保しておくことが重要です。したがって、オンブズマンとしても、週末の利用枠の全て又は大部分を自主講座などに割り当ててしまい、貸館による利用ができなくなるという場合には、貸館による利用を著しく妨げる取扱いとして不当と評価できると考えます。

しかし、オンブズマンが調査したところによれば、第 1 週から第 4 週に設定された土曜日及び日曜日の利用枠合計 24 枠（各曜日それぞれ午前、午後、夜の 3 枠ずつ）のうち、A 公民館において自主講座に振り分けられているのは 6 枠のみでした。したがって、週末の利用枠の全て又は大部分が自主講座などに割り当てられ、貸館による

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

利用が著しく妨げられていると言うことはできません。土曜日の午後という利用枠は、平日の利用が困難な市民にとっての重要性という意味では、あくまでも週末の利用枠の一つとして考えるべきだと判断しますので、週末の利用枠全体に占める自主講座の割合が上記の程度にとどまる以上、土曜日の午後の利用枠全てを自主講座に振り分けたとしても、直ちに不当とはいえないと考えます。

もっとも、本件においては、申立人らから事前の相談があったことや、申立人らの活動実績について市も認識していたことを踏まえると、市は、土曜日の午後の利用枠を「B講座」に振り分けることが決定した際には、速やかに申立人らに対してその旨の連絡や経緯の説明を行うべきであったと考えます。この点については、担当課も自覚して反省しており、今後、利用者の心情にも配慮し、適切な対応をこころがけるとのことですから、オンブズマンとしては、今後の対応を見守りたいと思います。

3 市の業務に不備がなかった事例

(1) 固定資産税の分割納付にかかる督促（要約）

苦情申立ての趣旨

固定資産税が高額なため、平成 26 年、妻が市に相談したところ、12 回の分割で支払うこととなった。そこで、約束どおり、市から送られてくる納付書を使用して振り込んだにもかかわらず、後日、市から督促状が送られてきた。一度目の督促状が送られてきてすぐ、妻が A 課に電話で確認したところ、担当者は、「確かに払い込んである。4 期のところを 12 回に分割しているの、何らかの間違いが起こったのであろう。」と市側のミスを認めた上で、是正するとのことだったが、その後も 4 期ごとに督促状が送られてきた。

連絡したのに是正されず、督促状が送られてきたことが納得できない。

市からの回答

固定資産税は、熊本市税条例（以下「条例」という。）に基づき、例年 5 月初旬に送付する納税通知書により、年 4 回に分けて納めていただくことになっております。

一方で、地方税法（以下「法」という。）第 15 条第 1 項においては、同項に定める要件を満たす場合は徴収猶予を承認し、納付すべき金額を適宜分割して納期限を定めることを妨げない旨規定されています。また、この徴収猶予に該当しない場合であっても、市においては、納税者側から分割納付の希望があった場合は、市民サービスの一環として、納期限ごとに納付ができない事情や収入状況等を把握した上で、内規で定めるところにより事実上の猶予による分割納付を認めています。

しかしながら、事実上の猶予による分割納付の場合、分割納付の各納付書に記載された納期限は、分割納付を確実に履行してもらうとともに、履行状況を管理するために記載しているものであり、法的に納期限を新たに定め直すような効果はありません。したがって、納税通知書に記載している条例で定められた当初の各納期限は引き続き有効であるため、納期限を過ぎても完納にならない場合は法令の定めるところにより督促状を発しなればなりません。

そこで、市においては、事実上の猶予による分割納付を認める際、分割納付履行中であっても督促状を発送する旨を納税者に必ず説明するとともに、督促状送付についての法的根拠や分割納付をされる場合の注意点、納期限を過ぎた場合に督促状を発送することなどを記載した「市税を納期限までに納められない方へ（注意点）」という小紙を必ず分割納付書に添えて渡すこととしており、当該納税者には、分割納付履行中でも督促状が届くことがあることを理解していただいているものと認識しております。

本件に係る分割納付は、法第 15 条第 1 項に基づいて徴収猶予を承認したものでなく、申立人から分割納付の希望があったため、事実上の猶予による分割納付を認め

市の業務に不備がなかった事例

たものであり、条例で定められた各納期限は引き続き有効であるため、当該納期限を過ぎても完納にならない場合について法令の定めにより督促状を送付したものです。

平成26年6月下旬及び平成27年5月中旬、妻からB課に分割納付の依頼の電話があった際、分割納付の手続きをされた場合でも督促状が発送されることを説明した上で、分割納付書全部と小紙を同封して送付しており、平成27年5月の際には、督促状等が送付されることを妻が了承されたという記録も残っております。

なお、市がミスを認めた旨のやり取りについての記録は残っておらず詳細な内容は不明ですが、市では督促状の送付について上記のように説明することとしており、申立人が主張されるような趣旨の説明に至ることは考えにくいと思われま

す。市においては、引き続き、納税者に対し丁寧に説明してご理解を得るよう努めてまいりたいと考えております。

オンブズマンの判断

納税者の立場からは、市が納税を猶予して分割による支払いを認めながら、不履行がないのに「督促状」を送付するのは理解しがたいものと思われま

す。これは、実務において、法の規定とは異なった「事実上の猶予と分割納付」の取扱いがなされていることに起因するもので非常に分かりにくい

ため、まず法令の規定と実務の取扱いについて説明します。
租税は納期限までに納付すべきものですが、例外として法第15条第1項柱書きでは、徴収金を一時に納付し、又は納入することができないと認めるときは、一定の理由がある場合において、1年以内の期間に限り、「徴収を猶予」でき、「分割して納付」することもできるとし、同項各号においてその「理由」を五つ規定しています。
しかしながら、法の規定する「徴収猶予」が認められる場合は、非常に限定的であることから、多くの地方自治体の税務実務においては、これらに該当しない場合でも、地方税を円滑に徴収できるメリットがあり、納税者にとっても有利であることなどの理由から、「事実上の猶予による分割納付」を認める取扱いが広く行われています。市においても「市からの回答」にあるように、法の規定する「徴収猶予」に該当しない場合でも、「納税者側から分割納付の希望があった場合は、市民サービスの一環として、…事実上の猶予による分割納付を認めてい」ということです。

法の規定する理由に該当して徴収猶予が認められた場合、その猶予期間内は督促や滞納処分をすることができずと規定されていますが、「事実上の猶予による分割納付」の場合は、法の規定する理由に該当せず、「法律上の徴収猶予」ではないと解釈されており、その結果、法令が規定する納期限内に税金が完納されない場合には、法令の規定により督促状を発しな

らなければならないと考えられているのです。
現在の法令を前提とすれば、「事実上の猶予による分割納付」を認めた上で、市がそれは「法律上の徴収猶予」ではないから、法令が規定する納期限を過ぎた場合には督促状が発せられることを、事前に納税者に説明するというのが、現実的な方法であ

ると考えられます。市においてもそのような取扱いをしているということです。

本件については、平成26年度においても、平成27年度においても、妻から電話で分割納付の依頼があって、市でこれを認めた際に、分割納付の手続きをされた場合でも督促状が発送されることを説明して、分割納付書と「納付約束後も督促状及び催告書を送ります。」などと記載された小紙を同封して送付したということで、平成27年度の電話の際には、妻が督促状等の送付について了承された旨の記録も残っているそうです。分かりにくい取扱いであるため、正確に理解してもらえたかどうかについては疑問の余地がありますが、市の取扱いの実情からすれば、説明を行ったことは否定できないと思いますので、市の対応にミスや不備があったとは認められません。

市においては、今後とも、納税者に対し、丁寧で分かりやすい説明に努められるようお願いいたします。

IV 苦情申立ての事例 (平成 28 年度受付分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
- 3 市の業務に不備がなかった事例
- 4 調査対象とならなかった事例
- 5 調査を中止した事例

IV 苦情申立ての事例 (平成 28 年度受付分)

平成 28 年度に苦情申立てを受け付けた 66 件のうち、平成 29 年 3 月までに 55 件の処理が終了しています (11,12 頁参照)。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。

「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）に対する市の回答を掲載しています。

要約した事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの 37 件のうち、その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）9 件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの（市の業務に一部何らかの不備があったもの）7 件、市の業務に不備がなかったもの 7 件を掲載しています。（要約を掲載していない 14 件については、件名のみ掲載しています。）

苦情申立ての趣旨に沿ったもの 9 件のうち、3 件については申立の趣旨をはじめ原因となる市の行為が同一であったため、1 件にまとめた要約を掲載しています。

また、調査対象とならなかったもの 7 件、調査を中止したものの 2 件はまとめて掲載しています。

取り下げられたもの 8 件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

～事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 市営駐車場の管理と事故後の対応	36
(2) 保育園園舎の利用申請 1	40
(3) 市の工事の説明と文書の保存	43
(4) 市営住宅の環境改善にかかる指導等	47
(5) 違反屋外広告物の通報への対応	52
(6) 嘱託職員採用選考	55
(7) 嘱託職員退職時の離職票の交付	58

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) メールによる市への質問	61
(2) 固定資産税の分割納付	64
(3) 保育園園舎の利用申請 2	69
(4) 商店街振興組合への指導	73
(5) 複数の建物のり災証明書交付	77
(6) 調整池の管理の引継ぎ	80
(7) 嘱託職員採用の結果通知の期日	84

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 入札により調達した機器に関する疑義	87
(2) 福祉サービスの利用を希望する高齢者への対応	91
(3) 寝具の丸洗い乾燥殺菌サービスの利用	95
(4) 側溝の施工	98
(5) 自宅前の河川の改修	101
(6) 土地区画整理事業の説明	104
(7) 民営の児童育成クラブへの指導	107
(8) 市政に関する相談への対応	—
(9) 市政に関する多岐にわたる苦情	—
(10) 納税に関する相談への対応	—
(11) ヘルパーの派遣	—

(12) 震災による家財等の被害と保護費の支給	—
(13) 新規就農希望者への説明	—
(14) 里道との境界確定	—
(15) 公園の利用者への指導	—
(16) 自宅に隣接する被災家屋の解体	—
(17) 放置自転車に関する相談への対応	—
(18) 上水道料金の算定	—
(19) 校庭の樹木の処分	—
(20) 奨学金返還の督促	—
(21) 委託業務従事者への対応	—

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 地震災害に伴うごみの放置	110
(2) 市の危機管理体制	110
(3) 解体予定家屋の所有者への被災者支援	110
(4) 市道との境界確定	110
(5) 公務災害の認定申請	110
(6) 交通指導員の委嘱	111
(7) 人事委員会事務局の対応	111

5 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) 固定資産税に関する相談	111
(2) 被災家屋の一部解体	111

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に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 社が全額負担といた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まます。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います。

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います。

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。

苦情申立ての趣旨に沿った事例

(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○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（○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○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

苦情申立ての趣旨に沿った事例

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でもあります。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。

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っております。

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かない」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。」となっております。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事です。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かない」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おりましたが、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、

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

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れた時期に当たり、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）しないとかわ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な事情があり、

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、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となります。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えます。

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うまま、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たところ、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けず、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かと考え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過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ありますが、認定が重過ぎるといふ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かぶようだった。

最初に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。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、この様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ものですので、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が、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た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となります。

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。

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

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。」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っております。

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。）の一角を借りており、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の説明と、これを認識しないでの説明とでは、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りますと考えます。

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が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。

3 市の業務に不備がなかった事例

(1) 入札により調達した機器に関する疑義（要約）

苦情申立ての趣旨

私が勤務する甲社は、平成 27 年度の契約（以下「本件契約」という。）の入札に参加した丙社に機器を調達する予定だったが、落札したのは乙社であった。平成 28 年 3 月下旬、市の一室のドアに、本件契約に基づく納入予定の機器として、「A-S」と記載されている紙を見かけた。「A-S」という機種は、2003 年頃に製造中止になっていた機器である。本件契約の仕様書（以下「本件仕様書」という。）には「納入物件は全て新品かつ販売継続中であること」と記載されていたにもかかわらず、「A-S」が納品されていたことに疑問を抱き、担当課に新品かどうかの確認をメーカーに問い合わせるべきではないかと伝えた。後日、担当課からメーカーより新品の明細書が出ている旨言われたが納得いかず、実際に納品された機器（以下「本件機器」という。）の見学を申し込んだ。

同年 8 月初旬、担当課の立会いの下で本件機器の見学を実施したところ、本件機器が「A-S」という機種であることが判明した。本件機器は性能面を含めて仕様に合致していないため、本件機器の調査や乙社に問い合わせた方がよいのではないかと担当課に提案したが、明確な返事はなかった。その後、「A-S」を製造していたメーカーに対して本件機器のシリアルナンバーを照合したところ、本件機器は 1995 年に製造及び出荷されており、「A-S」の製造が 2000 年に終了していたことが分かった。

私は再三にわたり、担当課に対して、本件機器に関する情報提供をした。併せて、仕様を満たしていない本件機器が納品され、現在も使用され続けていることについて調査し、調査結果と市の判断について回答するよう求めたが、担当課は明確な回答をしなかった。このような市の対応に納得できない。

市からの回答

本件の経緯は以下のとおりです。

平成 27 年 8 月、本件契約の入札を実施したところ、乙社と丙社が入札に参加し、乙社が落札しました。導入予定機器の機能検査を実施した後に契約を締結し、平成 28 年 3 月、本件機器の納入を受け、同年 4 月、本件機器の運用を開始しました。

同年 5 月、申立人は担当課を訪れ、本件仕様書では「受注者が用意する納入物品は全て新品を用意する」と記載されているが、本件機器は 2003 年に製造中止となった機種で新品ではない等、本件機器が仕様を満たしていないという主張をされました。担当課では「主張内容については、確認が必要です。」と聞き置きました。

平成 28 年 6 月、本件機器の性能検査を複数回実施し、本件機器の性能が仕様を満

たすことを確認し、同年7月、乙社から本件機器の新品証明書を受領しました。

同年8月上旬、本件機器の見学が実施されました。乙社から企業秘密により一部を非公開にするよう依頼があったため、一部を除き、申立人に本件機器を公開しました。同月下旬、申立人らが主張する内容について本件仕様書との整合性を確認しました。乙社から新品証明書を受領していることから問題がないと判断しました。その後も、約2か月間、複数回にわたり、保守業者を交えながら性能検査を実施して仕様を満たしていることを確認し、申立人への情報提供も行いました。

同年11月、担当課は別の部署を通じて、申立人から本件機器の機種別の製造等に関する資料等の情報提供を受け、情報提供された資料を参考にし、本件機器の製造日等についての調査を乙社に依頼しました。

同年12月、乙社から「本件機器を製造したメーカーに本件機器のシリアルナンバーを照会した結果、一部再利用品を使用し新品部品で組み上げており、製造完了日は2015年〇月〇日で販売履歴はなく、現在も販売が継続中かつ実績があり、納入後の運用保守等のサポート（定期的なメンテナンスを含む）を迅速かつ継続的（賃貸借期間内すべてにわたり）に保証できる新品の製品である旨の回答を得た。」という報告を受けました。

本件仕様書には、調達機器はすべて新品で、販売が継続中かつ実績があり、契約期間中の運用・保守等のサポートを迅速かつ継続的に保証できる製品を選定することを仕様の一つとして挙げていました。本件仕様書に「新品」であることと明記している趣旨は、磨耗した部品を使用している機器や補修部品が製造中止になった機器では、長期の契約期間中に安定的に稼働できず、保守及び補修部品の調達等についても迅速にできないおそれがあるため、これらのリスクを回避するためです。

また、乙社の説明によれば「A-S」は「A-1」という機種の再利用品を一部使用しつつも、新品部品で組み上げた機器ということです。「A-1」では、本件契約の仕様を満たさないですが、「A-S」は本件契約の仕様を満たすように性能が改善されています。

まず、本件機器が新品ではないという主張については、乙社から新品証明書の提出を受けるとともに、新品である旨の本件機器を製造したメーカーからの回答も乙社を通じて得ています。たとえ、本件機器の一部に再利用品が利用されているとしても、乙社から契約期間中の運用・保守等のサポートを迅速かつ継続的に保証できるとの回答を得ており、「新品」を仕様にした趣旨に合致していると認識しております。

したがって、一部に再利用品が使用されていたとしても、そのことだけで、本件機器が本件契約の仕様と不適合であると判断することはできないものと考えております。

次に、本件機器の問題点について市に調査を求めたが回答がないという主張については、申立人は、本件機器は仕様を満たしていないと繰り返し疑義を主張され、調査を求められましたが、申立人の主張を裏付ける客観的な証拠資料の提出は、直接には担当課に対してごさいませんでした。しかし、本件機器が市民の方々のプライバシーに直結する機器であることから、慎重を期すために、申立人から受けた口頭での情報を基に必要な性能検査や調査を何度も行ないました。その結果、本件契約の締結前後

において問題はございませんでした。申立人は、本件契約の当事者ではなく、入札に直接関与しているわけではないため、担当課としては一般的な情報提供を受けたものと認識しており、申立人の疑義に対して、文書等において詳細に調査結果を報告する必要はなく、口頭による説明をさせていただいたところです。

市が実施した調査によって、本件機器は本件契約の仕様を満たしていることを確認し、本件機器を実際にも使用しても問題は生じておりません。市としては十分な調査を尽くし、申立人にはその都度丁寧な説明をしてきたので、何卒ご理解していただきたいと思います。

オンブズマンの判断

申立人は、本件契約を落札した乙社の競争相手として入札に参加した丙社に機器を調達する予定だった甲社の担当者です。落札した会社が契約に従って市に納入した機器に対して、落札できなかった会社の関係者から苦情が出された場合には、競業関係にあることや情報保護の観点から、市としては慎重な対応が必要になります。もっとも、納入された機器等について、具体的な不備、欠陥等の指摘がなされた場合には、市としては行政の責務として調査を行い、不備等があれば是正等の対応を取るのが相当であると考えます。これは行政担当者としての公的な責務に基づくものであり、市が申立人に対して何らかの義務を負うものではありません。

熊本市オンブズマン条例には、オンブズマンは「苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。」は調査しないものとする規定されています。申立人の主張は、本件機器が仕様を満たしていないという趣旨であるところ、これは本件契約における乙社の履行に問題はなかったかという契約当事者間において問題とされる事実であって、契約当事者でない申立人自身が利害を有するものではありません。したがって、申立人の主張する「本件機器は中古品で販売継続中でもない」という事実の有無そのものはオンブズマンの調査の対象にはならず、本件で対象になるのは、上記主張への「市の対応」の是非だけです。

申立人は、本件機器「A-S」は、1995年に製造された中古品である旨主張します。ところが、「市からの回答」には「乙社の説明によれば「A-S」は「A-1」という機種種の再用品を一部使用しつつも、新品部品で組み上げた機器ということです。「A-1」では、本件契約の仕様を満たさないですが、「A-S」は本件仕様を満たすように性能が改善されています。」とあります。申立人からの指摘を受けて、市では、契約相手方に照会を行う一方、納入された「A-S」の調査や計測等を十分に実施し、仕様を満たしていることや「A-1」とは性能が異なることを確認し、その旨を申立人に説明したということです。市からの対応に不備は認められません。

本件仕様書には、「受注者が用意する納入物品はすべて新品を用意し」とありますが、「新品」の定義規定はありません。一般的には、「新品」とは、製造者によって製造され、販売されたことのない未使用の製品をいうものとされています。乙社からの回答によ

ると、「A-S」は2015年〇月〇日に製造され、販売歴も出荷歴もないということであるから、市の判断が不当であるとは認められないと考えます。

検討の余地があるのは、「A-S」を製造した際に、「A-1」の部品の一部を再利用品として使用したという場合の評価です。新製品の一部に再利用品を使用してできあがった製品をどう評価するかは、本件仕様書や契約書に何も規定がない以上、契約当事者が、個別具体的に現物を調査して判断するほかにないものと考えます。一般論としては、どの部品をどの程度利用したかが関係するようには思いますが、この点について「市からの回答」では判然としません。しかしながら、仕様書は、発注者が、希望する製品の材質、性能等の要求内容を明文化して明確にし、意図した製品の提供を確保することを目的とするものですから、仕様を満たしているかどうかは、仕様書を作成した発注者の合理的な裁量判断によるものと考えます。

本件においては、発注者である市において、納入された機器の現物を調査・検査し、契約相手方等に照会し、それらを総合検討しています。その上で、本件機器は「新品」であることを本件仕様書に記載した趣旨、すなわち、摩耗した部品を使用している機器や補修部品が製造中止になった機器では、長期の契約期間中に安定的に稼働できず、保守及び補修部品の調達等についても迅速にできないというリスクの回避という趣旨に合致すると市は判断していますから、その判断が不当であると認定することはできません。

市においては、申立人に本件機器の見学を認め、指摘された事項について調査を行うなどの対応をとって回答したことが認められます。申立人の主張と市の主張とは一致しませんが、それは見解の相違によるものであり、客観的にみて市の対応に不備があったとは認められません。

本件は、一般競争入札が行われ、乙社が落札して契約に至ったもので、その手続きについては、入札に参加した丙社から異議や苦情は出ていません。しかし、申立人が苦情申立てをするに至った経緯を見ると、本件仕様書に定義規定がなかったことが一因であると推測されます。オンブズマンとしては、市に対して、今後問題になる可能性がある文言については定義規定を置かれることを希望します。

(2) 福祉サービスの利用を希望する高齢者への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 28 年 6 月中旬、病により A 病院に入院することになった。私の症状や生活状況から、主治医が市の福祉サービスを受けた方がいいと勧めてくれて、主治医から市に連絡をしてもらった。主治医からは、「市から何らかの連絡があると思う。」と言われたが、何も連絡がなかった。私は、同年 7 月初旬、B 病院に転院しリハビリに専念した。同月下旬、B 病院にささえりあの職員が来た。その際に、私への支援についていったんは、市からささえりあに連絡があったが、その後話が立ち消えになったという話を聞いた。同年 8 月中旬、退院することができた。

私は身の回りのことをすることすら大変で、市からの支援や制度の説明を受けたいにもかかわらず、主治医が市に連絡をした後に私に対して何の連絡もなかったこと及び支援の話が立ち消えになったことにより、とてもつらく悲しい思いをしたので、謝罪をしてほしい。

市からの回答

介護保険法（以下「法」という。）に基づくサービス（以下「介護サービス」という。）は、市（保険者）による要介護認定を受けた利用者（被保険者）のみが受給できます（法第 19 条第 1 項、第 2 項）。介護サービスは、慢性期（病状は比較的安定しているが、治癒が困難な状態が続き、再発予防や身体機能の維持・改善を目指す状態）にある方を対象としており、急性期（病症が発生して間もない状態）及び亜急性期（急性期の段階を過ぎて病状が安定し、リハビリや退院支援を行う段階にある状態）の方については、治療を優先し、病状が回復・安定するまで待つこととなります。

ささえりあは、法第 115 条の 46 第 2 項に基づき、市により設置されている地域包括支援センターであり、地域住民の保険医療の向上や福祉の増進を目的としています。市は、「包括的支援事業」をささえりあに業務委託しており（法第 115 条の 46 第 1 項）、ささえりあが介護サービスの利用を希望される方や利用者に対して直接対応し、市はささえりあを指導・監督する後見的役割を担っております。

ささえりあは医療機関から連絡を受けた場合、必要に応じて入院中に面談を実施し、看護師やソーシャルワーカー等と相談しながら、今後の方針を決めていきます。退院後の生活に不安を抱かれている方につきましては、退院時に医療機関の判断の下でカンファレンスを実施することがあり、退院後に安心して日常生活を営めるよう医療機関やささえりあ等の関係者で支援体制を協議します。その後、必要に応じて要介護認定の申請という流れになります。

申立ての趣旨によれば、6 月中旬に主治医から市へ連絡があったとのことですが、

通常、介護サービスに関しては、病院からささえりあに連絡されるものであり、今回、市にはその記録はありませんでした。その代わりに、ささえりあには、同内容の連絡がA病院（急性期病院）からあったという記録があることから、ささえりあへの連絡を市にしたものと誤解されているものと認識しています。6月中旬以降の最初の連絡が7月初旬になったのは、慢性期にならないと介護サービスの対象にならないため、早くとも亜急性期以降にしか要介護認定の手続きについて話を進めることができない中で、急性期だった申立人の回復を待っていたことによります。なお、申立人におかれましては、要介護認定の申請から認定審査に至るまで特別な不都合もなく順調に進んでおります。

また、申立人は、7月下旬、B病院にささえりあの職員が来た際に、いったん申立人の支援についてささえりあに連絡があったが、その後立ち消えになったと主張されていますが、ささえりあとしては、6月中旬にA病院から連絡を受けて以来、申立人の状況に応じて要介護認定の手続きを進めるべく、A病院やB病院と連絡をとっていたものであり、支援の話が立ち消えになったという事実はございません。本件は、A病院やB病院とのやり取りについて説明する中で誤解が生じたのではないかと思います。本件は、A病院やB病院とのやり取りについて説明する中で誤解が生じたのではないかと思います。本件は、A病院やB病院とのやり取りについて説明する中で誤解が生じたのではないかと思います。本件は、A病院やB病院とのやり取りについて説明する中で誤解が生じたのではないかと思います。

市としては、A病院経由で申立人の介護サービス利用についてのご希望をお受けしてから、申立人や関係医療機関との連絡、調整を含め、法及び関係法令に則った適切な制度運用を実施していると考えております。一方で、申立人が介護サービス利用にかかる一連のやり取りの中でご不安になり、市の対応にご不快の念を抱かれたことは事実でございますので、そのことに対しましては、深くお詫び申し上げます。今後とも、市民の方々が置かれている状況に十分に配慮をした上で、迅速、丁寧な対応に努めてまいりたいと考えております。

今後、申立人が安心して日常生活をお送りすることができるよう、市として支援に努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立人が主張されている内容は、①主治医から連絡を受けた市が申立人に対して連絡をしなかった、②申立人への支援の話が立ち消えになった、というものです。

まず、①について、申立ての趣旨によれば、申立人は身の回りのことをすることすら大変で、市からの支援や制度の説明を受けたいにもかかわらず、主治医が市に連絡をした後に申立人に対して何の連絡もなかった、ということです。これに対して、市の回答によれば、A病院から、ささえりあへ連絡があったという記録はあるが、A病院から市へ連絡があったという記録はなく、ささえりあへの連絡を市にしたものと誤解されているのではないかと、ということです。

両者の主張は、A病院（主治医）が連絡した先が、市であるか、ささえりあである

市の業務に不備がなかった事例

かという点で食い違っています。そこで、医療機関の一般的な対応をみると、現在、市に所在する医療機関は、患者が介護サービスを希望した場合、各区に設置されているささえりあに最初に連絡をすることが、医療機関の一般的な対応になっています。また、客観的な資料によれば、A病院からささえりあへ連絡があったという記録があり、市へ連絡をしたという記録はないとのことでした。

以上から、医療機関が一般的には、ささえりあに連絡をするという対応をしていること及びA病院がささえりあに連絡をしたという記録があることを総合的に考慮した場合、A病院（主治医）はささえりあへ連絡し、市には連絡をしていなかったと理解することが相当であると考えます。

加えて、ささえりあの対応についても、申立人は急性期の状態で入院されており、介護サービスは慢性期にある方を対象としていることから、容態が安定していない申立人の下へささえりあの職員が訪れなかったことも、介護サービスの実際の運用としては、一般的な対応といえます。その後の要介護認定の手続きも順調に進んでおり、特に問題点があったとは認められません。

次に、②については、申立ての趣旨によれば、ささえりあの職員がB病院を訪れた際に、「私への支援についていったんはささえりあに連絡があったが、その後話が立ち消えになったという話を聞いた」ということですが、市の回答によれば、ささえりあは、6月初旬にA病院から連絡を受けて以来、申立人の状況に応じて要介護認定の手続きを進めるべく、A病院やB病院と連絡をとっていたものであり、支援の話が立ち消えになったという事実はない、ということでした。

介護サービスの利用は、要介護認定の申請によって開始される仕組みになっており、申請をしなければ介護サービスを受けることができません。申請を検討する時期は、病状が亜急性期から慢性期に移行する時期、具体的には、亜急性期病院を退院することが間近に迫った時期になっており、申請は介護サービスの利用を希望する本人のみならず、ささえりあや医療機関等の代行申請も実務上は実施されています。客観的には、ささえりあが申立人に面会した時点では、申立人は依然として亜急性期にあり、要介護認定も未了の状況であったため、上記の介護サービスの制度上、この時点で介護サービスの具体的な計画が立てられたり、その動きが立ち消えになるという事態は考えにくい状況にあります。

ささえりあとしては、申立人の病状の回復が進み、退院後、速やかに介護サービスを利用できるようにB病院へ要介護認定の代行申請を依頼していたものの、B病院は申立人のADL（食事・更衣・移動・排泄・整容・入浴など生活を営む上で不可欠な基本的な行動）が自立していることを理由に代行申請をしないと判断したことを受けて申立人と面会し、その際、「B病院へ代行申請を依頼したが、B病院の判断によって代行申請がされなかった。」旨を説明したようです。申立人は、このときの説明を「申立人に介護サービスを提供することが一度は決まっていたが、その後、その話が白紙になった。」と理解されたのではないかと思われそうですが、ささえりあは、介護サービスを希望される申立人の意向を受け、申立人がB病院を退院する前に要介護認定の代

行申請をしています。この要介護認定の代行申請がされた時期は、「亜急性期病院を退院することが間近に迫った時期」という一般的な時期と合致しており、特に遅くなったということはないと考えられます。

もっとも、介護サービスを受けるには、申請から調査、認定、サービス内容の確定と複雑な手続きがあり、利用を希望される方には理解し難い面があります。介護サービスの利用にかかわるやり取りの中で、申立人がご不安を抱かれていたことも事実です。市においては、今後も、介護サービスの利用を希望される方の心情に寄り添った、懇切、丁寧な対応に努めてください。

市としても申立人への説明が十分でなかったことを謝罪しており、今後のサービス提供に向け、さらに丁寧な対応に努めるということですので、どうぞ安心してご相談ください。オンブズマンとしても、申立人が不安なく日常生活を送られますことをお祈りします。

(3) 寝具の丸洗い乾燥殺菌サービスの利用（要約）

苦情申立ての趣旨

「市政だより 7 月号」に「寝具の丸洗い乾燥殺菌サービス」（以下「本件サービス」という。）が掲載されていた。本件サービスの対象者は、①「市町村民税非課税世帯で寝具類の衛生管理が困難な方」、②「療育手帳（A1、A2）を持ち在宅生活をしている方」、と記載されていた。私は、市町村民税非課税世帯であり、日中は仕事で家事をする暇がなく寝具類の衛生管理が困難であることから①の要件を、子どもが療育手帳 A1 を所持していることから②の要件を、それぞれ満たしていると思った。

平成 28 年 7 月上旬、本件サービスの申込みをしたが、担当者は、「療育手帳を所持している人のほかに、お世話をしてくれる人がいるならばサービスは受けられない」、「申込みに来る暇があるなら、今日みたいに晴れた日にちょっと干すくらいのことはできるでしょう。」と言い、申込みは受け付けてもらえず、本件サービスを受けることはできなかった。

私には、申込みをする時間をつくれても、布団を洗い、干して取り込むような時間をつくることは困難であるから、本件サービスの利用を認めてほしい。また、担当者の発言は、困っているから本件サービスを利用したいと思う人を馬鹿にしたような発言であり、不適切であるため謝罪をしてほしい。

市からの回答

本件サービスは、熊本市寝具無料乾燥事業実施要綱（以下「要綱」という。）に基づき、利用者の寝具（掛布団、敷布団、毛布の各 1 枚）について、年に 1 回、無料で丸洗い乾燥殺菌を実施する事業です。

利用要件は、①市に居住する「ひとり暮らし等高齢者」又は「重度の障がい者を有する者」であること、②対象者世帯の当該利用年度分の市町村民税が非課税であること、③本人及びその属する世帯の家族等の心身の状況を勘案し、当該世帯の者が、寝具類の衛生管理を行うことが困難であると市長が認めた者、です。「ひとり暮らし等高齢者」とは、在宅のおおむね 65 歳以上の単身世帯、高齢者のみの世帯で、老衰・心身の障害や疾病等の者をいい、「重度の障がい者を有する者」とは、身体障害者手帳 1 級若しくは 2 級である者、療育手帳 A1 若しくは A2 である者又は精神障害者保健福祉手帳 1 級を有する者をいいます。平成 28 年度の「市政だより 7 月号」には、「対象 市町村民税非課税世帯で寝具類の衛生管理が困難な方で、以下のいずれかの条件を満たす方

①おおむね 65 歳以上の単身世帯、および高齢者のみの世帯で心身の障がいや病気などの方 ②身体障害者手帳（1、2 級）または療育手帳（A1、A2）、精神保健福祉手帳（1 級）を持ち在宅生活している方（以下略）」と掲載していました。

本件サービスを利用していただくためには、寝具乾燥申請書に必要事項として「現在の状況」という項目に記載していただく必要があります。これは、前述の利用要件のうち、「③本人及びその属する世帯の家族等の心身の状況を勘案し、当該世帯の者が、寝具類の衛生管理を行うことが困難であると市長が認めた者」について該当するか否かを判断するために設けており寝具の衛生管理が困難であると判断できるよう、申請者に関する具体的な事情を記入していただく必要があります。たとえば、「寝たきりの状態で布団を敷いたままにしており、干すことができない。」「足腰が弱いことにより、布団の上げ下ろしが困難なため、干すことができない。」といった事情です。

申立人は、「市政だより」の掲載内容からすれば、療育手帳を所持していれば利用要件を満たすというご理解であり、「現在の状況」欄へ記入していただく必要がないというご理解でした。寝具の衛生管理が困難である理由を「現在の状況」欄に書いていただけないと、利用要件を満たすか判断できません。そこで、担当者は「今日のように天気の晴れた日は朝から干したりする時間や場所はありませんか。」と、一例を示す趣旨で発言しましたが、「療育手帳を所持している人のほかに、お世話をしてくれる人がいるならばサービスは受けられない。」また、「申込みに来る暇があるなら、今日みたいに晴れた日にちょっと干すくらいのはできるでしょう。」といった、申込みの受け付けを拒否する趣旨の発言はしておりません。担当者は申立人から事情をお聞きした後に、「現在の状況」欄に家族の現況等寝具の衛生管理が困難な理由を記載していただくよう説明し、申立人に「現在の状況」欄を含めた必要事項を記載していただきました。その後、申立人が来課された日付で申請の受付をし、利用券を発送しております。

担当者は「現在の状況」欄に、衛生管理が困難な理由を記載していただく意図で対応をしたものの、結果として申請の受け付けを拒否されたという誤解を申立人に与え、ご不快な思いをさせてしまいましたことについては深くお詫び申し上げます。

誤解の直接の原因となった「市政だより」の記載については、次年度は記載内容を修正することとしております。また、本件サービスの利用を希望される方は、様々な事情からお困りになられて申込みをされるのであり、利用を希望される方の心情に配慮した親切で丁寧な対応を心がけるよう今後も努めてまいります。

オンブズマンの判断

本件サービスの概要は平成28年度の「市政だより7月号」に掲載されましたが、その記載内容は、本件サービスの対象者として「市町村民税非課税世帯で寝具類の衛生管理が困難な方で、以下のいずれかの条件を満たす方 ①おおむね65歳以上の単身世帯、および高齢者のみの世帯で心身の障がいや病気などの方 ②身体障害者手帳(1、2級)または療育手帳(A1、A2)、精神保健福祉手帳(1級)を持ち在宅生活している方」となっていました。紙面の制約によるものと推測しますが、利用要件の一つである「本人及びその属する世帯の家族等の心身の状況を勘案し、当該世帯の者が、

市の業務に不備がなかった事例

寝具類の衛生管理を行うことが困難であると市長が認めた者」という記載は省略されていました。

申立ての趣旨によれば、申立人は「市政だより7月号」を見て、申立人の子どもが療育手帳A1を所持することから利用資格があると考え本件サービスを申し込んだところ、担当者から、①「療育手帳を所持している人のほかに、お世話をしてくれる人がいるならばサービスは受けられない」、②「申し込みに来る暇があるなら、今日みたいに晴れた日にちょっと干すくらいのはできるでしょう」と言われた旨主張します。これに対して、「市からの回答」によれば、担当者は、①の発言をした事実はなく、②については、「今日のように天気の晴れた日は朝から干したりする時間や場所はありませんか。」と質問したものである旨主張します。両者の主張からは、言葉のニュアンスが微妙に異なっており、正確な言葉のやり取りがどうであったかは確定できません。

しかしながら、担当者の発言の内容を吟味すると、担当者は、利用要件の「本人及びその属する世帯の家族等の心身の状況を勘案し、当該世帯の者が、寝具類の衛生管理を行うことが困難であると市長が認めた者」に該当するかどうかを確認するために質問をしたという可能性も否定できないように思います。いずれにせよ、担当者の対応が申立人らを誤解させ、不快な思いをさせたことについては、市においてお詫びをしているところです。

ところで、申立人の寝具乾燥申請書を見ると、「現在の状況」欄には、世帯の者が寝具類の衛生管理を行うことが困難である事情が記載されていて、受付は受理されており、申立人への利用券の発送事務は、平成28年度の当初の予定通りの日程で行われています。

この一連の事実の経緯から判断すると、申立人の申請が「受け付けてもらえず、本件サービスを受けることはできなかった。」ということではなかったようですので、市において、申立人の申請を受け付けない意図で対応したものとは認めることはできないものと考えます。

本件では、申立人と担当者との間の意思の疎通が十分でなかったために誤解が生じたものと思われませんが、市においては、「利用を希望される方の心情に配慮した親切で丁寧な対応を心がけるよう今後も努めてまいります。」ということですので、それを見守りたいと思います。

(4) 側溝の施工（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅前の道路には雨水を流す側溝がないため、雨が降れば道路が冠水し、玄関や駐車場からの出口が塞がれ、道路に出るには靴が濡れるかまたぐしかなく、子供や高齢者にとっては転倒の危険性が大きく、安全に道路に出ることができない状況である。

今から約 25 年前、自宅の隣にある公民館前に側溝が施工されることとなったため、自宅まで数メートル延長をしてもらおうよう直接お願いに行ったが、公民館止まりの側溝となった。以来、25 年にわたり、担当室等に対し、私や町内自治会長等が幾度となく側溝の建設依頼を行ってきたが、施工されないままである。

25 年にわたり側溝を施工しなかった理由の説明に納得できないので、側溝工事を行わなかった明確な理由の説明と今後の工事予定等について回答してほしい。

市からの回答

行政には、予算規模をはるかに超える側溝の新設・補修などの要望が寄せられるため、市では、冠水により通行止めが発生するなど、交通に支障をきたすような箇所を優先的に道路側溝の施工・整備を進めており、市民から要望があったときは、現地を確認の上、改善が必要と判断した場合は、その対応に取り組んでいます。例えば、市においては、国道、県道及び市道について、水深が 10cm 以上の場合は片側通行止め、20cm 以上の場合には全面通行止めとしており、このような冠水が認められる箇所については、側溝の施工・整備等の対応が必要となります。ただ、改善が必要か否かの判断に当たっては、個別具体的な事情も考慮しており、通学路などは優先度が高いものと考えております。

また、本件のような集落内にある生活道路の整備に当たっては、必要性や緊急性と併せ、地域全体の均衡性にも配慮が必要となるため、直接個人が要望されるのではなく、要望案件を地区の役員会等で協議して優先順位をつけた上で、各地区の町内自治会長を通して要望書を提出していただいておりますが、ご要望の箇所については、それまでは要望書が提出されていませんでした。

もとより、申立人が農地を宅地に転用して住宅を建築された 28 年前当時は宅地開発の規制はなかったものの、開発を誘導しない地域で農地を宅地に転用する場合、合併浄化槽や宅地内の雨水の排水先が課題となるため、周辺に既存の側溝がないときには、建築者本人が、自分の敷地内にため枥を設置し地下に浸透させるか、近くの道路側溝まで自費でパイプ等を接続するなどの方法によって対処されてきました。

同じく農地転用により、申立人宅に対向する住居地（以下「対向地」という。）に住宅を建設された方は、自費で道路敷地内に側溝を施工されています。申立人宅の場

市の業務に不備がなかった事例

合、合併浄化槽の排水は公民館横の既存側溝に接続されていますが、現地調査の結果、水のたまる原因が申立人宅の敷地内からの雨水が道路に流れ込んでいることにあったことから、建築主である申立人ご自身が上記いずれかの手法で対応されるべきと考えております。

しかしながら、前述のとおり、状況によっては市道の管理者として、側溝の施工・整備等の対応が必要となる場合も考えられますが、ご要望の箇所につきましては、これまで冠水により通行止めを実施した経緯はなく、雨天の際に幾度か現地を調査した結果、大雨の際に道路上を雨水等が流れてはいるものの、交通に支障をきたすような冠水は見られなかったため、整備すべき箇所には当たらないと判断し、経過観察をすることとして側溝の施工等を行わなかったものです。

ただし、公民館前の側溝の流入口が土砂で塞がれて申立人宅前に雨水がたまりやすい状況が生じていたため、既存のコンクリート蓋を鋼製のグレーチング蓋に取り替えることで排水の改善を図っており、その後、雨水がスムーズに流れて水たまりがでにくくなっている状況を担当者が確認しております。

なお、申立人が主張されるように、申立人宅に隣接する公民館前の道路は約25年前に公費により側溝を施工・整備しておりますが、公民館は公共施設であること、申立人宅の北側にある公民館は申立人宅より低い位置にあるところ、さらに低い北側の道路に向かって雨水等が流れ込み、交通に支障をきたすおそれがあるため、公民館前に側溝を施工・整備する必要があったことなどの理由によるものです。

申立人に対しては、申立人宅前道路の側溝を施工・整備していない理由について、上記の内容を繰返し説明してきたものです。

市においては、早急に道路側溝の施工・整備を行う必要がある状況ではないこと、雨水がたまる原因が申立人宅の敷地内の雨水が道路に流れ込んでいる状況にあることから、申立人が側溝の施工・整備を希望される場合、申立人ご自身で行われる必要があると考えております。

今後、申立人の負担において、宅地内からの雨水処理を検討される場合は、道路敷地内への設置であれば、側溝の施工以外にも簡易な処置等の手続方法、工法、概算工事費などの提案は可能ですので、遠慮なくご相談ください。

今後とも、道路パトロール等の日常的な点検を通して安全な道路の維持管理に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

オンブズマンの判断

「市からの回答」によると、市が側溝を施工・整備しない理由は、要約すると、①道路側溝の施工・整備に関しては、予算の制約があるため、必要性、緊急性、全体の均衡性などに配慮しなければならず、冠水により交通に支障をきたす箇所を優先的に行っている、②本件道路はこれまで冠水により通行止めを実施したことはなく、数回にわたり担当者が現地調査を行い、申立人宅の玄関前に水がたまる状況を確認したも

の、通行止めが必要な状況ではなかったため、側溝を施工・整備すべき箇所には当たらないと判断した、③本件の道路に雨水がたまる原因は、申立人宅の敷地内からの雨水が道路に流れ込んでいるためであり、これを改善するには申立人自身がいずれかの手法で対応すべきと考えている、というところにあるようです。

都市計画や道路整備においては、行政に広範な裁量が認められていますから、判断の基礎となった重要な事実が欠如したり、事実に対する評価が明らかに合理性を欠いたり、その結果が社会通念に照らして著しく妥当性を欠くなどのことが認められない限り、許容されるものと考えます。

本件においては、申立人と市とは、側溝施工の基準や冠水の程度の評価等に違いがあるため、議論がかみ合っていないようです。申立人の主張も一つの考え方ではありますが、市が考える側溝施工の基準は、申立人が主張される程度の状況では不十分で、「冠水により通行止めが発生するなど、交通に支障をきたすような箇所を優先的に行う」というものです。側溝の目的や予算の制約等を考えれば、市の基準は必ずしも不合理であるとは認められません。そして、現地道路に雨水がたまる原因は、申立人宅の敷地に降った雨水が流れ込んでいるためであり、雨水のたまる量とその影響、範囲、原因などを総合的に判断すると、申立人宅前道路に側溝を施工しない市の対応は、必ずしも不当であるとはいえないものと考えます。

ところで、行政に裁量が認められる場合であっても、例えば、申立人を合理的な理由なく差別的に取り扱うなど、いわゆる平等原則に反する場合には不当であると判断されることがあります。

本件においては、①対向地前の道路敷地には側溝が施工・整備されているのに、申立人宅前には施工されていないこと、②申立人宅に隣接する公民館前の道路は公費で側溝を施工・整備していることが問題になります。

しかしながら、「市からの回答」によると、①対向地の住民は自費で道路敷地内に側溝を施工したもので、公費によるものではないということですし、②公民館は公共施設であること、また、申立人宅よりも低い位置にあり、さらに低い道路に向かって雨水等が流れ込み、交通に支障をきたすおそれがあるため、側溝を施工・整備する必要があったということであり、一応の合理的な理由が認められ、平等原則に反するとはいえないものと考えます。

市の考え方は「市からの回答」に記載されているとおりであると考えますので、申立人に対しては、直接、分かりやすく説明されるように希望します。

オンブズマンとしては、市の対応に不備があると認めることはできませんが、申立人が、どうしても側溝の施工が必要であると考えられるのであれば、対向地の住民のようにご自身の費用で道路敷地内に側溝を施工することは可能であり、また、側溝以外の簡易な処置等も考えられ、市においても、適切な方法を提案できるということですから、その手続き等については市にご相談ください。

(5) 自宅前の河川の改修（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 28 年 6 月下旬の豪雨で自宅前の A 川が氾濫し、危うく自宅が床上浸水するところだった。A 川は、昔から豪雨や台風の際に度々氾濫して困っていた。

そこで、B センターへ連絡して A 川の改修を依頼したが、「順番ですから」というだけで、具体的な回答は得られなかった。また、その後、市が被害状況を確認しにきたような様子もなかった。

ほかにも改修が必要な河川があるのは理解できるし、「順番」というのも分かるが、市が被害状況を確認した様子もないことから、被害状況などを正確に把握した上で「順番」で大丈夫だと判断しているのか、緊急に対応する必要があるのではないかと不安である。個人的には、A 川の改修は緊急性が高いように思われるので早急に対応してもらいたいが、そうではなく「順番」に対応するというのなら、いつごろ対応してもらえるのか、対応できないというのなら、それはなぜなのかなど、市の方針についてきちんと説明してほしい。

市からの回答

A 川流域では、急速な宅地開発による都市化が進み、過去にたびたび浸水被害が発生するなど、本市としても浸水解消対策の緊急性は高いと認識しております。

そのため、市においては、平成 7 年度に「A 川全体計画」を策定し、国庫補助事業により下流側から河道拡幅等の改修を進めるとともに、平成 20 年度には、新たに「C 川水系 A 川整備計画」を策定し、引き続き整備を進めているところです。

しかし、河川改修を行う際、上流区間から先行して整備を行った場合には、整備箇所下流側の流下能力が不足し十分な整備効果が望めず、また下流側で新たな浸水被害を助長する恐れもあるため、河川の改修は、下流から上流に向かって行うのが原則です。そこで、A 川においても下流から上流に向かって整備を進めることとしております。申立人の懸念は市としても十分理解できるものではありませんが、河川改修の十分な効果を得るためにも、この点についてはご理解いただきたいと考えております。

A 川の改修に関する今後の見通しについてですが、現在のところ、整備を計画している区間 1,680 m のうち約 900 m が完了しております。「C 川水系 A 川整備計画」では、平成 20 年度から概ね 20 年での整備完了を目標としておりますが、A 川の改修事業は国庫補助事業として行っているため社会経済情勢の変化に伴う経済的制約があるほか、用地交渉に起因する時間的制約もあるなど、不測の事象による制約も多く、明確な整備完了時期を申し上げることはできません。今後は用地買収を終えている部分の河川改修を行うとともに、予算の許す範囲内で、さらに上流の用地交渉を行う予定です。

なお、A川の改修には今後も相当の期間を要すること、申立人宅周辺の浸水被害が重大であることを踏まえ、市においては、「C川水系A川整備計画」に基づいてA川の改修を進める一方、「下水道浸水対策計画」に基づく排水設備の整備を並行して行うこととしております。「下水道浸水対策計画」は、近年、ゲリラ豪雨などの局所的な大雨による都市型水害も頻発していることから、平成20年度に策定したものであり、その中で、申立人の自宅周辺地域（A川第○排水区）を、最も被害が深刻な地区である「浸水対策重点6地区」の一つに位置づけ、早急に効果的な対策を実施することとしております。現在のところ、平成30年度の工事着手を目指して、平成27年度に基本設計を発注し、シミュレーションを用いて対策案の効果検証を行うなど、具体的な浸水対策について検討を進めているところです。「下水道浸水対策計画」に基づく浸水対策は、現在具体的な内容を検討するとともにその有効性を検証している段階であるため、実際に整備する対策施設の設計内容や効果等について具体的にご説明することは困難ですが、河川改修事業と比較して早期に実現できる可能性があり、浸水被害の早期軽減に寄与できるものと思われまますので、対策施設の整備案がまとも次第、地元の方々にもお示ししたいと考えております。

以上のとおり、A川の改修に関して「いつごろ対応してもらえるのか」という点に関しましては、現段階で本河川の明確な整備完了時期を申し上げることはできないと言うほかない状況ですが、市としては、今後も引き続き広域的な河川事業と局所的な下水道事業の関係部署が連携し、総合的な治水対策を進めることで、当該地区における浸水被害の早期解決に向けて取り組んでまいりたいと考えております。

市は、日ごろから河川等についてご質問・ご要望があった場合には、必要に応じて現地を確認するとともに、丁寧な対応に努めているところであり、本件における申立人のご質問に対しても可能な限り丁寧な説明に努めたところでしたが、結果として申立人にご納得いただけないままであったことについては申し訳なく思っております。

なお、本件においては、当初、申立人のご相談の趣旨が被害状況の確認を求めるものではなく、A川の改修に関する方針を確認したいというものであると判断したため相談後の現地確認は行っておりませんでした。市も現地調査を行って被害状況を確認しております。

今後、河川等についてご相談があった場合には、相談者によりご納得いただけるような説明、対応に努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立人の要望は、自宅付近のA川の改修工事について、「いつごろ対応できるのか、対応できないというのならそれはなぜなのか、市の方針についてきちんと説明してほしい。」というものです。これに対する「市からの回答」は、要するに「現段階で本河川の明確な整備完了時期を申し上げることはできないと言うほかない状況です」ということです。河川改修は、その性質上、下流域から進めるほかなく、段階的な改修・

市の業務に不備がなかった事例

整備が行われることとなりますので、申立人の自宅付近の河川改修に至るまでには、財政的理由や用地買収交渉等の制約があることから、相当の期間を要し、未確定の要素が多いために、明確な時期は説明できないということは、ある程度はやむをえないところであると一応は理解できます。

しかしながら、未改修の河川流域に住んでいる申立人にとっては、道路の浸水被害や家屋浸水被害は、現実的な不安であるため、いつになったら対応してもらえるのかをご心配されるのはごもっともであると思います。

現段階において、確定的でないところや見通しが立たないところがあるにしても、その旨の留保を付けた上で、ある程度の個別的説明をすることが妥当であろうと考えます。市では、「河川等についてご相談があった場合には、相談者によりご納得いただけるような説明、対応に努めてまいります。」ということですので、申立人においては、納得のいかないところは担当者に説明を求めていただきたいと思います。

(6) 土地区画整理事業の説明（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 17 年、市が実施している土地区画整理事業（以下「本件事業」という。）の施行地区内にある土地（以下「本件土地」という。）を購入した。その後、敷地の西側に駐車場を設けるかたちで自宅を設計し、A 事業所に対して設計図等を提出して土地区画整理法（以下「法」という。）第 76 条第 1 項第 4 号に基づく許可（以下「建築許可」という。）を受けた上で、平成 18 年に自宅を建築して居住していた。ところが、平成 28 年 8 月、突然、A 事業所から、「本件土地の西側の道路の一部は全面歩道となる。歩道の入り口には車両進入防止用の杭（以下「ボラード」という。）を打つ。」と連絡があり、後日、立会いを行ってボラードの設置場所を確認したところ、自宅駐車場の目の前であることがわかった。

敷地西側に駐車場を設置する旨の設計図等を確認した上で建築を許可した A 事業所が、今になって自宅駐車場の利用を阻害するような位置にボラードを設置することには納得できない。西側道路が歩道になるという話はこれまで聞いたことがなかったが、少なくとも建築許可を行う際に説明するべきだったのではないか。

市には、本件土地の自宅駐車場の利用を阻害しないよう、ボラードを設置する位置を 1.7 メートル以上北側にずらしてほしい。

市からの回答

本件土地の西側に接する道路のうち北側の一部（以下「本件道路」という。）が歩行者専用道路となることは、本件事業の認可当初から決まっておき、平成 11 年 9 月から現在に至るまで A 事業所に備え置かれ、公衆の縦覧に供されている設計図においても、本件道路が歩行者専用道路となることが記載されています。また、申立人も参加されていた事業計画案の説明会（平成 12 年 1 月、同年 8 月開催）や、申立人にも配布されていた事業内容を周知する書面（平成 11 年 6 月、同年 9 月発行）においても、本件道路が歩行者専用道路となる計画であることを説明しております。

以上のとおり、本件道路が歩行者専用道路となることについて、市としては適切な情報提供を行ってきたものと考えております。

なお、建築許可の申請があった場合、市としては、当該建築計画が土地区画整理事業の施行の障害となるかどうかという観点から検討を行うべきものであり、当該建築計画が建築主にとって効率的なものとなっているか、周辺の道路構造等との関係で利用しやすい計画となっているか否かといった観点から審査や助言を行うべきものではありません。

ボラードの位置については、通常、歩行者専用道路と車両通行可能な道路の境界付

市の業務に不備がなかった事例

近に設置するべきところですが、ボラードの目的や効用を阻害しない範囲において、申立人宅の駐車場の利用にも一定の配慮をした上でその位置を決定することとし、平成28年8月、申立人とA事業所職員が立ち会い、ボラードの設置予定位置に工事用の三角コーンを設置した上で、申立人宅の駐車場に車両を進入させ、ボラード設置後も駐車場利用が可能であるかの検証を行いました。その結果、現在の設置予定位置にボラードを設置した場合でも、駐車場への車両進入時にボラードと車両の間に1メートル程度の余裕幅があることを確認しました。

この結果や、本件道路南端から1メートル以上北側にボラードを設置した場合には小型車両を駐車できる程度のスペースが生じ、ボラードの目的や効用を阻害してしまうおそれがあることを踏まえ、市としては、ボラードの位置は本件道路南端から1メートル程度北側とすることが適当であると考えております。

ボラードの設置によって多少なりとも駐車場への出入りが不便となることは市も理解しておりますが、市としても、申立人宅の駐車場の利用に配慮した上でボラードの位置を決定しており、ボラードの位置をこれ以上北側とするのは困難であることについて、ご理解いただ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、①本件道路が歩行者専用道路となることについて、適切な周知が図られていたか、②ボラードの設置位置についてどのように考えるべきか、という点について確認したいと思っております。

まず、A事業所において縦覧に供されている設計図をオンブズマンが確認したところ、たしかに、本件道路が歩行者専用道路となる予定であることが図示されておりました。この設計図は、換地処分公告の日まで縦覧に供することが法により義務付けられたものであり、本件においても、平成11年9月から現在に至るまで、縦覧に供されているとのことです。縦覧に供されている書類は誰でも閲覧することが可能ですから、申立人を含め、誰でも、本件事業において本件道路がどのように整備される計画であるかということについて、確認しようと思えばいつでも確認できる状態であったということになります。

また、オンブズマンは、関係権利者へ事業内容を周知する書面のうち平成11年6月発行分と同年9月発行分も確認しましたが、そのいずれにも、本件道路が歩行者専用道路となる予定であることが図示されておりました。加えて、市からの回答によれば、本件事業の認可前後に行われた説明会でも、本件道路が歩行者専用道路となることについても説明を行ったとのことです。

以上のような事実を踏まえ、オンブズマンとしては、本件道路が歩行者専用道路となる予定であることについて、結果的には現在に至るまで申立人が知らないままであったとしても、そのことについて市の不備を指摘することはできないと考えます。

なお、申立人は、建築許可の際に、本件道路が歩行者専用道路となることについて

指摘すべきだったのではないかと主張しておられますが、建築許可について規定した法の目的や文言に照らせば、建築許可を行う際に考慮すべきは当該建築計画が土地区画整理事業の施行の障害となるかどうかという観点であるとする市の主張は妥当であると言わざるを得ません。また、行政機関が行う許可において、申請者の権利は最大限に尊重されなければならない、法が予定した規制の根拠に該当しないときは、行政機関は許可をしなればなりません。申立人としては、許可をするか否かといった問題とは別に、そのままの建築計画では本件道路が歩行者専用道路になった後に駐車場の出入り口が狭まることになるといった情報を提供してほしかったという思いもあると思いますが、本件道路が歩行者専用道路となる予定であることは上記のとおり予め適切に周知されていましたから、オンブズマンとしては、市がこの時点で改めてその情報を提供しなかったとしても、市に不備があったとは言えないと考えます。

ボラードの設置位置に関しては、通常、歩行者専用道路と車両通行可能な道路の境界付近に設置するはずであるところ、ボラードの目的や効用を阻害しない範囲で申立人宅の駐車場への干渉を最小限に抑えるため、市は、ボラードを、歩行者専用道路と車両通行可能な道路の境界から1メートルほどずらして設置する予定であるということです。申立人は、ボラードの設置位置が本件道路の南端から1.7メートル以上北側にされることを望んでおられますが、市は、ボラードの設置位置を現在の設置予定位置より北側に移動させた場合には、その目的や効用が阻害されてしまうと考えているようです。「市からの回答」における市の具体的な主張を見る限り、このような市の判断にも一定の合理性が認められますから、オンブズマンとしては、本件において市が申立人の要望を受け入れることができないとしても、市の業務として不備はないと考えます。

(7) 民営の児童育成クラブへの指導（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 28 年 6 月、自宅の隣地に砂利が敷き詰められ、民間の児童育成クラブである A クラブの職員用駐車場（以下「本件駐車場」という。）として利用され始め、騒音等に悩まされるようになった。

A クラブの職員に対し、騒音等によって大変苦痛を受けていることを訴えたが事態は解決しなかったため、市の B 課を訪ねて相談したところ、すぐに A クラブに連絡してくれる様子だったが、その後も状況は全く変わらなかった。

自宅周辺は、大通りから少し入り込んだ位置にあり、本来非常に静かで、駐車場などに利用されるべき場所ではない。A クラブは民営クラブとはいえ、市の補助金も交付されているのだから、市と無関係ではないはずである。市は、本件駐車場について、別の場所に移転するよう指導してほしい。

市からの回答

A クラブは、児童福祉法（以下「法」という。）に定められた放課後児童健全育成事業（以下「事業」という。）を実施する児童育成クラブです。児童育成クラブには、市が運営する公営クラブと民間団体が運営する民営クラブがありますが、A クラブは民間団体である C 会が運営する民営クラブにあたります。民営クラブの職員は運営主体である民間団体が雇用するもので、市との雇用関係はありません。

本件駐車場は、A クラブの運営主体である C 会が賃借し、A クラブの職員用駐車場として利用しているものです。そのため、本件駐車場の移転等については C 会を、本件駐車場の使用方法については C 会又は A クラブ職員を指導することになりますが、民間団体は原則として当該団体の任意の意思決定に基づいて活動するものであり、何らの根拠もなく市が指導等を行い、その意思決定に介入することはできません。同様に、市との雇用関係がない A クラブ職員に対しても、何らの根拠もなく市が指導等を行うことはできません。

市が民営クラブの運営主体を指導する根拠として、まず、法に基づいて指導等を行うことが考えられます。法は、事業の設備及び運営について市町村が条例で基準を定めなければならないとしており、市も、熊本市放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準を定める条例（以下「条例」という。）により、児童育成クラブの施設が備えるべき面積や、職員が有すべき資格等の基準を定めています。事業を行う者はこの基準を遵守しなければならず、市町村長は、条例で定めた基準を維持するため必要と認める事項の報告を求めたり、立ち入り検査をしたりする権限を有するほか、基準に適合しないと認めるときは、基準に適合するために必要な措置を採るべきことを命ずることができることとされています。

また、市においては、熊本市民間児童育成クラブ運営費等補助金交付要綱（以下「要綱」という。）を定め、民間で児童育成クラブを運営している事業者等のうち特に必要と認められるものに対し、補助金を交付しています。この補助金は、民営クラブが行う事業を補助する目的で交付されるものであるため、要綱第9条により、事業に関わらない用途に使用したり、交付決定の内容及びこれに付した条件に違反したりした場合など、補助金の使途や事業の内容に問題があると認められる場合には、その全部又は一部を取り消し、又は返還を求めることができることとしています。要綱第10条は、「市長は、必要があると認めるときは、補助事業に関する報告を求め、指導助言し、又は立入検査等を実施することができる。」と定めていますが、これは、要綱第9条との関連で、補助金の使途や事業の内容を確認・是正するため、補助金の交付を受けた民営クラブの運営主体に対する市の指導権限等を認めるものです。

申立人は、「本件駐車場について、別の場所に移転するよう指導してほしい。」と要望していらっしゃいますが、民営クラブの運営主体であるC会に対する市の指導権限は、既に述べたとおり、条例所定の基準を維持するための児童福祉法上の指導権限と、補助金の使途や事業の内容を確認・是正するための要綱上の指導権限があるにとどまり、市は、C会のあらゆる行為について指導できるわけではありません。そして、条例上、児童育成クラブの職員駐車場の位置や使用方法等に関する定めはありませんので、この点について法を根拠として指導することはできません。また、市はC会に対して要綱に基づき補助金を交付していますが、C会が本件駐車場を賃借し、Aクラブの職員用駐車場として利用していることが要綱第9条所定の事由に該当しないことは明らかであるため、この点について要綱を根拠として指導することもできません。

このように、法令上も要綱上も市の指導権限が限定されており、市の関与できる範囲に限界がある中ではありますが、市においては、平成28年6月に申立人の苦情を受けた際、職員が現地を確認して申立人等から意見を聴取し、騒音等についてAクラブ職員に口頭で配慮を求めたり、同年7月に申立人がB課へ来訪された際、C会へ申立人のご要望を伝えたりと、可能な限りのことをしてきたところです。

市には指導権限がないこと、またその中でもできる限りの努力をしておりますことを、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

児童育成クラブ及びその運営主体と市の関係は市からの回答にあるとおりで、民営の児童育成クラブといえども、市は、その運営主体に対して法に基づく検査権限や命令権限を有するほか、補助金を交付している場合には要綱に基づく指導権限等も有しており、申立人が主張するとおり、市と民営クラブは無関係とはいえません。このことは市からの回答にも記載されており、市も認識しているところです。

しかし、これらの権限の行使として、本件駐車場の移転等を求める指導ができるかという点について、市は、法を根拠として指導することも、要綱を根拠として指導す

市の業務に不備がなかった事例

することもできないと回答しています。

そこで、市が民間の団体に対しどのような指導等ができるかについて考えてみます。現在の法制度は、「民間団体の運営は原則としてその団体の自主的な判断に任せ、市などの行政機関は必要がない限りその運営に影響を及ぼすことはできない。」という考え方を基礎に組み立てられています。これは、「行政機関の恣意的な判断によって民間団体の自由が侵されないようにする。」という考えに基づいています。確かに、個々のケースでは、このような考え方にとらわれないほうがよい結果を生み出すことがあるかもしれませんが、しかし、オンブズマンとしては、個人や民間団体の自由や自主性を守ることは大切な理念であり、前記の法制度の基礎にある考え方は尊重すべきであると考えます。したがって、市が民間団体に指導等を行えるのは、法律や条例等に根拠がある場合、すなわち、法律や条例等で定められた権限を行使するために必要な場合に限られると考えます。

市がAクラブを運営するC会に対し法に基づいて有する権限は、C会が運営するAクラブが児童福祉の観点から定められた基準を満たしているかどうか、すなわち、Aクラブに通う児童の利益を守るために定められたものです。また、市がC会に対して補助金を交付していることから認められる権限は、補助金の使用が適切に行われているかどうかをチェックするために認められたものです。しかし、申立人が本件駐車場について問題とされている点は、Aクラブに通う児童の利益と関係する部分ではなく、市が要綱上補助金を交付した団体に対して有する監督権限とも関係のない部分に関するものといえます。

したがって、オンブズマンとしては、「法を根拠として指導することはできません。」「要綱を根拠として指導することはできません。」とする市の判断に不合理な点があるとは言えず、「Aクラブの駐車場について、別の場所に移転するよう指導してほしい。」と市に求めることは困難であると考えます。

本件駐車場に関して心から悩んでおられ、市が問題を解決してくれるのではないかと期待しておられる申立人には大変気の毒ではありますが、以上の点についてご理解いただきたいと思います。

4 調査対象とならなかった事例

平成28年度に受け付けた苦情で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

・ オンブズマンの職務に関する事項（オンブズマン条例第6条(5)）

「オンブズマンの職務に関する事項」に該当するため、オンブズマンの調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(1) 地震災害に伴うごみの放置 地震災害に伴うごみのごみ収集所に放置され様々な問題が生じている。過去にごみ収集所のごみ放置の問題についての苦情申立てを調査対象外としたオンブズマンの対応にも納得できない。
(2) 市の危機管理体制 熊本地震によって、市政における様々な問題が生じているが、過去に市の危機管理体制の改善につながるような苦情申立てを調査対象外としたオンブズマンの対応に納得できない。

・ 自身に直接の利害を有していないもの（熊本市オンブズマン条例15条(2)）

申立内容について、申立人自身が利害を有していると言えないので、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(3) 解体予定家屋の所有者への被災者支援 熊本地震で被災する以前から倒壊のおそれがあった家屋の所有者が、被災者支援制度を申請することについて納得できない。

・ 1年以上経過しているもの（熊本市オンブズマン条例15条(3)）

苦情の申立てに係る事実があった日又は終わった日から1年以上経過しているため、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(4) 市道との境界立会い 境界立会いを行い、確定した境界について納得できないので取り消してほしい。
(5) 公務災害の認定申請 公務災害の認定申請を行った際の、市の対応に納得できない。

・調査が相当でないもの（熊本市オンブズマン条例 15 条 (5)）

苦情申立ての趣旨が不明瞭であり、趣旨を特定するために何度も連絡を行ったものの、申立人から協力が得られず、趣旨が特定できないため、及び苦情申立ての趣旨に係る事実、目的等を総合的に勘案し、他の機関での救済措置が相当である認められるため、オンブズマンが「調査が相当でない」と判断し、調査対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(6) 交通指導員の委嘱
(7) 人事委員会事務局の対応

5 調査を中止した事例

平成 28 年度に受け付けた苦情で、調査を中止したものは次のとおりです。

・調査開始後に調査の必要がなくなったもの(熊本市オンブズマン条例 17 条)

調査開始後に申立人自らが、申立てを取り下げられたもの等です。

内容・申立ての趣旨
(1) 固定資産税に関する相談 固定資産税の軽減措置の適用について、市に相談していた件について返答がないことに納得できない。
(2) 被災家屋の一部解体 被災した自宅の公費解体を申請したが、申請前にすでに一部自費解体していた部分の補助は受け付けられないという説明に納得できない。

V 発意調査の事例

～事例一覧～

V 発意調査の事例

内 容	頁
1 熊本地震により被災した住宅の応急修理	114
2 生活困窮者自立支援制度	119

発意調査の事例

1 熊本地震により被災した住宅の応急修理（要約）

発意調査の趣旨

この発意調査のきっかけは、被災住宅の応急修理制度について相談を受けたことにあります。相談の内容は、「平成 28 年 5 月頃に応急修理の申請をして、手続きを進めていたが、費用を支払わないと工事業者がすぐには修繕工事にとりかかってくれないため、仕方なく知人からお金を借り入れて支払った。ところが、そのことを担当者に伝えたところ、『支払った分については資力があるということになるため、制度の対象とはならず修理費は支払えない。』と言われてしまった。申請してからこれまで、一度もそのような説明をしてもらっていないのに、急に対象とならないと言われて困っている。」というものでした。ほかにも同様の事例があると聞いており、当該相談者以外にも、同様の主張をされる方が多数いることが想定されます。

そこで、オンブズマンとしては、市における被災住宅の応急修理制度について、制度の概要、要件、事前広報や申請時の説明等がどのように取り扱われているのか調査する必要があると考え、当該相談を契機として発意調査を実施することとしました。

市からの回答

応急修理制度は、非常災害に際して、応急的に必要な救助を行い、災害にかかった者の保護の徹底と社会の秩序の保全を図ることを目的とした災害救助法（以下「法」という。）に基づき実施されるものであり、災害のため住居が一定の被害を受け、そのままでは居住できない場合であって、応急的に修理すれば居住可能となり、かつ、その者の資力が乏しい場合に、必要最小限度の修理を行うものです。

熊本地震においては、平成 28 年 4 月 15 日付けで県が法の適用を決定し、同日付けで、県知事が、救助の実施に係る事務の一部を各市町村長が行うこととしましたが、救助の実施に関する事務は、法により、法定受託事務とされており、「国が本来果たすべき役割に係るものであって、国においてその適正な処理を特に確保する必要があるもの」です。そのため、応急修理制度を実施するに当たっては、国の「災害救助事務取扱要領」（以下「国の要領」という。）等に従って運用する必要があります。

そこで、国の要領等に基づき、県が「応急修理実施要領」を同月 25 日付けで決定し、市においてもそれを基に「応急修理実施要領」を定め、運用を開始し、同月 28 日より各区役所にて受付窓口を設置しておりました。

内閣総理大臣が定めた基準によると、被災した住宅の応急修理は、「災害のため住家が半壊若しくは半焼し、自らの資力では応急修理をすることができない者又は大規

模な補修を行わなければ居住することが困難である程度に住家が半壊した者に対して行うもの」となっており、半壊の場合は、「自らの資力では応急修理をできない者」という要件が求められています。この要件の取扱いについて、国の要領においても、「前年（又は前前年）の世帯収入が、以下のいずれかを満たす世帯であることを要件とする。」として所得等の要件について定めています。これらに基づき、熊本地震においても、当初は応急修理申込書の提出時に、世帯の所得状況の記載を求め、これらの確認書類を添付させることとしておりました。

しかし、その後、平成28年5月20日付けの国からの通知（以下「20日付け通知」という。）において、世帯収入に関する取扱いが「所得証明書等により資力を把握し、客観的に資力がないことを確認するとともに、ある程度資力がある場合は、ローン等の個別事情を勘案し、判断する。」と改められました。当該通知を受け、県は応急修理実施要領を一部改正し、各市町村長宛に通知を出しており、それを受け、市でも、応急修理実施要領を一部改正し、「(2) 資力等の要件」という項目を削除するとともに、申出書の提出を求めることとしました。

ただし、これは、住宅の応急修理をより円滑とするための改正であり、半壊の場合の応急修理が「自らの資力では応急修理をすることができない者」に対して行われるという資力要件に変わりはありません。

一方で、修理費を支払った場合に応急修理制度の対象外となる理由は、以下のとおりです。

そもそも、法では、「応急救助」、「自治体自らが実施する現物給付」という基本原則の下で住宅の応急修理を行うこととされています。すなわち、法に基づく救助は、災害に際して現に応急的な救助を必要とする場合に行われるものであるところ、既に修理を完了し、その費用負担までを終えている場合にまで、法に基づく救助を必要とすると解することはできません。

また、応急修理は、市が修理業者に依頼し、その修理費は、市が修理業者に対して支払うものとなっています。これは、法に基づく救助が現物給付を原則としていることによるものです。つまり、法による救助は、災害が発生して、生活に必要な物資が欠乏し、あるいはその調達が困難になるため、金銭は物資の購入にはほとんどその用をなさないような事態を想定し、国や地方自治体からの物資の提供を行うものであり、災害により受けた住宅の被害等を金銭的に補償するものではありません。

この点、同月2日付けの国からの通知（以下「2日付け通知」という。）においても、「既に被災者自身で業者等に修理を依頼し、完了したものは対象とならない」、「災害救助法による住宅の応急修理は、災害により受けた住宅の被害等を補償するものではないため、日常生活に不可欠な部分の応急的な修理のみを対象とする」と記載してあります。

また、過去の法の適用事例においては、契約済みであっても修理内容（修理前・修理中・修理後）が写真等で確認でき、工事修理費を支払っていなければ応急修理の対象とした事例などはありますが、これはあくまで業者等への支払いができていない段階で申込みがなされている場合のことで、既に修理費の支払いまで終えている者を救

助の対象者としたものではありません。

なお、県内のほかの市町村でも、熊本地震において修理費が既払いの場合に制度の対象外となることについて、同様の取扱いを行っているということです。

応急修理については、受付窓口において、制度の概要、手続きの流れを説明するとともに資料を配布しており、市ホームページにおいても「お住まいを修理したい方」としてサイトを開設し、応急修理実施要領や住宅の応急修理申込書などを掲載し、情報提供を行っております。また、修理費を支払った場合は対象外となることについては、受付窓口にて資料を配布する際に口頭で説明し、注意を呼びかけております。修理費を支払った旨の相談があった場合には、本制度の対象となる修理であって、修理が終わっていない部位や、修理費をまだ支払っていない部位については、制度利用が可能であることの情報提供を行っております。

今後は、窓口での説明をより徹底し、分かりやすい説明を行なうこと、市ホームページにおいて「応急修理費は市が直接業者に支払う」旨を分かりやすく掲載することなど、応急修理の趣旨について誤解を生じさせないような広報を心がけてまいります。

オンブズマンの判断

「応急修理実施要領」によると、対象者の要件は、「①当該災害により半壊又は大規模半壊の住家被害を受けたこと…②応急処理を行うことによって、避難所等への避難を要しなくなると見込まれること…③応急仮設住宅を利用しないこと…」で、「資力等の要件」についても国の要領と同じ内容であり、当初は、半壊住宅の応急修理について所得に関する要件がありました。しかし、20日付け通知により、世帯収入による所得要件を削除し、応急修理の対象者については、「災害のため住家が半壊若しくは半焼し、自らの資力では応急修理をすることができない者については、…所得証明書等により資力を把握し、客観的に資力がないことを確認する…。資力要件については、制度の趣旨を十分に理解して運用すること。」と変更されました。

これを受けて、県と市は、平成28年5月24日付けで「応急修理実施要領」を一部改正し、所得要件を削除するとともに、対象者については、上記①の記載を「①当該災害により半壊の住家被害を受け自らの資力では応急修理することができない者又は大規模半壊の住家被害を受けた者」と改め、応急修理申込書から「前年総所得金額」の記載欄を削除し、所得証明書の添付も不要としました。そのかわり、申込者は、修理する資力が不足する理由を記入した「申出書」を提出することとなりました。応急修理の申請時に所得証明書の提出を省略した事例はこれまでも認められたことがあります。

これにより、「自らの資力では応急修理をすることができない」かどうかは所得要件に縛られることなく、柔軟に判断することができるようになりました。廃止されたのはあくまで「所得要件」であり、「資力要件」に変更がないことは「市からの回答」の通りです。そのことは、20日付け通知の記載からも明らかです。

法による住宅の応急修理は、災害発生の日から1月以内に完了することとなっており、市においても、同月13日を完了期限としていました。ところが、被害規模が大きく、極めて多数の対象者があり、応急修理の対象と判定するのに必要な「災証明書」の発行に時間がかかったことや修理業者が不足したことなどから、1か月で応急修理を完了することは困難なことが明らかになりました。そこで、県からの通知等により、二度にわたり完了期限が延長され、その後、最終的には、県からの通知により、「工事完了期限の延長を行うとともに、新たに申込期限を設定する」として、申込期限が平成29年4月13日までと設定され、完了期限は、「今後、申込状況や工事の進捗状況等に応じて設定する予定」とされました。期間の延長については、これまでも事例があります。

手続きとしては、被災者が申込みをすると、市が修理業者と契約して応急修理を行い、業者は市に修理費（1世帯あたりの限度額内）を請求し、市から支払われることになっていました。ところが、修理業者が不足し、被災者が早期に修理してもらうために直接業者に依頼する事例があったこと、応急修理に関する手続きを十分理解していない被災者や業者があったことなどから、市においては、被災者が業者と直接契約して応急修理を行った事例についても、工事内容が応急修理の要件に合致し、修理代金が未払いの段階であれば、応急修理の対象とすることにしました。これと同様の取扱いは、これまでも認められていたものでした。

そこで問題となるのは、応急修理の対象者となる要件を満たす被災者が、修理を業者に依頼して完了し、修理費を支払った後に申込みをしてきた場合や、申込み後、市が支払う前に被災者が業者に修理費を支払ってしまった場合などの取扱いです。

「市からの回答」によると、「既払いの場合は対象外である」とし、その理由として、応急修理は現物給付が原則であり、既に修理を完了し支払いを終えている場合にまで救助を必要とするものとは解されないこと、過去の運用事例にも、支払いが終了したもので対象としたものはないこと、が挙げられています。

既払いの場合を対象外とする取扱いは、これまでの事例でも同様であり、過去にも既払いを対象にした事例はありませんし、制度の趣旨から考えても、結論としては相当であると考えます。しかしながら、完了期限が延長された結果、応急修理の完了後の申込みが増え、修理代金が未払いであれば、被災者が業者と直接契約して応急修理を完了している場合でも対象とする取扱いになっているように、現物給付が原則であるとしても、例外がありますから、それだけを理由とするのは十分ではないように思います。2日付け通知には、「住居の応急修理は『自らの資力では応急修理を行うことができない者』を対象要件の1つとしているため、既に被災者自身で業者等に修理を依頼し、完了したものは対象とならないこと。」とありますので、既払いの場合は、「自らの資力では応急修理を行うことができない者」という要件を満たさないためと理解するのが自然ではないかと考えます。仮に借金して支払ったとしても、自らの資力で応急修理ができたこととなりますから、対象外とされるものです。

既払いの事例としては、応急修理の制度を知っていても利用しなかったことが考え

られ、この場合には対象外とされてもやむを得ませんが、問題は、応急修理の制度自体を知らなかった場合や修理費を支払ってしまったら対象外となることを知らなかったという場合です。市の取扱いとしては、この場合も対象外とするものと考えられます。原則的には、「既に被災者自身で業者等に修理を依頼し、完了したものは対象としない」という国からの通知によるものと考えますが、これは、同通知にある「被災者に対し、災害救助法に基づく応急修理制度がある旨、漏れのないよう周知に努めること。」という取扱いが前提になっています。そこで、周知の問題に加え、被災者が知らなかったことに責められる事情がなく、錯誤等を理由として業者から支払った修理費の返還を受けた場合には、未払いの状態に戻りますから、個別に適用の可否が検討されて然るべきで、要件を満たせば、平等に漏れなく救助するのが、市民のための行政の誠実な対応であると考えます。

熊本地震は、被災者にとっては未曾有の大災害であり、災害救助事務を担当する市の職員にとっても全く経験のない業務を行うことになり、制度の運用においては大変な困難や苦労があったものと推察します。特に、現場で業務に携わる市の担当者においては、対象者が多数に上り、多数の申込みが殺到し、しかも、完了期限が何回も延長になって申込期限が1年となった結果、応急修理としては対応しきれない事例も発生したようであり、また、対象者となる要件や手続きが途中で変更されたことなどから、様々な課題が発生したと考えられます。

調査のきっかけとなった本件の相談の既払い事例もその一つではありますが、ほかにも、応急修理制度を十分に知らなかったために、対象者となる可能性があったにもかかわらず、適用を受けられなかった事例が存在したかもしれません。そのような事例が生じないようにするためには、制度についての広報や窓口における詳細な説明を行い、市民に周知徹底することが重要になります。

「市からの回答」によると、様々な広報が行われているようですが、「市政だより」やホームページを見ても、それだけでは、「被災者（対象者）が修理費を支払ってしまった場合は応急修理の対象にならない」ことが理解できる記載にはなっていません。市においては、窓口での説明をより徹底し、市ホームページにおいても分かりやすい広報を心がけるということですので、それを期待したいと思います。また、今後の改善のため、熊本地震において市が応急修理制度の実務に携わった中で感じた問題点や市民の意見等については、総括して今後の災害救助の対応に役立てていただきたいと考えます。

2 生活困窮者自立支援制度（要約）

発意調査の趣旨

以前、生活保護受給者に対する就労支援の制度に関する申立てを受け、生活困窮者自立支援制度（以下「本制度」という。）の一端を知る機会がありました。近年、生活保護受給者数が増加の一途にあり、これに対する対策は、国、地方自治体にとって大きな課題の1つとなっています。このような状況の中、国では、生活保護制度を見直し、就労による自立を促進するための制度を新設するなどの生活保護法の一部改正を行うとともに、経済的に困窮している方々の経済的な自立を図るため、新たに生活困窮者自立支援法を制定し、生活保護に至っていない生活困窮者の自立を支援する本制度を創設しました。

先に述べた生活保護受給者数の増加などの問題は、世間の関心が高いだけでなく、オンブズマンとしても、生活保護に関する調査や相談が多いことから、かねてより関心を抱いていました。新たに創設された本制度は、経済的に困窮している方々を早い段階で支援し、生活保護に至る前に経済的な自立を図ることを目的としており、この制度が所期の機能を発揮すれば、経済的に困窮している方々の経済的自立のためにも、生活保護受給者数増加に対する対策としても、極めて有効なものになるのではないかと期待しています。

そこで、市では本制度をどのように運営し、運用してきた中でどのような効果や課題が生まれ、今後どのような取り組みをしていくのかを確認したいと考え、オンブズマンの発意による調査を実施することとしました。

市からの回答

1990年代以降、バブル経済の崩壊などを契機として構造的な景気低迷が続き、リーマンショックの影響により雇用を取り巻く環境は一層厳しくなっています。平成23年7月には生活保護受給者数が過去最高を記録するだけでなく、稼働年齢層の占める割合も増加しました。

これまで国や自治体等は経済的に困窮している方々に対しての支援に取り組んできましたが、既存の支援体制に対しては、一部の自治体のみでの支援の実施に限られていること、各分野の支援がバラバラに実施されていること、早期に支援へつなぐ仕組みが欠如していることなどの課題が指摘されてきました。

このような課題に対処するためには、生活保護に至る前の自立支援策の強化を図るとともに、生活保護から脱却した人が再び困窮状態に陥ることのないようにすることが必要であるとの判断から、生活保護制度の見直しと生活困窮者対策の一体的な実施がなされることになりました。

本制度の対象となる「生活困窮者」とは、「現に経済的に困窮し、最低限度の生活

を維持することができなくなるおそれのある者」と定義されています。

本制度では、支援を受ける本人自身による自己選択、自己決定を基本に、経済的自立のみならず日常生活自立や社会生活自立など本人の状態に応じた自立への支援を目的としています。また、「生活困窮者の自立と尊厳の確保」に特に配慮しながら、生活困窮者の早期把握や見守りのための地域ネットワークを構築することを目標としています。そして、「支える、支えられる」という一方的な関係ではなく、「相互に支え合う」地域の構築を通して、「生活困窮者支援を通じた地域づくり」を行うことを目指しています。

市では、①熊本市生活困窮者自立相談支援事業（生活困窮者の抱える多様な相談を受け、個々の支援プランを策定し、包括的な相談支援を実施する事業。住居確保給付金の支給に係る申請相談受付業務もあわせて実施。）、②住居確保給付金の支給業務（離職等により住居を失った又は失うおそれのある生活困窮者に対し、有期に家賃相当の給付金を支給する事業。）、③熊本市生活困窮者就労準備支援事業（就業が著しく困難な生活困窮者に対して、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う事業。）、④熊本市生活困窮者一時生活支援事業（住居のない生活困窮者に、有期で宿泊所・衣食を提供する事業。）、⑤熊本市生活困窮者家計相談支援事業（生活困窮者の家計に関する問題につき、生活困窮者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、あわせて支出の節約に関する指導等、継続的な指導及び生活に必要な資金の貸付のあっせんを行う事業。）、⑥熊本市子どもの学習支援事業（生活困窮者の子どもに対し、基礎学力向上のための学習支援や、子どもやその親の日常的な生活習慣の習得等の包括的な支援を実施する事業。市では生活保護受給世帯の中学2～3年生を主な対象としている。）を行っており、複合的・重層的な問題を抱えている生活困窮者に対して複数の支援策を相互に連動・補完することで、実効的な寄り添い型の支援が達成できると考えています。

今回の調査では、経済的な自立を図ることも目的のひとつとした本制度について、市ではどのように運営してきたのか、また、その運用の中でどのような効果や課題が生まれ、今後どのような取組みをしていくのかを確認することをその趣旨としています。そこで、以下では、生活困窮者の経済的な自立も含めて支援を行っている熊本市生活困窮者就労準備支援事業（以下「本事業」という。）について詳しく説明します。

生活困窮者は単に就労に必要な知識・技能等に課題があるだけでなく、就労意欲の低下、生活リズムの乱れ、社会との関わりへの不安といった複合的な問題を抱えています。このような課題を把握・分析し、個々人の年齢や経歴、生活実態等に応じた適切なプログラムを作成するためには、専門性が要求されます。その上で、時間をかけて信頼関係を構築していくことも重要となります。市では、これらに対応できる専門性と対人援助技術を有する社会福祉法人、NPO法人等へ業務委託をすることが適切であると判断し、業務委託をしています。

市では、この業務委託が円滑に行われるよう受託事業者や関係機関と緊密な連携を図っています。本制度の開始とともに設置された熊本市生活自立支援センター（以下

「センター」という。)が受託事業者に常時連絡をとるだけでなく、本市の関係部署による庁内連絡会議や、各事業に関係している外部の団体も含めた庁外連絡会議を開催することにより、情報の共有や方針の統一を図っています。

本事業による支援の希望者は、まずセンターにおいて面談を受ける必要があります。センターは本制度に関する事業についてワンストップで相談を受け付けて、面談の中で対象者の課題の整理を行っており、面談を踏まえて就労準備支援に係るプランを作成します。プラン決定後、より詳細な就労準備支援プログラム（以下「プログラム」という。）を作成します。このプログラムに沿って3か月をめどに支援が行われます。具体的な支援の内容としては、支援対象者へのカウンセリングを通じた課題の把握をはじめ、パソコンの基本的な使い方の指導や面接の練習といった求職活動にかかる支援、ハローワーク・就職面接先への同行訪問等が挙げられます。このほか、ボランティア等の社会参加活動及び就労体験の提供や社会生活上の教養を身につけることを目的とした講習会等を開催しています。支援の目的の達成や支援期間の満了により、支援は終了することになります。

本事業を実施した実績として、平成27年度の就職率は80%（事業対象者35名のうち28名が就職）、平成28年度の就職率は4月から12月までの間で72%（事業対象者18名のうち13名が就職）となっています。民間の活力を利用した柔軟かつきめ細やかな支援により、高い就職率を達成できているものと考えております。

就職率という数値は重要な指標ではありますが、本制度の目標である「生活困窮者の自立」の達成こそ本事業を実施した真の成果になると考えています。たとえば、就職後すぐに離職してしまって生計維持が困難になる、あるいは収支のバランスを欠いた不安定な生活を送っているということであれば、本当の意味での自立が図れているとはいえません。また、経済的な自立のみならず、社会生活・日常生活の面での自立も重要であると考えています。このような「生活困窮者の自立」というものを客観的に数値化することは難しい部分もありますが、本事業でのプログラムによる支援が終了した後もケースによっては関係機関による見守りを継続して職業定着支援などのフォローアップに努めているところです。

本事業が実施されて約2年経ち、現在も円滑な制度の運用のために試行錯誤しているところではありますが、引き続き取り組む課題のひとつとして、潜在的な困窮者も含めて適切にセンターへつなぐことが挙げられます。本事業に限らず、本制度のうち、生活困窮者を対象とした各事業を利用する際には入り口であるセンターで面談を行うこととなります。現在、センターは市役所本庁舎の2階にのみ開設しているため、どうしても相談者が中央区に集中することとなります。各区でセンターと同様の機能を設けることは現状難しいところではありますが、福祉総合相談等を受け付けている各区福祉課とも連携しながら、潜在的な生活困窮者も含めて、本制度での支援につなげていく必要があります。これに加えて、複合的な課題を抱える生活困窮者の自立に向けては、行政だけではなく、地域社会全体で取り組まなければなりません。対象者ごとに担当部署が「縦割り」となりがちであった従来の公的な支援制度を超えて、関係

機関や民間団体、地域社会との緊密な連携が求められているところです。

国は、「地域共生社会（制度・分野ごとの「縦割り」や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が「我が事」として参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えて「丸ごと」つながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会）」の実現を目指しており、この中で、本制度も平成30年度に見直しが予定されています。

市では、国の動向を踏まえながら、地域共生社会において地域のつながりを強化し、地域の人材、組織等、地域の資源を最大限活用しながら、地域課題解決力を高め、地域に生活する生活困窮者の自立を支援するため、市に求められる役割や位置づけ、具体的対応について検討していきたいと考えています。それとともに、まずは現制度の運用を前提に、前述した課題に引き続き取り組んでいきたいと考えております。センターへの適切なつながりについては、各区で福祉総合相談等を受け付けている福祉課職員のスキルの向上や関係部署との情報共有によって、本制度の周知及びセンターとの関係強化を行うよう努めてまいります。加えて、地域社会全体での支援の取り組みについては、定期、臨時の会議開催や個別の情報交換等を行いながら、関係機関、民間団体等と緊密に連携を図り、適切な支援につなげていきたいと思っております。

最後に、熊本地震の影響について触れます。地震発生後、当初は本制度における相談者数の増加が予測されましたが、現在のところ大幅な増加は見られません。これは、近年景気（雇用情勢等）が回復傾向であることに加えて、被災者支援制度の利用によりただちに困窮状態に陥ることを免れた潜在的な困窮者がいるためであると考えられます。市では、復興関係課を含めた内部連携を深めるとともに社会福祉協議会とも連携しながら、仮設住宅やみなし仮設住宅に居住している方々の生活実態の把握に努めているところです。その中で、潜在的な生活困窮者であり、本制度につなげる必要がある方については、センターと情報共有しながら支援を行っています。加えて、被災者支援制度による仮設住宅の入居期限が満了した後は、居住地の確保が問題となり得ます。住居は生活の基盤となるだけでなく就職の際に必要なものであり、本事業の利用にも大きな影響を与えることから、市では国の動向に留意しながら、復興関係施策との役割分担の中で生活困窮者等に対する支援に取り組むこととしております。

今回の調査では、就労準備支援事業について詳しく説明しましたが、生活困窮者への支援は各事業が相互に連動・補完することによって、最大限の効果が発揮できます。本市としては、今後もこれらの各事業を個別の状況に応じて組み合わせて実施することにより、実効性のあるきめ細やかな支援に引き続き努めてまいります。

オンブズマンの判断

オンブズマンとしては、生活保護に至る前の段階における公的支援制度として本制度が創設されたことについて、大いに意義のあるものだと考えています。

生活保護制度も、「この法律は…最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長することを目的とする。」と規定されているとおり、生活保護受給者の「自立」を大きな目標のひとつとしています。ここにいう「自立」は、当初は主として経済的自立を意味するものと考えられていたようですが、最近は、経済的自立にとどまらず、日常生活における自立や、社会生活における自立も含まれると理解されているようです。しかし、生活保護制度は、実際に経済的自立を失い、自らの収入では最低限度の生活を維持できない状態になってはじめて発動されるものであるため、そこにおける「自立」は、どうしても経済的自立を目指すことが中心になってしまうだけでなく、生活保護を受けることに抵抗を感じる人も少なくなく、経済的に困窮している方々に対する支援が生活保護制度にとどまる場合、実際に支援を必要としている人が的確な支援を受けられない事態が生じるおそれもあるように思われます。

本制度は、生活保護に至る前の段階の生活困窮者を対象にしているため、制度利用に対する心理的ハードルが低く、支援を必要としている人が早期に適切な支援を受けやすくなることが期待できます。また、そこでは、経済的自立にとどまらず、日常生活における自立や社会生活における自立といった幅広い観点から、生活困窮者の自立に向けた支援が可能となり、社会保障制度の基本理念である「人が人らしく生きること」をより実質的に実現することが期待できます。人材の確保や、財政面での制約が大きい中で、幅広い事業を実施することにより、複合的・重層的な生活困窮者の問題の解決に取り組もうという市の姿勢は、難しい問題にも積極的に取り組んでいるものとして評価することができます。

今回の調査では、本制度で実施される事業のうち、本事業を対象としました。「働く」ということは、収入を得るという意味で、経済的な自立にとって非常に重要なことであるとともに、「働く」こと自体によって自己実現を図っていくという意味で、個人の尊厳を形成していくことにもなります。加えて、「働く」ことを通じて、他者とのつながりを築くこともできます。このような「働く」ことへの支援は、経済的自立にとどまらず、生活困窮者の幅広い自立を支援することにつながるものであり、本制度の根幹をなすものだと考えます。

本事業では、個々人の状況に応じたプログラムを作成し、当該プログラムに基づいて様々な支援が実施されていますが、プログラムの内容を可視化し、事業対象者本人に提示することは、本人の主体的な取り組みや自己点検を可能としているといえます。具体的な支援内容も、パソコンの使い方や面接の練習といった基礎的なものから、ボランティア等の社会参加活動や就労体験など、地域社会への参加といった実践的なものまで多岐にわたっています。本事業は、業務委託によって民間の活力を利用した柔軟な運用が図られ、事業対象者の個々人にきめ細やかな支援を提供することが可能と

なっており、「生活困窮者の自立と尊厳の確保」と「生活困窮者支援を通じた地域づくり」という法の理念にも沿っていることから、十分に評価できるものと考えています。

本事業の対象者の就職率が、平成27年度で80%、平成28年度12月現在で72%という高い数値であることにその成果が現れています。それにとどまらず、本事業による成果を就職という地点だけでなく、生活困窮者の自立が図れているかという観点から、フォローアップ調査等により就職後の生活状況を確認していることは、市が形式的ではなく、法の理念を達成するために真摯に本事業に取り組んでいることの現われであると思います。

オンブズマンとしては、本事業及び本事業の実施に対する市の姿勢は評価できるものと考えますので、今後も継続して取り組んでいっていただきたいと思います。

市では、今後の課題として、生活困窮者を適切にセンターへつなぐこと及び地域社会全体での支援の取組みを挙げており、それぞれの問題に対する取組みは「市からの回答」にあるとおりです。

本制度が実施されてから約2年しか経っておらず、運用について試行錯誤の段階で課題も多いとは思いますが、市が挙げている2点の課題は明確なものであると考えます。せっかく、有意義な制度が創設されても、支援を必要としている方々の利用につながらなければ意味がなく、「縦割り」の支援を改めようにも、市の各部署間や民間との間に水平的な連絡関係が整備されていなければ、効果はありません。

今回の調査によれば、潜在的な生活困窮者の数に比べて、現在の利用者数は少ないように思います。特に、熊本地震以降は、同地震により離職や減収を余儀なくされ、住居の修繕等で多大な出費を負担するなど、経済的に損失を受けた方々は多く、地震以前よりも経済的に困窮する方々は増え、本制度の対象者となる生活困窮者は増加し、それに伴い相談者数も増えるのではないかと予想していましたが、実際には、地震後の相談者数は減少しているということです。

「市からの回答」にもあるように、被災者支援制度による一時的な支援によって経済的な問題が顕在化していないだけで、今後、一時的な支援の終了とともに問題は顕在化してくるものと考えられます。本制度は、生活保護に至る前の段階での自立支援ということが主眼にありますので、ただでさえ市には人的資源や予算面での制約がある中で、大地震という特殊要因が重なり運用に難しい面があると思いますが、早い段階で経済的困窮に陥っている方の支援につなげられるよう、市の取組みに期待したいと思います。

オンブズマンは、弁護士業務等を通じ、罪を犯した子どもや虐待を受けた子どもにかかわるケースを少なからず経験してきました。このようなケースでは、その原因として、保護者に経済的な余裕がなく、生活費を得ることに追われ、精神的な余裕を失い、その結果、家庭の保護能力や監護能力が損なわれていると感じることが多くありました。

近年、「子どもの貧困」、「貧困の連鎖」といった言葉をよく耳にします。一度、貧困のサイクルに入ってしまうと、世代間で継承され貧困の連鎖から抜け出せなくなる

ということが指摘されているところです。貧困の固定化が進むと社会が階層化し、貧困から脱却できないという閉塞感が生まれ、社会全体の活力が失われることにもなります。

生活困窮者に対する支援を強化するということは、生活困窮者個人を守るということだけでなく、社会全体のリスクを防ぐという意味も持っています。また、何よりも次代を担う子どもたちを守るという意味を持っています。本制度により生活困窮者を支援するということは、次代を形成し、市や国の将来を築く上でも重要なことだと考えます。

また、本制度では、「支える、支えられる」という一方的な関係ではなく、「相互に支え合う」という関係の地域共生社会の実現が目標とされています。市においても、平成 29 年度から、市民参画と協働による自主・自立のまちづくりを行政が支え、地域力の維持・向上をめざすため「まちづくりセンター」を設置するということです。加えて、被災の経験から、地域で互いに関わりあうことの機運が生まれてきたようにも思います。これからの、新たな地域の形成の中に、生活困窮者をはじめとした経済的弱者を地域で見守り育む仕組みを作ってもらいたいと思います。

生活保護に加えて本制度を実施するということで、人材の確保や財源で厳しいところもあるとは思いますが、本制度が所期の目的を達することができるよう、引き続き力を入れて取り組んでももらいたいと期待します。

VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望をだした案件中、改善等が済んでいなかった案件について、その後の経過をお知らせします。

◎ 生活保護に関する説明（平成 25 年度報告書掲載）

生活保護に関する説明についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「保護決定通知書の内容について、システム上の問題があるので適切な表記を工夫されるように希望します。」とのことでした。

これに対し、市は、「平成 29 年 1 月から生活保護業務の新システムを導入し、誤解を与えることがないように、保護決定通知書の記載事項を改善いたしました。」とのことです。

◎ 国民健康保険料の度重なる算定誤り（平成 27 年度報告書掲載）

国民健康保険料の度重なる算定誤りについての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市が回答した改善策が確実に実行されれば、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。」とのことでした。

これに対し、市は、「マニュアルを改訂し、国民健康保険料本算定の入力作業の前に、担当職員全体で入念な打ち合わせを行いました。複雑な確認を要する外国人の被扶養者については、「前年度リスト」、「要注意リスト」を作成し、照合を徹底して行いました。また、決定通知書については、個別に引き抜き、税情報等の内容を再確認した後に送付しました。今後、当該事務処理において同様のミスが生じないように改善を図りました。」とのことです。

◎ 生活保護における収入認定（平成 27 年度報告書掲載）

生活保護における収入認定についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「誓約書の文面や被保護者への説明方法について十分に検討されるよう期待します。」とのことでした。

これに対し、市は、「平成 28 年 4 月、「熊本市生活保護返還金等事務の手引き」を一部改正し、誓約書の提出は、事前説明時に必ず提出させなければならないものではない旨を追加しました。また、誓約書の取扱いについては、研修を通じて各ケースワーカーに周知を行いました。」とのことです。

◎ 認知症高齢者等の運転免許自主返納の支援策（平成 27 年度報告書掲載）

認知症高齢者等の運転免許自主返納の支援策についての発意に対するオンブズマンの判断は、「移動サービスに対する高齢者のニーズがどの程度あるのか調査すること、高齢者に対する移動サービスを含む生活支援を実施するためには、市の部局間・担当部署間で連携と協働を図ること、日常生活圏において市と民間事業者と地域住民（組織）の連携と協働の組織を設けること。」とのことでした。

これに対し、市は、「高齢者に対する支援方法に係るニーズ調査を行った結果、独居高齢者の孤立化や閉じこもり高齢者への支援方法、買い物支援や地域での見守りネットワークの必要性、等が課題として挙がってきました。」とのことです。

◎ 消防団員への報酬等の支給（平成 27 年度報告書掲載）

消防団員への報酬等の支給についての発意に対するオンブズマンの判断は、「市においては、平成 27 年 11 月開催の消防団幹部会議において、団員の報酬等の支払方法を、現状の各分団の銀行等口座振込みから、団員個人の銀行等口座振込みへと変更していく方針であることを伝えたところ、速やかな実行を期待したい。」とのことでした。

これに対し、市は、「必要なシステムの改修を済ませ、平成 29 年度から、団員個人の銀行等口座振込みを行うよう、制度を変更しました。」とのことでした。

参 考

- 1 利用者の声
- 2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ
- 3 熊本市オンブズマン条例

1 利用者の声

利用者の方々から、平成 28 年度に寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- 市からのきちんとした回答とオンブズマンの判断を得ることができました。心につかえたものが、少しとれました。よい制度だと思います。
- 調査結果には、同じような言いまわしが多く、法律や規則を詳しく知らないので、分かりにくかった。内容も行政の言い訳のようにはか思えなかった。
- 小学生でも分かるような言葉づかいでなければ、理解できかねます。
- 熊本地震の対応に追われていたにもかかわらず、調査結果をいただくまでの期間は、驚くほど早かったと思います。
- 申立てから通知がくるまで4ヶ月くらいかかった。さすが役所仕事だと思う。
- オンブズマンと面談したことによって、言いたいことをより細かく伝えることができました。
- オンブズマン制度のパンフレットと実際が違いすぎる。市民に寄り添っていないと思った。
- 市からの回答には、納得いかないところもあります。担当者の行為が担当課内で正しく伝わっていないことが非常に残念だと思いました。
- オンブズマンの指摘どおり、市民と行政の意思疎通が不十分だったと思います。苦情を申立てたことで、初めて、市から、行政の手順を丁寧に説明してもらうことができました。今後は、市が、いかに、市民に対して的確で十分な説明ができるかが、課題だと思います。
- オンブズマンの判断が、行政に反映されていないように感じます。
- 私の相談に乗っていただきありがとうございました。その後、市の職員から何回となく説明がありました。お骨折りいただき、ありがとうございました。
- 私の苦情にきちんと対応していただきました。私一人ではとても困難であった問題に多くの時間を費やしていただき、とても心強く感じました。
- 今まで、何度か市に相談しましたが、理解してもらえないで苦しんでいました。オンブズマンに市の対応の盲点を指摘していただき、気持ちが楽になりました。お世話になり、ありがとうございました。

2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ

平成21年度

9月 熊本市自治基本条例公布（公的オンブズマンを設置規定）

○ 熊本市自治基本条例（抄）

第23条 市は、公平かつ中立的な立場で市長等が行う市政に関する市民の苦情を処理するための機関として、別に条例で定めるところにより、公的オンブズマンを設置します。

平成22年度

4月 熊本市自治基本条例施行

7月～11月 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会
（委員長：渡邊 榮文熊本県立大学教授）の開催（全5回）

8月 検討委員会主催による意見交換会の開催



11月 検討委員会から市長への答申



12月 熊本市オンブズマン条例（案）のパブリックコメント実施
（12月1日～1月7日）

3月 第1回市議会定例会へ条例案を上程、可決
熊本市オンブズマン条例公布

平成23年度

4月 組織改編によりオンブズマン事務局を設置

8月 熊本市オンブズマン条例施行規則（案）のパブリックコメント
（8月8日～9月7日）

専門調査員の公募

熊本市職員研修の実施

9月 市議会におけるオンブズマンの委嘱同意

10月 熊本市オンブズマン条例施行規則公布
熊本市職員研修の実施

11月 熊本市オンブズマン制度の運用開始

平成24年度

8月 巡回オンブズマン開始

○ 歴代の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
1期	はらだ たかし 原田 卓	弁護士	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	代表
〃	よしだ いきむ 吉田 勇	熊本大学名誉教授	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	
2期	よしだ いきむ 吉田 勇	熊本大学名誉教授	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	代表
〃	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	

○ 現在の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
3期	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成27年11月1日～	代表
〃	はらむら けんじ 原村 憲司	弁護士	平成27年11月1日～	

3 熊本市オンブズマン条例

平成 23 年 3 月 17 日

条例 第 10 号

目次

- 第 1 章 総則（第 1 条－第 5 条）
- 第 2 章 オンブズマンの管轄等（第 6 条・第 7 条）
- 第 3 章 オンブズマンの組織等（第 8 条－第 12 条）
- 第 4 章 苦情の処理等（第 13 条－第 24 条）
- 第 5 章 補則（第 25 条－第 28 条）

附則

第 1 章 総則

（設置）

第 1 条 市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、及び市政を監視し、並びに非違の是正等の措置（以下「是正等の措置」という。）を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明することにより、市民の権利及び利益の保護を図り、もって市政に対する市民の理解と信頼の確保に資するため、熊本市自治基本条例（平成 21 年条例第 37 号）第 23 条の規定に基づき、熊本市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を設置する。

（定義）

第 2 条 この条例において「市の機関」とは、市長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、公営企業管理者及び消防長をいう。

（オンブズマンの責務）

第 3 条 オンブズマンは、市民の権利及び利益の擁護者として職務を行わなければならない。

- 2 オンブズマンは、中立的な立場で公平かつ適切に職務を遂行しなければならない。
- 3 オンブズマンは、迅速に職務を遂行しなければならない。
- 4 オンブズマンは、市の機関と連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 5 オンブズマンは、市政に関して、広く情報収集に努めなければならない。
- 6 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

(市の機関の責務)

第4条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

2 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。

(市民等の責務)

第5条 市民その他この制度を利用するものは、第1条に規定するオンブズマンの設置の目的を達成するため、この制度が適正かつ円滑に運営されるよう協力することに努めるものとする。

第2章 オンブズマンの管轄等

(管轄)

第6条 オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）とする。ただし、次に掲げる事項については、除くものとする。

- (1) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項及び判決、裁決等により確定した事項
- (2) 請求に基づき、現に監査を実施している事項及び監査を完了した事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項
- (5) オンブズマンの職務に関する事項

(職務)

第7条 オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

- (1) 市政に関する苦情を調査すること。
 - (2) 前号の苦情に係る調査に基づき見解を示し、必要と認めるときは、市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善を求める意見を表明すること。
 - (3) 前号に規定する勧告及び意見表明の内容を公表すること。
- 2 オンブズマンは、常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ、これを調査することができる。この場合においては、前項第2号及び第3号を準用する。

第3章 オンブズマンの組織等

(組織等)

第8条 オンブズマンの定数は2人とし、そのうち1人を代表オンブズマンとする。

2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

3 オンブズマンの任期は、2年とする。ただし、1回に限り再任することができる。
(秘密を守る義務)

第9条 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。
(解嘱)

第10条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合、職務上の義務違反その他オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合又は次条各項の規定に反する場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。
(兼職等の禁止)

第11条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねてはならない。

2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他の団体の役員と兼ねてはならない。
(合議)

第12条 次に掲げる事項の決定は、オンブズマンの合議によるものとする。

- (1) 市の機関に対して行う勧告及び意見表明に関すること。
- (2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。
- (3) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、オンブズマンが必要と認める事項

第4章 苦情の処理等

(苦情の申立て)

第13条 何人も、オンブズマンに対し、市の業務について、苦情を申し立てることができる。

(苦情の申立手続)

第14条 苦情を申し立てようとするものは、書面により行わなければならない。ただし、書面によることができない場合は、口頭による申立てもできる。

2 前項の書面に記載する事項(前項ただし書に規定する場合にあっては、口頭で申し述べる事項)は、次に掲げる事項とする。

- (1) 苦情を申し立てようとするものの氏名及び住所(法人その他の団体にあっては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名)
- (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに当該申立てに係る事実のあった年月日
- (3) 行政不服審査法(平成26年法律第68号)に基づく不服申立てその他他の制度による手続の有無

3 苦情の申立ては、代理人によってすることができる。

(調査対象外事項)

第15条 オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。

- (1) 苦情の申立てに係る事項が、第6条各号のいずれかに該当するとき。
- (2) 苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。
- (3) 苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。ただし、規則で定める事由に該当するとき又はオンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。
- (4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき。

(調査の開始・不開始に係る通知)

第16条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査を開始するときは、苦情を申し立てたもの（以下「苦情申立人」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

- 2 オンブズマンは、前条の規定により苦情を調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。
- 3 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）の調査を開始するときは、関係する市の機関（以下「調査対象機関」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(調査の中止)

第17条 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。

- 2 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。
 - (1) 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関
 - (2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

(調査方法)

第18条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、調査対象機関に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他記録の閲覧若しくは提出を求め、又は実地調査をすることができる。

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関（調査対象機関を除く。）に対し、同意を得て事情を聴取し、又は書類提出若しくは実地調査の協力を求めることができる。

3 オンブズマンは、専門的な事項について、必要があると認めるときは、専門的機関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

(外郭団体等の調査の協力)

第19条 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第140条の7第1項に規定する法人及び本市が設立時から財政的支援又は人的支援を行いその運営に関与し、本市と密接な関係を有する法人であって、規則で定める団体は、当該団体が受ける市の補助金の執行に係る苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

2 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に規定する指定管理者は、その管理する公の施設の管理業務に関する苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

(調査結果の通知)

第20条 オンブズマンは、苦情等の調査を完了したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、速やかに調査の結果に自らの見解を添えて通知しなければならない。

(1) 苦情申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関

(2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

(勧告又は意見表明の通知)

第21条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査の結果、調査対象機関に対し第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告又は意見表明の尊重)

第22条 第7条に規定する勧告又は意見表明を受けた市の機関は、当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。

(措置の状況の報告)

第23条 オンブズマンは、第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内にオンブズマンに対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告するものとする。ただし、是正等の措置を講ずること又は制度の改善を行うことができない特別な理由があるときは、その理由を報告しなければならない。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について、前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告等の公表)

第 24 条 オンブズマンは、第 7 条に規定する勧告若しくは意見表明又は前条第 2 項の規定による報告の内容を規則で定めるところにより公表するものとする。

2 オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、熊本市情報公開条例（平成 10 年条例第 33 号）及び熊本市個人情報保護条例（平成 13 年条例第 43 号）の趣旨に基づき、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

第 5 章 補則

(活動状況の報告)

第 25 条 オンブズマンは、毎年度、規則で定めるところにより、運営状況について市長及び議会に報告するとともにこれを公表する。

(事務局)

第 26 条 オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。

(専門調査員)

第 27 条 オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置く。

2 専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 第 3 条、第 9 条及び第 11 条の規定は、専門調査員について準用する。

(委任)

第 28 条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

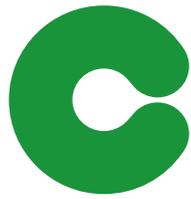
附 則

この条例は、規則で定める日から施行する。ただし、オンブズマン及び専門調査員の委嘱に関する規定は、公布の日から施行する。

(平成 23 年規則第 74 号で平成 23 年 11 月 1 日から施行)

附 則（平成 28 年 3 月 24 日条例 31 号）

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。



Kumamoto City
熊本市