

平成 28 年度受付分  
苦情申立ての趣旨に沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

(1) 市営駐車場の管理と事故後の対応	2
(2) 保育園園舎の利用申請 1	12
(3) 市の工事の説明と文書の保存 1	17
(4) 市の工事の説明と文書の保存 2	26
(5) 市の工事の説明と文書の保存 3	34
(6) 市営住宅の環境改善にかかる指導等	40
(7) 違反屋外広告物の通報への対応	41
(8) 嘱託職員採用選考	44
(9) 嘱託職員退職時の離職票の交付	49

※ 個人情報保護の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

## (1) 市営駐車場の管理と事故後の対応

### 【苦情申立ての趣旨】

平成 28 年 7 月〇日午後〇時頃、熊本市の〇〇駐車場の機械式駐車場部分（以下「駐車場」という。）に、係員の指示に従って車を駐車した。用事を済ませて戻ってくると、通常は居る係員がおらず、しばらく待ったが誰も来なかった。自分の車の所にはバーが降りておらず、ロープも張っていなかったのので、後方を確認しながらバックしたらガーンという音がした。驚いて見たら、左側後方の何分の一かが柱に当たっていた。どうやら私が駐車した後に、機械が横に移動されていたようだった。

しばらく待ったが係員が来なかったのので、不安になって警察を呼ぼうかとも思ったが、大げさにしたくないと思ってさらに待っていたら、ようやく A 社の B 氏がきたので、事情を話した。B 氏が上司の C 氏を電話で呼んだので、駐車場で二人に状況を説明したら「すみません。すぐに保険会社に連絡します。」と言われた。「係員が誰もいなかったし、機械を移動させるのなら私に告げておくべきじゃないのですか。」と言うと、C 氏も B 氏も、「こちらの責任なので、修理代は A 社が全額負担します。」と言ったので、事務所に行って 30 分ほど書類の記載など手続きをした。「車はどこでも良いので修理に出してください。」と言われたので、バンパーを交換する際には、ほかの車体と同じダイヤモンドコートも付けたいと言ったら、それも大丈夫だと言われた。また、「車の破損状況の写真 2 枚と見積書をこちらに出してください。」と言われ、保険会社である D 社より電話があるので待つようにと説明された。

しかし、保険会社から連絡がなかったため、同月〇日、こちらから保険会社に連絡してみたが、報告は受けていないということだったので、同日、A 社に電話してみたら、「保険会社には、事故当日の〇日夜にファックスで伝えた。」と言われたが、その後、保険会社からは全く連絡がなかった。

同年 8 月〇日くらいに、A 社から電話があり、修理が済んだのか聞かれたが、「忙しかったのでまだです。」と答えると、「なるべく早く出してください。見積書、請求書、写真 2 枚を A 社に送ってください。」と言われた。「保険会社ではなくて、そちらに送るのですか。」と尋ねると「全額負担するので、保険会社ではなくて修理工場からこちらに直接送ってください。」とのことだった。また、いつくらいまでに修理に出せば良いか尋ねたら、「法的には 2 年だが、2 か月くらいのうちには出してください。」と言われた。

同月〇日、C 氏より電話があり、翌〇日午前〇時頃、C 氏と E 氏が自宅に来た。最初は対応が良く、「係員もいなかったし、全面的にこちらが悪い。」と言っていたのに、途中から「数回の入札でこの仕事を請けており、これが無くなったら A 社は潰れてしまう。」とか「給料も低い。」など言い出した。それから、「調査結果要点」という題目の 3 枚綴りの書類（以下「報告書」という。）を出してきて、「保険会社の見解だと、過失割合はあなたが 8、A 社が 2 になります。」と言われ、今までの話と全く異なる内容だったため驚愕した。報告書には、「事故状況について」、「事故原因」などの項目が記載されていたが、当日の経緯と

全く異なる内容が記載されていた。具体的には、駐車カードは現在も私が持ったままなのに、「(事故前に)係員が受け取った。」となっていたり、係員はしばらく居なかったにもかかわらず、「係員がほかの車を誘導するため一旦その場を離れた隙に私が車を出した。」旨の記載になっていた。そのことを告げると、報告書の1枚目の「事故状況について」の一部を赤字で修正したものを出してきた。さらに、保険会社とのメールのやり取りをプリントしたのも渡され、「事故状況を修正しても過失割合は変わりません。」と言われてしまった。また、私は専門家でもないのだから分かるはずがないのに、報告書の2枚目に記載された「添付判例」というところを示しながら、「判例でこうなっています。分かりますか。」と言われた。さらに、C氏から「当日は暑かったし、早く帰りたいと急いでいて後方確認を怠ってぶつけたのでしょうか。」なども言われた。そこで、「最初は全額払うと言っていたのだから、もし私が修理に出していたら、どう責任をとるのですか。」と聞いたが、それに対しては黙っていた。報告書については、赤字で修正したものではなく、ちゃんと作り直したものを渡すべきではないのかと尋ねたら、時間がなかったと言っていた。

あまりにおかしい話だと思い、同日、管財課にも電話してそのことを伝え、「こんなことなら民間にさせた方が良くはないか。」と言ったら、「A社の方にはこちらからも言っておきます。」と言っていた。

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ことがあるのなら、待つように事前に説明したり、バーを下げたりロープを張ったりなど何らかの措置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A社が全額払うと説明していたのに、1か月半近くも経ってから過失割合が8対2だと言い出したこともおかしいと思う。「お盆休みで忙しかった。」など言っていたが、過失割合の見解が変わったのなら、すぐに連絡すべきじゃないのか。仮に、私が修理に出していたら、誰が責任を取ってくれたというのか。さらに、報告書は、現場にいた係員などから事故当日の経緯等を聴取して作成したものだと思うが、報告書の内容が事実と全く異なることにも納得がいかない。また、C氏が、「暑くて急いでいた」など、私が言ってもいないことを勝手に想像して私に落ち度があるように言ったことは、自分の保身ばかり考えた言動で不誠実な対応だと思う。

## 【市からの回答】

### 1 ○○駐車場の管理運営について

○○駐車場（以下「駐車場」という。）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A社が管理を行っています。

指定期間は平成○年4月1日から平成○年3月31日までの○年間で、市は、A社が作成・提出する業務日報、月次報告、年次報告書及び市が行う年2回以上の立入調査等によりA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（A社）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（A社）の責任分担とされる項目ですが、A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。

## 2 申立人のご主張について

### （1）本件の経緯について

平成28年7月〇日（〇）〇時〇分頃、申立人が駐車場〇〇番パレットに係員の誘導で入庫され、申立人が車両を離れた後、同〇〇番パレットの入庫準備のため申立人の車が乗ったパレットを移動しました。その後、係員が当日の配置場所であった〇〇分岐地点に移動しましたが、通常行っている機械式駐車室前のロープ張りをしておりませんでした。〇時〇分頃、「ガン」という音が聞こえたため、係員が〇〇から〇〇に駆けつけると、申立人の車両のリアバンパーが左側のコンクリート柱に接触し、リアバンパーの一部がへこみ、傷が生じていました。係員が「大丈夫ですか。怪我はないですか。」と声をかけたところ、申立人が「私の車が動いているとは思いませんでした。そちらの方で弁償してくれるのでしょうか。」と言われたため、「このような場合、事故扱いとなりますので、A社が加入している保険会社へ連絡します。過失割合が生じてきますので、修理費をA社が全額負担としないこともあります。」旨説明しました。しかし、申立人が「A社がいけませんよね。私に駐車券を渡した時、車を止めた位置が動く事を伝えていませんよね。まさか、車が動いているとは思っていませんから。こっち（〇〇）みたいにロープが張ってあったら私は入らなかったですよ。こんなことにはならなかったですよ。」と言われたため、「ご指摘されるように、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。また、その際、申立人が「車にはダイヤモンドコートをしているので、修理時はそれも大丈夫ですか。」と聞かれたため、「修理工場でその旨お話しされれば、工場の方なので分かると思います。」旨回答しました。その後、事務所に誘導して免許証・車検証のコピーをとらせていただきました。同日〇時半頃、A社から保険会社へ本件事故についてFAXで報告しました。

同月〇日（〇）〇時頃、A社から管財課へ、駐車場で事故が発生した旨の電話があり、A社職員が管財課に事故報告書を持参しました。同日〇時頃、申立人からA社に電話があり、「保険会社から電話がない。私が電話するので保険会社の電話番号を教えてください。」とのことでしたので、保険会社の電話番号を伝えました。〇時頃、保険会社からA社に対し、「申立人から電話があった。」旨の連絡があったため、A社から申立人へ電話をしたところ、申立人が「保険会社から電話がなかった。連絡体制はどうなっているのか。不信感を抱いた。修理の入庫時期はいつ頃がいいか。」旨言われたため、入庫時期については保険会社に確認することを伝えて一旦切電しました。〇時過ぎ、A社から申立人へ再度電話しましたが繋がらなかったため、「（入庫時期は）いつでも良いが、なるべく早い方が良いです。2～3年で時効となる内容ですし、万が一、他に傷が入った場合、今回の事故の傷が分からなくなる場合があるので早めが良いです。」旨を留守番電話に残しました。

同月〇日（〇）〇時〇分頃、申立人よりA社に電話があり、「留守番電話は聞いていない。」

との事でしたので、留守番電話に入れた内容と併せて「1～2 か月くらいの間に修理した方が良い。」旨を伝えました。

同月○日（○）○時頃から、調査会社による現場検証が行われました。

同年○月○日（○）○時○分頃、保険会社からA社へ電話があり、調査会社からの報告に基づいた過失割合についての調査結果報告書（以下「本件報告書」という。）を近日中にA社へ送るとのことでした。

同月○日（○）○時○分頃、保険会社からA社へ、A社側の過失は2割が妥当と考えている旨の電話があり、翌○日（○）○時○分頃、本件報告書がFAXでA社に届きました。

同月○日（○）○時○分頃、A社から申立人へ電話し、事故のお詫びと保険会社調査後の見解について改めて説明に伺いたい旨相談したところ、○日○時頃自宅に来てもらいたいとのことでした。

翌○日（○）○時頃、本件報告書の内容に一部実情と異なる点があったため、A社から保険会社へ確認のメールを送ったところ、保険会社からA社に返信があり、直接の事故発生原因ではないため、結論や過失相殺には影響はないとのことでした。同日○時頃、A社職員が申立人宅を訪問し、事故のお詫びを述べて、保険会社調査後の「申立人が8割、A社側が2割」との過失割合についての見解について説明を行い、本件報告書を渡しました。その後、○時頃、A社職員が管財課に行き、申立人宅を訪問した状況、A社としては保険会社の見解通りの過失割合で対応を行うこと等を報告し、管財課からは早期解決をしてほしい旨伝えました。○時前、申立人から管財課に電話があり、「A社の対応が悪い。何を聞いてもすみませんしか言わない。保険会社からの連絡もない。指定管理者にA社が選ばれないように今回の件を周りが知ってほしい。」など話されたため、管財課からA社へ電話し、そのことを伝えました。

## （2）機械式駐車室の管理について

機械式駐車室の機械操作、車両誘導業務はローテーションで配置されたA社職員及び再委託業者社員（以下「係員」という。）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。）に基づき管理を行っていますが、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、「お客様へ 出庫される際は係員が参りますのでインターフォンにて管理室に連絡をお願いします（矢印）インターフォンは左（右）側の柱にあります」と記載したプレートをロープやバーの中央に配置し、インターフォンで事務室に連絡するように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、前述のとおり、係員が○○から○○へ移動した際、機械式駐車室前のロープ張りを行っておりませんでした。

## （3）事故後の対応について

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、A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。A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。その際、事故原因や過失割合等をすぐに判断できない場合など、保険会社が独自に調査結果報告書の作成を調査会社に依頼する場合があります。作成に当たっては、調査会社が現場調査と事故当事者からの聞き取りにより、事故状況と事故原因を明らかにした上で、過去の事例や判例等を基に過失割合を判断しているものです。

本件の過失割合の説明について、申立人は、A社職員が「こちらの責任なので、修理代はA社が全額負担します。」と言った旨主張されていますが、経緯で述べたとおり、当初から、保険で対応するため保険会社の判断となる旨は説明しておりました。しかしながら、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あり、責任はA社側にあると考えていたため、修理費用をA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。

また、経緯で述べたとおり、事故発生日に保険会社に事故について伝え、その1週間後には調査会社が調査を開始しているものの、保険会社から調査途中の報告があったのが8月〇日、過失割合についての連絡があったのが同月〇日だったため、申立人に対する報告が同月〇日となってしまいました。A社としては、A社に責任があると考えていたため申立人のご負担がないような対応を保険会社へ依頼しており、保険会社も申立人に有利な判例がないかなどを弁護士に相談して調べてもらっていたこと、また、保険会社や調査会社が夏季休暇等だった影響もあったことから、調査結果や過失割合等の報告に時間がかかってしまいました。申立人に対する連絡が遅くなったことにつきましてお詫びいたします。

本件報告書につきましては、経緯で述べたとおり、調査会社が係員等に聴取して作成されたものですが、実際にはなかった駐車券の受取りのやり取りが記載されているなど、内容について誤りがあることをA社が確認し、申立人からのご指摘前に保険会社にもその点の修正を伝えております。

本件報告書内において、「まさか乗り込んで後退されるとは思わず…」などの文言があったことから、申立人に不利な報告書を保険会社が意図的に作成しているのではないかとお尋ねもありましたが、保険会社から「弁護士と相談し、極力、申立人に有利な判例等がないか調べている。」旨の連絡を受けており、そのようなことはない旨の説明を行いました。

#### (4) 申立人宅訪問時の発言について

申立人宅を訪問した際、『暑くて急いでいた』など、私が言ってもいないことを勝手に想像して私に落ち度があるように言った」とのご主張についてですが、A社職員としては、「いろいろな要因も重なり、事故に繋がりがやすい状況であったのではないか。」との考えを述べたものですが、ご不快な思いをさせたことにつきましてお詫びいたします。

#### 4 今後の方針について

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A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。

また、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、A社に指導してまいります。

## 【オンブズマンの判断】

### 1 本件の問題点について

申立人は、〇〇駐車場（以下「本件駐車場」という。）から車を出庫する際に起こった事故（以下「本件事故」という。）について、「機械式の駐車場なのだから、係員がその場を離れることがあるのなら、…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」、「最初にA社が全額払うと説明していたのに、1か月半近くも経ってから過失割合が8対2だと言い出したこともおかしい…過失割合の見解が変わったのなら、すぐに連絡すべき」、「報告書の内容が事実と全く異なることにも納得がいかない」、「私が言ってもいないことを勝手に想像して私に落ち度があるように言ったことは、自分の保身ばかり考えた言動で不誠実な対応だと思う」旨主張されています。そこで、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、本件事故後の対応として、②過失割合等の説明が適切にされたのか、その際、申立人に対する発言に問題はなかったのか、③本件事故の調査結果報告書（以下「本件報告書」という。）はどのように作成されたもので、誤りがあったのか、について検討します。

### 2 本件駐車場の機械式駐車室の管理について

前提として、「市からの回答」にあるように、本件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、指定管理者制度が採られており、A社が管理を行っています。

「苦情申立ての趣旨」や「市からの回答」によると、本件事故は、機械式駐車室に駐車していた申立人が、車を出庫しようとした際、ロープが張られておらず係員もいなかったため、車に乗り込み誘導のない状態でバックしたところ、パレットが移動しており、車の左側後方がコンクリート柱に接触し、車に傷が生じたというもので、この点については両者の認識は一致しています。

そこで、申立人は、「係員がその場を離れることがあるのなら、待つように事前に説明したり、バーを下げたりロープを張ったりなど何らかの措置をしておくべき」との主張をされています。この点、機械式駐車室の管理については、「市からの回答」によると、通常の見取り図として、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、係員がその場を離れる際には、機械式駐車室前にロープを張り、「お客様へ 出庫される際は係員が

参りますのでインターフォンにて管理室に連絡をお願いします（矢印）インターフォンは左（右）側の柱にあります」と記載したプレートをロープやバーの中央に配置し、インターフォンで事務室に連絡するように利用者に呼びかけているということですが、本件事故の際は、機械式駐車室前のロープ張りを行っていなかったということです。

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、A社が作成した「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。通常の手引きとして、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いわざるを得ません。

市としては、A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」するということですので、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呼べるように対応しておくことも必要と考えます。この点、「市からの回答」によると、インターフォンで事務室に連絡するよう表示したプレートを配置して利用者に呼びかけているということですが、オンブズマンが確認したところ、機械式駐車室前のバーに配置されたプレートは、バーが下がっている場合には目に入るものの、バーが上がった状態では天井に近い位置にあるためプレートの存在自体に気づかないことも十分考えられる状況であり、本件事故当時もバーは上がった状態でした。また、インターフォンも、利用者が係員を呼ぶために使用してよいのかどうかも一見して分かるようにはなっていませんでした。

プレートに気づけなかった場合、インターフォンで係員を呼べることも自体を知り得ない可能性も十分にありまますので、プレートはできるだけ分かりやすい表現で、利用者が容易

に視認できる状態で設置し、インターフォンも利用しやすい状態にしておくべきと考えます。この点についても、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ことですので、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出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。

### 3 本件事故後の対応について

#### (1) 事故対応に関する説明について

まず、申立人は、「C氏もB氏も、『こちらの責任なので、修理代はA社が全額負担します。』と言った」、「最初にA社が全額払うと説明していたのに、1か月半近くも経ってから過失割合が8対2だと言い出したこともおかしい」と主張されています。一方で、「市からの回答」によると、A社職員は、事故当初から、修理費については保険で対応するため保険会社の判断となる旨説明していたということです。

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」によると、「申立人が『A社がいけませんよね。私に駐車券を渡した時、車を止めた位置が動く事を伝えていませんよね。…ロープが張ってあったら私は入らなかったですよ。…』と言われたため、『ご指摘されるように、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。」とのことです。このような流れであれば、仮に、A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A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「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あり、責任はA社側にあると考えていたため、修理費用をA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。」とあるように、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、A社側の過失が大きいとの考えだったため、修理費用をA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。

また、申立人は、「バンパーを交換する際には、ほかの車体と同じダイヤモンドコートも付けたいと言ったら、それも大丈夫だと言われた。」と主張されていますが、これに対し、A社は、「申立人が『車にはダイヤモンドコートをしているので、修理時はそれも大丈夫ですか。』と聞かれたため、『修理工場でその旨お話しされれば、工場の方なので分かると思います。』旨回答し」たとのことです。通常、このような状況で具体的な修理のことを尋ねた場合、それも補償の対象となるかという趣旨の質問だと捉えるのが自然であると考えま

す。「市からの回答」にあるA社職員の「修理工場でその旨お話しされれば、工場の方なので分かると思います。」との回答は、どのような趣旨であるのか判然としないところがありますが、少なくとも、このやり取りから申立人がダイヤモンドコートも補償の対象となる旨の説明を受けたと理解されたことは、自然なことだったと考えます。

なお、申立人は、事故当日、保険会社から電話があるので待つようにと説明されたが、保険会社から連絡がなかった旨主張されていますが、示談交渉を行うのは保険会社ではなくA社ということです。しかし、「市からの回答」によると、「同月〇日…〇時頃、申立人からA社に電話があり、『保険会社から電話がない。私が電話するので保険会社の電話番号を教えてください。』とのことでしたので、保険会社の電話番号を伝えました。」ということで、申立人が保険会社とやり取りを行うと考えていたことに対し、A社が示談交渉を行うことについて、きちんと説明していなかったと考えられます。

このような状況から考えると、申立人に対する本件事故の対応についての説明は、伝えるべき情報が伝わっておらず、不十分なものであったと言わざるを得ません。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に、適切な説明がされることを強く望みます。

次に、申立人は、「過失割合の見解が変わったのなら、すぐに連絡すべき」であるとも主張されており、これに対しては、「A社としては、A社に責任があると考えていたため申立人のご負担がないような対応を保険会社へ依頼しており、保険会社も申立人に有利な判例がないかなどを弁護士に相談して調べてもらっていたこと、また、保険会社や調査会社が夏季休暇等だった影響もあったこと」から時間がかかってしまったということです。

修理費が全額補償されないのであれば、申立人が、「仮に、私が修理に出していたら、誰が責任を取ってくれたというのか。」と思われ、なぜもっと早く連絡できなかったのかと思われるのはごもつともです。しかし、保険会社からA社に対し、A社側の過失は2割が妥当と考えている旨の電話があったのが8月〇日、本件報告書が正式にFAXでA社に届いたのが翌〇日で、A社が申立人に保険会社の調査結果を説明したい旨連絡したのが同月〇日、申立人宅を訪れてその説明をしたのが翌〇日ということです。A社も、保険会社や調査会社の見解を待つ立場であったことを踏まえれば、申立人への過失割合の説明に1か月半近くかかったことに問題があったとまでは言えません。

## (2) 申立人に対する発言について

A社職員は、申立人宅での「当日は暑くて急いでいた」旨の発言自体については認めているものの、「いろいろな要因も重なり、事故に繋がりがやすい状況であったのではないか。」との考えを述べた発言だったということです。実際にどのような状況でこのような会話がされたのかは分かりませんが、申立人は、A社側の過失割合や補償の話が当初から変わっ

たと思われたことや本件報告書の内容が事実と異なっていたことから、A社が申立人に責任を押し付けようとして、「私が言ってもいないことを勝手に想像して私に落ち度があるように言った」と思われたのではないかと考えます。

前述のとおり、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は、当事者にとって最も重要な事項といえますので、本件の経緯等を踏まえると、申立人がそのように感じられたことも理解できます。繊細な問題ですので、相手の立場に配慮して、発言や対応にはより慎重を期すように望みます。

### (3) 本件報告書について

申立人は、「現場にいた係員などから事故当日の経緯等を聴取して作成したものだと思うが、報告書の内容が事実と全く異なることにも納得がいかない。」と主張されています。この「事実と全く異なる」というのは、具体的には、「駐車カードは現在も私が持ったままなのに、『(事故前に)係員が受け取った。』となっていた」ということや、「係員はしばらく居なかったにもかかわらず、『係員がほかの車を誘導するため一旦その場を離れた隙に私が車を出した。』旨の記載になっていた」ということのようなようです。

本件報告書に上記のような実情と異なる部分があることは、申立人も市(A社)の見解も一致していますので、申立人が納得できないと思われたのは当然のことと考えます。

ただ、「市からの回答」によると、本件報告書は調査会社が作成したもので、A社も、保険会社から渡されて初めて、本件報告書の内容が事故当時の実情と相違があることを知ったということです。A社は、その相違について保険会社に伝えており、それは申立人に指摘される前のことです。A社は、本件報告書の内容が異なっていたことについては、A社は申立人宅を訪問する前にでき得る対応を行っていたものと考えます。

しかし、A社は、保険会社に確認したところ、本件報告書の一部実情と異なる部分については、直接の事故発生原因ではなく結論や過失相殺に影響はないとの回答を受けたことから、そのまま本件報告書を申立人へ提示したとのことですが、上記の相違点は、事故の発生前・発生時の状況という重要な事実であり、申立人が「申立人に不利な報告書を保険会社が意図的に作成しているのではないか。」と不信感を持たれたのも十分理解できます。また、申立人が相違点を指摘してから、赤字で修正したものを提示したという申立人宅でのやり取りからすれば、申立人の不信感はおおさらであったと考えます。本件報告書は、調査会社が作成したもので、保険会社にも相違点を確認したからそのまま示したというA社の考えも分からないではないですが、申立人の立場に立って考えれば、保険会社と協議の上で、後からでも本件報告書を修正したものを示すなどの方がより丁寧な対応だったと考えます。

### (4) 今後の申立人への対応について

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A社になりますが、市も、A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、今後、「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、A社に指導してまいります。」ということです。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。

## (2) 保育園園舎の利用申請 1

### 【苦情申立ての趣旨】

私たち〇〇校区第〇町内老人クラブ〇〇会（以下「当会」という。）は、総会等を開催する際、長年にわたって、熊本市立A保育園内の一室（以下「本件施設」という。）を利用してきた。その背景には以下のような経緯がある。

A保育園の敷地は、昭和初期には神社があり、町民交流の場として利用されていたものである。土地台帳によれば、同地は昭和〇年から現在に至るまで、〇〇土地区画整理組合の所有となっている。昭和〇年〇月、神社を縮小してできたスペースにB保育園が開園したが、その敷地が長年にわたって地域住民により利用されてきた経緯を踏まえ、開園当初から園庭は町民に開放されるとともに、園舎内の部屋も、保育園の業務に支障がない限り地域住民の利用に供されてきた。その後、B保育園はA保育園に改称されて現在の名前になり、昭和〇年〇月には、園舎が鉄筋コンクリート造のものに建て替えられた。その際、園舎の2階部分に設けられたのが本件施設の始まりである。当時の本件施設は独立の部屋であり、園庭出入り口付近から同室のベランダに続く外階段が設けられ、保育園の玄関を通らずに入室できるよう便宜が図られていた。本件施設は、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設けられたものであったが、当会が本件施設を使用する際には、熊本市に対して申請し、許可を得ていた。その後、平成〇年〇月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、本件施設を共同使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使用してきた。平成〇年〇月、A保育園の改装工事が開始され、平成〇年〇月に完了した。この工事により、かつて本件施設があった2階部分は保育室となり、センターは1階に移動している。当会としては、センターの移転に伴い、本件施設も1階に移転したものと考えている。

平成〇年〇月〇日、当会は、従前どおりの方法で、保育幼稚園課（以下「担当課」という。）に対し、総会開催のため、平成〇年〇月〇日、午前10時からの本件施設の使用を申請した。また、翌〇日には、役員会等開催のため、平成〇年〇月〇日、午後6時からの本件施設の使用を申請した。

ところが、同月〇日になっても許可が出ないため、招集通知の発送等に支障が生じるおそれがあると思い、当会会長が担当課に電話で照会したところ、「本件施設の使用に関する今後の対応方針について自治会に提案しているが、自治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。

担当課と自治会が、本件施設の使用条件等について折り合っていないとしても、本件施設は、もともと地域住民と深いつながりを持っていた土地に、しかも地域住民等の利用に供するために設けられたものであって、現に当会は長年にわたってこれを利用してきた。それにも関わらず、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】

### 1 行政財産の目的外使用について

#### (1) 行政財産の目的外使用許可に関する一般的な取扱い

一般に、普通地方公共団体の所有に属する不動産は公有財産と呼ばれ（地方自治法（以下「法」という。）第 238 条第 1 項第 1 号）、そのうち、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のことを行政財産といいます（法第 238 条第 3 項、第 4 項）。行政財産は、一定の例外的な場合を除き、貸し付け等が禁止されています（法第 238 条の 4 第 1 項）が、例外として、「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、一般に、保育園やセンターとして公共の用に供されている行政財産は、原則としてそれ以外の目的に使用することができず、ただ、例外として、その用途又は目的を妨げない限度でのみ、法 238 条の 4 第 7 項に基づく使用許可によって、本来の目的と異なるかたちで、たとえば地域住民の会合等のかたちでご利用いただくことが可能となります。このように、行政財産を本来の設置目的と異なる目的で使用することを、行政財産の「目的外使用」といい、そのために行われる法第 238 条の 4 第 7 項に基づく許可を「目的外使用許可」といいます。

#### (2) 申立人をはじめとする地域住民の A 保育園園舎利用について

A 保育園の園舎は、市の所有に属する公有財産であって、保育園及びセンターの設置・運営により公共の用に供されている行政財産にあたります。したがって、法第 238 条の 4 第 1 項により原則として貸し付け等は禁止されているものの、例外的に、目的外使用許可によって、申立人をはじめとする地域住民の会合等にご利用いただくことは可能です。

実際に、市は、これまでも、申立人をはじめとする地域住民から、会合のために A 保育園旧園舎 2 階の和室を使用したい旨の申請を受けた場合には、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これを許可してきましたが、この場合の許可も、法第 238 条の 4 第 7 項に基づく目的外使用許可です。したがって、園舎の利用を許可するにあたっては、当該許可の申請にかかる利用方法が、A 保育園園舎の「用途又は目的を妨げない」ことが要件となり、保育園やセンターの開所時間中に地域住民の会合等のために園舎を利用するなど、保育園やセンターの設置・運営という本来の用途又は目的を妨げるような方法で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ないということになります。

なお、申立人は、「本件施設は、もともと地域住民と深いつながりを持っていた土地に、しかも地域住民等の利用に供するために設けられたもの」と主張しておられますが、A保育園の敷地の所有名義人が〇〇土地区画整理組合であることはたしかであるものの、当該土地にA保育園が設置された経緯や、昭和〇年に行われた園舎建替えの経緯、平成〇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ありません。したがって、市としては、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ず、そのような事実を前提とした活動を認めることはできません。

## 2 本件の経緯について

先に述べたとおり、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。地域住民による園舎等の利用記録が残っている平成〇年から平成〇年については、すべての申請の内容が、保育園及びセンターの開所時間外に旧園舎 2 階和室や園庭を使用したいというものであったため、保育園及びセンターの運営を妨げるおそれがないものと判断することができ、5年間で合計〇件の申請すべてに対し、目的外使用許可を行ってきました。

ところが、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〇年〇月〇日、申立人と同じ地域住民で構成される地域の自治会から、「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。」との申出がありました。同月〇日、同自治会に対し、センターの開所時間は熊本市立地域子育て支援拠点施設条例施行規則において明文で定められており、同時間帯に使用させることは出来ない旨お伝えしましたが、同自治会は、センターを月に数回閉館して利用させてほしい旨重ねて要望されるとともに、市が要望に応えない場合は改修工事をストップさせると主張され、同年〇月〇日、同年〇月〇日にも同様の要望を繰り返されました。

しかし、先に述べたとおり、センター及び保育園の開所時間中においては、法第 238 条の4第7項に基づいて目的外使用を許可することはできません。

市としては、今後、地域住民の皆様にも長く安全に本件施設をご利用いただくため、明確なルールを定めておく必要があると判断し、そのために必要な項目について地域住民の皆様にも同意いただくため、同年〇月〇日、同自治会に対し、市が地域住民による園舎や園庭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）」には、「保育所及び子育て支援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。」「保育所及び子育て支援センターの開館時間以外の地域の使用については、従前の例による。ただし、使用許可については正規の手続きによる。」「物置設置及び園庭の使用については、施設管理上、支障のない範囲で地域の使用を認める。」などの記載があります。これらは、法律の規定により従来から当然に存在していた施設利用上の制限を確認していただくとともに、平成〇年度から〇年度までと同様に、保育所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したものです。「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す。

しかし、自治会から「今後の対応方針（案）」への同意をいただけないまま、平成〇年〇月〇日、申立人より、同月〇日にA保育園の園舎を使用したい旨の申請がされました。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。そこで、市は、同日、申立人の代表者に対して、『『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。

その後、同月〇日には、同年〇月〇日午前9時30分からの園舎の使用を求める旨の申請があり、さらに同年〇月〇日には、同年〇月〇日午後6時からの園舎の使用を求める旨の申請がありましたが、同様の理由により、使用を認めることはできませんでした。

### 3 今後の方針について

市は、地域住民との対話の窓口として自治会に「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る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】

### 1 本件の事実関係

申立人は、長年にわたり、市の許可の下、A保育園の園舎を会合等の目的で使用してこられました。平成〇年の園舎改修工事以前に申立人が使用しておられた旧園舎2階の和室には、平成〇年に子育て支援センターが設置されましたが、その後の平成〇年以降においても、子育て支援センターの開館時間外における使用申請すべてについて、使用許可を受けておられます。

申立人は、平成〇年〇月〇日及び同月〇日、A保育園の現園舎1階にあり、子育て支援センターとして利用されている一室（以下「本件部屋」という。）を会合のために使用したい旨市に申請されました（以下「本件申請」という。）。本件申請において申立人が希望していた本件部屋の使用日時は、同年〇月〇日午後6時からと、同月〇日の午前9時30分からで、いずれも子育て支援センターの開館時間外でした。

しかし、同月〇日、本件申請について申立人が市に照会したところ、市は、『『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。」旨主張し、結局、本件申請は認められませんでした。

申立人は、本件における市の対応について、「担当課と自治会が、本件施設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。」と主張しておられますので、以下では、本件申請を許可しなかった市の対応に問題が無かったかについて検討します。

## 2 本件申請を許可しなかったことについて

本件申請を認めなかった理由について、市は、「A保育園の園舎に関し、自治会から、『子育て支援センターの開所時間中にも園舎を使用したい。』旨の申出があり、開所時間中の使用は認められないと伝えたものの理解を得られなかったため、今後地域住民に長く安全に施設を利用してもらうためには明確なルールを定めておく必要があると判断し、申立人と同じ地域住民で構成される自治会に対して『今後の対応方針（案）』を提示した。市としては、自治会から『今後の対応方針（案）』に同意いただき、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いる。このため、自治会の同意がないままにされた本件申請を認めないこととした。」旨主張しています。

市は、「子育て支援センターの開所時間中にも園舎を使用したい。」旨の自治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、子育て支援センターの開所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、自治会を窓口として「今後の対応方針（案）」を提示したものと思われます。しかし、自治会と申立人はあくまで別個の団体であり、自治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、自治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、従来と同様に子育て支援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」保育園及び子育て支援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「平成〇年度から〇年度までと同様に、保育所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」方針であるとしています。自治会に示した「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、自治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自治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、自治会が「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ったと判断します。今後同様の申請があった場合には、自治会の同意の有無にかかわらず、市の示した「保育所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」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。

### （３）市の工事の説明と文書の保存 １

#### 【苦情申立ての趣旨】

私は、平成○年、熊本市○区○○の土地（以下「本件土地」という。）を市から市有地売却により購入し、平成 27 年、本件土地に店舗兼住宅を建設した。本件土地は、昭和○年頃、市が道路を施工したのに伴い、市が造成して北側と西側、東側の法面に擁壁を建設した土地の 1 区画である。この区域（以下「本件区域」という。）は、全部で○区画あり、代替地としてそのうち○区画は購入されていたが、空いていた○区画のうち 1 区画を購入したものだ。

ところが、平成 28 年 4 月に発生した熊本地震により、本件区域で地盤沈下が発生し、住宅兼店舗が傾いてしまった。本件区域の住民から聞いた話によると、平成○年頃にも本件土地や空いていたもう○区画が陥没して、土を入れる埋め戻し工事（以下「埋め戻し工事」という。）や擁壁の修繕が行われたことがあったということだった。また、ほかの区画でも同様に陥没があったが、既に建物が建設されていたため、埋め戻し工事のみが行われたということだった。

そこで、同月、管財課に連絡したところ、同年 5 月、市が視察に来て、平成○年に市が擁壁の一部分の修繕工事を行ったということのみが分かったため、資料等を見せてくれるように依頼した。

平成 28 年 6 月、A 土木センター道路課（以下「道路課」という。）から、平成○年の「○外代替地維持修繕工事に対する検証」（以下「検証」という。）という資料をもとになされた調査結果の報告を受けた。検証は、設計項目やそのチェックなどが記載された 1 頁とその根拠となる資料の抜粋が数枚つけられており、専門的な内容なのでそれを見ただけで理解できるものではなかったが、説明担当者の○○氏は「この項目の基準を超えているからチェックが OK となっている。」という程度の説明しかしてくれなかった。

同年 7 月○日、A 土木センター所長（以下「所長」という。）及び管財課の課長と話し合ったが、所長からは、「平成○年の修繕工事は、隣接の擁壁と同様に、昭和○年施工当時の方法で施工されており、問題はない。」と説明された。本件土地は、本当は盛り土なのに切り土として計算した上で修繕工事がされていると思っていたため、そのことを指摘したが、その検討の必要性については回答がなかった。また、これまでの工事等について尋ねたが、「昭和○年の道路施工や本件土地の造成については、記録がないため分からない。」「平成

〇年の修繕工事については、調査記録はあったものの原義が見つからないため、なぜ修繕工事を行ったのかは分からない。陥没があったのかは分からない。」「埋め戻し工事については記録がないため、行ったのか自体も分からない。」との回答だった。そこで、どこを探したのか重ねて確認したが、A土木センター内を探した。どこで管理しているのかは分からない。再度、探してみる。」という回答だったが未だ回答も連絡も無い。

同月〇日、空いていたもう〇区画が立て直し工事の為、土地を掘削すると地中から U 字溝や擁壁などの建築廃材が出てきた為、管財課に連絡したところ、翌〇日に管財課と道路課が来たので、産業廃棄物ではないかと尋ねると、「造成当時に産業廃棄物と呼んでいたのか、またその扱いについて造成地に埋めて良いのかなど法律の問題があるので、専門家に聞いて回答する。」とのことだった。産業廃棄物が出てきたことから切り土ではなく盛り土であったことが証明できたため、修繕工事についても指摘したが曖昧な回答しかもらえなかった。

また、同日、埋め戻し工事の記録について再度道路課の担当者に質問したところ、「探したが見つからない。」と同様の回答だったため、どこを探したのか聞くと、「分からない。」と言われてしまった。また管財課担当者〇〇氏は、上に報告して 8 月〇日に連絡すると言っていたので、途中経過であっても報告してくれるように頼んでいた。

しかし、担当者から連絡がなかったため、同月〇日、こちらから管財課に電話したが担当者が不在だったため、課長補佐に伝えたと、「結論は簡単には出ない。時間がかかる。」「担当者が戻ったら伝えておく。」と言っていた。しかし、担当者から折返しの連絡はなく、8 月末現時点においても連絡がない状態が続いている。

なお、現在、本件土地の補修工事を行っているが、本件土地からも建築廃材などの産業廃棄物が出てきている状況である。

工事の記録などは保存期間が決まっていると思うのに、昭和〇年の道路工事や本件区域の造成工事の記録がないこと、平成〇年の修繕工事の原義がないこと、埋め戻し工事の記録がないことはおかしいのではないかと尋ねても、「30 年か 10 年だと思うが、調べてみないと分からない。」と言われたため、確認するように依頼したが、未だその点について回答がないことにも納得できない。唯一、資料として市から渡された検証についても、どのような趣旨でどのようなことを説明しようとしたものなのかをきちんと教えてほしい。

また、連絡すると言っていたのに連絡をしてこないこと、地震後、市や本件区域住民との間で毎月 1、2 回の話し合いを設けてきたが、その話し合いを「勉強会」と呼んで軽視していることなど、市の対応には誠意が感じられず納得できない。地震後 4 か月以上が経つのに、未だ市からきちんとした説明を受けられていないので、本件土地にかかるこれまでの工事等、現在の対応状況及び今後の対応について具体的に説明してほしい。

## 【市からの回答】

### 1 申立人らとのやり取りについて

平成 28 年 4 月〇日、申立人より管財課に電話があり、「市から買った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。」との申出がありました。また、その際に「売却前にこの土地で陥没があり、市が土を入れたと聞いたがどうなっているか確認してほしい。」との申出もありました。

同年 5 月〇日、管財課の職員が現場を訪問し、申立人宅の土地（以下「本件土地」という。）の現況を確認したところ、申立人から、被害について市に対応してほしいとの申出がありましたので、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。また、土を入れたことについては、以前管理していた部署に確認して改めて回答することを伝えました。

同月〇日、昭和〇年度に市が造成した本件土地を含む宅地〇区画の区域（以下「本件区域」という。）の地権者及び賃借人（以下「申立人ら」という。）を代表して、地権者の一人から現地確認の依頼があったため、管財課の職員が再度現場を訪問したところ、申立人らから市で修復を行うよう要望がありました。これに対し、管財課の職員が、本件土地を含め申立人ら所有の土地（以下「本件土地等」という。）は民有地であり、今回の被害は地震という不可抗力により発生したものであることから、復旧を市がすることは困難である旨を説明したところ、申立人らから、土地復旧の費用負担は生活再建の障害となること、売主として誠意ある対応を行ってほしい旨の申出がありました。また、その際に申立人らの一人から、〇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なされたので、再度確認することを伝えました。

同月〇日過ぎ、申立人らの一人から、管財課に進捗状況の説明を行うよう求めがあり、同月〇日、管財課職員から申立人らへ、平成〇年度の擁壁の維持修繕工事の事実を確認したことを伝えた上で、市による復旧が難しいことを再度説明したところ、申立人らは、これまで市から本件土地等が盛り土造成であるという説明がなく近隣住民から聞いて初めて認識したこと、これまでに本件土地等の擁壁補修を行っていたことなどから、「擁壁に構造上の問題があり、市はそれを知っていたのではないか。」と言われ、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A土木センターから説明するように準備していたところ、申立人らの一人から電話があり、前回から時間が経っているため現状について説明会を早く開催するよう言われました。

同年 6 月〇日、管財課及びA土木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。その中では、この時までに出てきていた唯一の資料、平成〇年度の維持修繕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、「〇〇外代替地維

持修繕工事に対する検証」と題する資料（以下「検証」という。）を申立人らに配布し、平成○年度に行われた擁壁の維持修繕工事は、平成 27 年度の「熊本市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、当該土地等は、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。この説明に対し、申立人らは、「地盤沈下はしたが擁壁の根は崩壊しておらず、整地した土はどこにいったのか。他の資料の存在状況と文書の保存期間はどうなっているのか。」と回答を求められ、検証内の「切土部として設計」という字句についても、「本件土地等はもともと盛り土ではなかったか。このように計算資料のようなものを持ってこられても市に責任はないと主張されているようにしか思えない。」と言われました。また、「本件土地は市が売った土地なので信用して買ったのだから誠意ある対応をしてほしい。責任者を交えて明確な返答をしてほしい。」と申し出られたため、再度説明会を行うことを伝えました。

同年 7 月○日、前回の申出を受けて、管財課及びA土木センターの職員から、申立人らに対する説明会を開催し、これまでの情報について質疑応答を行いました。まず、昭和○年度の造成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。」と申し出られたので、当時の資料を再度探すことを伝えました。また、売主として、土地の維持修繕工事を行っていたことの告知を行わなかったことについては、維持修繕が完了しているため、問題はないと判断している旨説明しました。ただ、復旧についての法的義務は市にないとしても、被災により甚大な被害を受けている民有地の擁壁等被害の支援については、市として制度の創設が何とかできないか検討を行っているところであることを説明しました。

同月○日、申立人らのうち、同年 1 月に市有地の売却を受けた方から、当該土地より地下埋設物（建設廃材）が出たとの連絡があったため、翌○日に管財課及びA土木センター職員が現地確認を行ったところ、申立人ら複数名がその場に同席されました。申立人らは、「地下から廃材が出たことから、本件土地の造成そのものに問題があったのではないか。他の区画にも埋まっているのではないか。」と言われましたが、埋設当時の法律も異なるため、建設廃材の埋設が当時違法だったか否かは即答できず、問題点の整理も含め持ち帰って検討したいと伝えたところ、申立人は、「これまでの申出についても市からの返答がないので、同年 8 月○日に回答をもらいたい。」と言われました。

その後、対応について協議をしておりましたが、8 月○日の時点では方針が決まらず回答できなかったため保留していたところ、同月○日、申立人から管財課に、返答がない旨の問合せがあったため、課長補佐が、顧問弁護士等にも相談をしながら検討を進めているため、もうしばらく時間をいただきたい旨を伝えました。

同月○日、課長補佐から申立人に電話し、建設廃材の件については、今後、状況について継続的に確認していきたい旨を説明しました。

同年10月〇日、申立人から、住宅の補修工事を行うため住宅下にトンネルを掘ったところ、内部に地下埋設物（建設廃材）があったとの連絡があったため、申立人を訪問し、地下の埋設状況と排出された建設廃材を確認しました。

同年11月〇日、管財課及びA土木センターから、申立人らに対し説明会を行い、発見された原議にもとづいて、造成方法と修繕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ました。

同月〇日には、前回の説明会に出席できなかった方に対しても同様の説明を個別に行いました。その際に申立人も同席されました。

## 2 申立人のご主張について

### (1) 本件土地等について

本件土地等は、昭和〇年度から昭和〇年度に、市が都市計画道路〇〇線の代替用地に充てるため取得し、昭和〇年度に熊本県知事より都市計画法第29条第1項の開発許可を受け、都市計画道路〇〇線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、上段は本件土地を含む宅地〇区画分として、下段は公園として整備しました。

また、平成〇年度の工事につきましては、本件土地を含む本件区域の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、当時所管課であった用地課が維持修繕工事を行いました。その際、本件土地については、西側の擁壁を修繕し、フェンス、防草シート設置等の工事をしております。

平成〇年度にも、本件土地を含む本件区域の市所有の土地において、当時所管課であった道路整備課で維持修繕工事を行っています。その際、本件土地においては、防草シートが破れ、本件土地中央部付近に窪みがあったため、この窪みを掘削し、埋め戻しを行い、防草シートを設置し直しております。

なお、申立人らご主張の民有地の「埋め戻し」等の補修工事につきましては、市が依頼したとの資料はないため、平成〇年度の維持修繕工事を受注した業者（主任技術者）に聞き取り調査を行いました。民有地に対する陥没等の補修を行ったことはないとのことでした。また、平成〇年度の受託業者が現在はなく、民有地の補修工事を行ったかについては確認できませんでした。

本件土地は、道路代替地として希望者がいなかったため市が所有を続け、平成〇年度からは道路代替地ではない普通財産として管財課が所管しておりましたが、平成〇年2月〇日、市が申立人と本件土地に係る売買契約を締結し、同月〇日に代金が完納され、所有権移転となったものです。

### (2) 工事等の記録について

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第 17 条第 1 項の規定により、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、仕様書、入札関係資料、工事写真、出来高管理、品質管理等、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綴りこんだ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（昭和〇年度当時は「熊本市文書規程」。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。

保存期間については文書訓令第 29 条及び別表に規定されており、現在、契約関係文書を含む工事原議については、「予算」に関する文書として、「特に重要なもの」は 30 年間、「重要なもの」は 10 年間、それ以外のもは 5 年間で保存期間とされています。また、不動産の取得、管理に関する重要なものとしては 30 年間で保存期間とされています。そして、期間満了後は、文書訓令第 29 条第 3 項に規定する保存期間の延長を要しない場合、文書訓令第 42 条に基づき廃棄します。なお、「特に重要なもの」、「重要なもの」、「それ以外のもの」のいずれにあたるかなどについては、担当課内において判断されることとなります。

本件において、昭和〇年度の工事原議の保存期間は 30 年間であり、また、平成〇年度の維持修繕及び平成〇年度の維持修繕に関する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、これらについては保存期間を決めておりませんでした。

また、本件において、工事原議等の記録を探したところ、前述のとおり、平成〇年度の維持修繕工事に関する記録の一部である調書が見つかったものの、申立人らから求められた他の書類はその時点で示すことができませんでした。その後、平成 28 年 8 月〇日に平成〇年度の維持修繕工事の原議の残り、9 月〇日に平成〇年度の維持修繕工事の原議、10 月〇日に昭和〇年度の土地造成工事に関する原議の所在を確認しました。

なお、同年 9 月〇日、申立人から、本件土地等に関する土木工事及び調査の資料について、熊本市情報公開条例に基づく開示請求がなされたため、平成〇年度及び平成〇年度の維持修繕工事の原議を同年 10 月〇日に、昭和〇年度の工事原議については発見が遅れたため同月〇日に開示しました。

発見に時間を要した理由としましては、文書の作成後、相当期間が経過しており、昭和〇年度の造成工事に関する業務を受託していた熊本市 B 公社（当時の市の外郭団体）の文書として保存されていることまで思い至らなかったこと、また、本件土地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。A 土木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（A 及び C 土木センター内倉庫、八景水谷倉庫、四方池倉庫、D 総合出張所倉庫）にある大量の文書の中から、本件土地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。結果的に、平成〇年度

原議の残り及び平成○年度の維持修繕工事の原議については、A土木センター内倉庫において、昭和○年度工事原議については、本庁舎の地下書庫の管財課（B公社）の保存文書内において発見しました。

なお、前述のとおり、申立人らが指摘される本件土地等のうち民有地の補修工事については、資料がなく確認できませんでした。

### （３）申立人らに対する説明について

申立人らに対する説明については、経緯で述べたとおりですが、平成28年6月○日の説明会で配付した「検証」は、その時までに見つかった本件土地の工事に関する唯一の資料である調書から確認できたことを基に作成した資料です。調書の工事写真等から設計の数値などを確認し、擁壁の裏込材の設計数値が平成27年度の「熊本市開発許可申請の手引き」における切り土構造の基準にも合致するように再築してあることが分かったため、調書を回覧しながら、「既存のブロック積の維持修繕として、基準値以上の数値で再築しているため平成○年度の修繕工事に問題はない。」旨の説明を行ったものです。同年7月○日の説明会においても同様の説明を行い、平成○年度の調書を回覧しました。

しかしながら、説明会においては、限られた資料で説明を行ったため、「平成○年度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、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。申立人らに本件区域が「切り土として造成されている」、「本当は盛り土なのに切り土として計算した上で（平成○年度の）修繕工事がされている」旨の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。

昭和○年度造成時の工事原議及び昭和○年の開発許可制度と「開発許可申請の手引き」に記載されている標準構造図により、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、新たに発見した平成○年度修繕工事原議の設計図に補充裏込材との記載があり、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、工事写真により確認できました。

### （４）地下埋設物（建設廃材）について

なお、本件の地下埋設物の件につきましては、昭和○年度の造成工事の工事原議を確認しましたが、設計図書においては工事区域内で掘削して発生した土量と使用する土量は同量であり他から不足土を持ち込む工事ではなく、また、設計上、建設廃材を使用することは予定されておらず、工事写真からも建設廃材を埋め立てた事実は見受けられませんでした。また、平成○年度の工事は、擁壁の修繕だったのでその際に建設廃材を埋めることは考えられませんが、平成○年度の工事についても山砂を用いた埋め戻しが行われたもので、建設廃材を埋めることは考えられません。

平成○年度修繕工事以外の業者は現在は存在しておらず聞き取りもできないため、本件土地に建設廃材が埋められた経緯については確認できないので、違法性については明確に

回答できません。

### 3 今後の対応について

本件土地等に関する記録の管理が適切でなく発見が遅れたこと、申立人への連絡が遅くなったことにつきましては、11月〇日の説明会で説明をしたとおりです。また、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。なお、本件土地等に関する土木工事及び調査の資料については、前述のとおり、申立人による熊本市情報公開条例に基づく開示請求に対し、文書開示を行いました。

売主である市としての被害復旧についての対応につきましては、地震による被害は不可抗力によるものであることから、市が責任を負えるものではないと考えており、そのことにつきまして申立人らのご理解を得られるよう努力してまいります。ただし、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】

### 1 オンブズマン制度における調査の対象について

申立人の最終的な希望は、「市から平成26年に購入した宅地の一部が熊本地震で被害を受けたので、市において修復してほしい。」というものであると推察しますが、その可否の判断をするには、昭和〇年度（約〇年前）に行われた申立人の宅地（以下「本件宅地」という。）の造成工事（以下「造成工事」という。）や平成〇年度（約〇年前）に行われた擁壁維持修繕工事（以下「補修工事」という。）が適正であったかどうかを調査しなければなりません。ところが、熊本市オンブズマン条例第15条第3号には、「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。」は、オンブズマンは、原則として、「当該苦情を調査しないものとする。」と規定されています。造成工事や補修工事は、「事実のあった日から1年以上」を経過していますので、オンブズマンとしては調査をしないものとするのが相当です。

そこで、申立人には条例の規定とその趣旨についてご理解いただいた上で、本件においては、「苦情申立ての趣旨」にあるとおり、平成28年4月の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限定して調査を行うこととしました。

### 2 市職員の対応及び説明の不備について

平成28年4月の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。

(1) まず、申立人や本件宅地と同じ区域の住民等（以下「申立人ら」という。）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月〇日、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 月〇日に補修工事の工事原議の残り、同年 10 月〇日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 15 日の説明会及び同月〇日の個別説明において、説明を訂正し謝罪しています。

なお、申立人らが補修工事と同時に行われたと主張する民有地の埋め戻し工事については、市に資料が見当たらないために、事実の確認ができないということであり、また、本件宅地に建設廃材が埋められていることに関しては、市の調査によっても、埋められた時期や経緯が不明であるということです。

(2) 次に、工事記録について、申立人らから資料の要求があつ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ことなど、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。

なお、同年 9 月〇日に、申立人から各工事原議について熊本市情報公開条例に基づく開示請求がなされ、同年 10 月中にこれらの開示がなされました。

(3) また、市の担当者が、申立人に対して、回答または連絡をする旨約束しながら、回答や連絡がなかったり遅滞した旨の苦情もなされています。これについても「市からの回答」のとおりで、市の方針が約束日までに決まらなかったなどの事情があるようですが、少なくとも連絡をとった上で回答が遅れる事情等を説明することは必要であったように思います。記録の発見が遅れたことや説明が間違っていたことと相まって、連絡の不備が申立人らに不信感を与えたことは否定できません。

### 3 今後の対応について

申立人の最終的な希望である本件宅地の修復に関しては、法律上の根拠や責任の有無が問題になりますので、訴訟や交渉に委ねるほかないものと考えます。しかしながら、市としては、法的責任は別にして、平成 28 年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、担当課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) 市の工事の説明と文書の保存 2

##### 【苦情申立ての趣旨】

私は、昭和〇年、市が、熊本市都市計画道路〇〇線築造用地の代替地として〇区〇〇に造成した〇区画（以下「本件区域」という。）の土地のうち、約〇坪の1区画（以下「本件土地」という。）を後述する土地の換地として取得した。私は、現在公園となっている本件区域の下の〇坪の土地を所有していたが、市の担当者が何度も来て、「売ってもらわないと開発できない。道路が造れない。造成後の〇坪を従前の土地〇坪分の換地とする。」と言うので、これに応じた。その際、市に言われて、〇坪の土地の工事費として、〇万円を業者に支払ったという経緯もあった。

平成〇年、本件土地に木造平屋を新築して居住していたが、平成〇年頃、本件区域が陥没し、市が本件区域に土を入れるなどの応急補修工事を行ったことがあった。

平成28年4月に発生した熊本地震により、本件区域で地割れや地盤沈下が発生し、本件土地でも、東側から西側にかけて〇か所の地割れや陥没、隣接地の境界コンクリートの割れや陥没等が生じ、要注意宅地、住家の大規模半壊などの認定を受け、夜は親戚の家で寝泊りするなどの二重生活を強いられることとなってしまった。

確かに、地割れや陥没は熊本地震によって誘発されたものだとは思ったが、平成〇年の陥没のこともあったため、そもそも造成工事の方法に問題があり、市にも責任の一端があるのではないかと考えた。そこで、同月下旬、管財課に連絡して現地視察を依頼したところ、視察した担当者が、「宅地の売買取引は、現況取引だから法的責任はないが、土地売買の経緯等に配慮して、上司に報告し、今後とも話し合っていきたい。」と回答した。

その後、話合いの場を4、5回設けてもらい、そのうち2回は、技術的なこともあるからとA土木センターの職員も参加したが、毎回のように本件区域の造成工事に関する資料や平成〇年の応急補修工事の資料の提供をお願いしているのに、「探しているが見つからない。調査中である。」と繰り返すばかりで、全く進展はなかった。そこで、「熊本市文書に関する訓令」や取扱い規則に基づく調査結果などの根拠を示すように求めたが、未だ回答がない状態である。

市から提供された資料は、「〇〇外代替地維持修繕工事に対する検証」（以下「検証」という。）というものだけで、その内容は平成〇年に市が擁壁の一部分の修繕工事を行ったというものだったが、本件土地については、陥没の応急補修工事は行われたが、擁壁の一部修繕を依頼したことはない。また、検証は、設計項目やそのチェックなどが記載された1頁とその根拠となる資料の抜粋が数枚つけられており、専門的な内容なのでそれを見ただけで理解できるものではなかったが、担当者は「この項目の基準を超えているからチェッ

クが OK となっている。」という程度の説明しかしてくれなかった。

その後も市との話し合いが一向に進まず、このままでは地割れ、地盤沈下、住家の傾きなどの被害が進む一方だと思い、やむなく本件土地の補強工事に取り掛からざるを得なくなった。

熊本地震後 4 か月も過ぎたのに、未だきちんとした説明を受けておらず、市の対応は不誠実だと思う。本件区域の造成工事や平成〇年の補修工事が行われているのだから、資料がないはずはないと思うし、廃棄したならしたで、いつ、どのような理由で廃棄したのかをきちんと教えてほしい。また、本件区域の造成工事がどのような方法で行われ、その費用がいくらかかったのかなど、本件土地にかかるこれまでの工事等や今後の対応について詳細に説明してほしい。

#### 【市からの回答】

##### 1 申立人らとのやり取りについて

平成 28 年 4 月〇日、開発景観課が実施する被災宅地危険度判定調査の際、〇〇にある宅地（以下「本件土地」という。）の所有者である申立人から、調査員に対し、地震により擁壁に被害が発生しており、その被害復旧を市にしてほしい旨の要望がありました。そこで、開発景観課から管財課に連絡がありましたが、組織改変ですぐに担当課を特定することが困難だったこと、昭和〇年度に市が造成した本件土地を含む宅地〇区画の区域（以下「本件区域」という。）の別の土地所有者からも相談がなされていたことから、申立人についても併せて現地確認を行うこととしました。

同年 5 月〇日、管財課職員が現場を訪問したところ、申立人を含めた本件区域の地権者及び賃借人（以下「申立人ら」という。）から、市で修復を行うよう要望がありました。これに対し、管財課職員が、民有地であり、今回の被害は地震という不可抗力により発生したものであることから、復旧を市がすることは困難である旨を説明しましたが、申立人らから、土地復旧の費用負担は生活再建の障害となること、申立人ら所有の土地（以下「本件土地等」という。）は市が売主であることから、市において誠意ある対応を行ってほしい旨の申出がありました。また、申立人から、〇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なされたので、確認する旨伝えました。

同月〇日頃、申立人から、管財課に進捗状況の説明を行うよう要望があり、同月〇日、管財課職員が申立人らに対し、平成〇年度の擁壁の維持修繕工事の事実を確認したことを伝えた上で、市による被害復旧が難しいことを再度説明しました。しかし、申立人らは、これまで市から本件土地等が盛り土造成であるという説明がなく、盛り土による造成であることを近隣住民から聞いて初めて認識したこと、これまでに本件土地等の擁壁補修を行った事実があることなどから、本件区域の造成時から擁壁に構造上の問題があり市はそれを知っていたのではないかとの訴えがあり、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、申立人らの依頼について内部で協議を行い、技術的な内容についてはA土木センターから説明を行うこととして準備していたところ、申立人より、前回から時間が経っているため現状について説明会を早く開催するように電話がありました。

同年 6 月〇日、管財課及びA土木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。その中では、この時までに出てきていた唯一の資料、平成〇年度の維持修繕工事原議の一部である「施工管理調書」（以下「調書」という。）の写真等から確認できた設計の数値等を基に、「〇〇外代替地維持修繕工事に対する検証」と題する資料（以下「検証」という。）を申立人らに配布し、平成〇年度に行われた擁壁の維持修繕工事は、平成 27 年度の「熊本市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、当該土地等は、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。この説明に対し、申立人らは、地盤沈下したが擁壁の根は崩壊していないので整地した土がどこにいったのか、他の資料の存在状況と文書の保存期間について回答するよう求められました。また、検証内の「切土部として設計」という字句について、「本件土地等はもともと盛り土ではなかったのか。このように計算資料のようなものを持ってこられても市に責任はないと主張されているようにしか思えない。」と訴えがありました。申立人らが、「本件土地は市が売った土地なので信用して買ったのだから誠意ある対応をしてほしい。責任者を交えて明確な返答をしてほしい。」と申し出られたため、再度説明会を行うことを伝えました。

同年 7 月〇日、前回の申出を受けて、管財課及びA土木センターの職員から、申立人らに対する説明会を開催し、これまでの情報について質疑応答を行いました。まず、昭和〇年度の造成当時の擁壁の施工方法について、これを切り土で行ったのか、盛り土で行ったのかについては当時の資料がないため不明であることを説明したところ、申立人は、「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ているならば廃棄したことがわかる文書があるはずだ。」との意見を申し出られたので、当時の資料を再度探すことを伝えました。また、復旧についての法的義務は市にないとしても、被災により甚大な被害を受けている民有地の擁壁等被害の支援については、市として制度の創設が何とかできないか検討を行っているところであることを説明しました。

同月〇日、申立人らのうち、同年 1 月に市有地の売却を受けた方から、当該土地より地下埋設物（建設廃材）が出たとの連絡があったため、翌〇日に管財課及びA土木センター職員が現地確認を行ったところ、申立人ら複数名がその場に同席されました。申立人らは、「地下から廃材が出たことから、本件土地の造成そのものに問題があったのではないか。他の区画にも埋まっているのではないか。」と言われましたが、埋設当時の法律も異なるため、建設廃材の埋設が当時違法だったか否かは即答できず、問題点の整理も含め持ち帰って検討したいと伝えました。

同年 8 月〇日、申立人から住宅の補修工事を行うとの連絡があり、申立人を訪問し、床

下の地盤沈下と地面の亀裂が見られることを確認しました。

同年 9 月〇日、申立人から、本件土地の住宅下を掘削したところ、内部に地下埋設物（建設廃材）があったとの連絡があったため、申立人宅を訪問し、地下の建設廃材の埋設状況を確認しました。その際、申立人から、「文書の調査結果はいつ説明するのか。」とのお尋ねがありましたので、引き続き探していることを伝えました。

同年 11 月〇日、管財課及びA土木センターから、申立人らに対し説明会を行い、発見された原議にもとづいて、造成方法と修繕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ました。

## 2 申立人のご主張について

### (1) 本件土地等について

本件土地等は、昭和〇年度から昭和〇年度に、市が都市計画道路〇〇線の代替用地に充てるため取得し、昭和〇年度に熊本県知事より都市計画法第 29 条第 1 項の開発許可を受け、都市計画道路〇〇線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、上段は本件土地を含む宅地〇区画分として、下段は公園として整備しました。なお、本件土地等の造成工事の契約額は〇〇〇〇円でした。

本件区域を代替地として造成するために申立人ほか〇名の所有していた土地が必要だったので、昭和 62 年 2 月〇日、申立人ほか〇名と交換契約を締結し、替地として本件土地を譲り渡し、同年 10 月〇日に所有権移転しました。

また、平成〇年度の工事につきましては、本件区域の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、当時所管課であった用地課が維持修繕工事を行い、擁壁を修繕し、フェンス、防草シート設置等の工事をしております。

平成〇年度にも、本件区域の市所有の土地の一部において、防草シートが破れ、中央部付近に窪みがあったため、当時所管課であった道路整備課において、この窪みを掘削し、埋め戻しを行い、防草シートを設置し直すなどの維持修繕工事を行っております。

なお、申立人らご主張の民有地の「埋め戻し」等の補修工事につきましては、市が依頼したとの資料はないため、平成〇年度の維持修繕工事を受注した業者（主任技術者）に聞き取り調査を行いました。民有地に対する陥没等の補修を行ったことはないとのことでした。また、平成〇年度の受託業者が現在はなく、民有地の補修工事を行ったかについては確認できませんでした。

### (2) 工事等の記録について

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第 17 条第 1 項の規定により、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、仕様書、入札関係資料、

工事写真、出来高管理、品質管理等、工事全般にわたって文書を作成する必要があり、これらの一連の文書を綴りこんだ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（昭和〇年度当時は「熊本市文書規程」。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になります。

保存期間については文書訓令第 29 条及び別表に規定されており、現在、契約関係文書を含む工事原議については、「予算」に関する文書として、「特に重要なもの」は 30 年間、「重要なもの」は 10 年間、それ以外のものは 5 年間で保存期間とされています。また、不動産の取得、管理に関する重要なものとしては 30 年間で保存期間とされています。そして、期間満了後は、文書訓令第 29 条第 3 項に規定する保存期間の延長を要しない場合、文書訓令第 42 条に基づき廃棄します。なお、「特に重要なもの」、「重要なもの」、「それ以外のもの」のいずれにあたるかなどについては、担当課内において判断されることになります。

本件において、昭和〇年度の工事原議の保存期間は 30 年間であり、また、平成〇年度の維持修繕及び平成〇年度の維持修繕に関する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、これらについては保存期間を決めておりませんでした。

また、本件において、工事原議等の記録を探したところ、前述のとおり、平成〇年度の維持修繕工事に関する記録の一部である調書が見つかったものの、申立人らから求められた他の書類はその時点で示すことができませんでした。その後、平成 28 年 8 月〇日に平成〇年度の維持修繕工事の原議の残り、9 月〇日に平成〇年度の維持修繕工事の原議、10 月〇日に昭和〇年度の土地造成工事に関する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、文書の作成後、相当期間が経過しており、昭和〇年度の造成工事に関する業務を受託していた熊本市 B 公社（当時の市の外郭団体）の文書として保存されていることまで思い至らなかったこと、また、本件土地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。A 土木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（A 及び C 土木センター内倉庫、八景水谷倉庫、四方池倉庫、D 総合出張所倉庫）にある大量の文書の中から、本件土地における工事に関する記録を探すのに時間が掛かりました。結果的に、平成〇年度原議の残り及び平成〇年度の維持修繕工事の原議については、A 土木センター内倉庫において、昭和〇年度工事原議については、本庁舎の地下書庫の管財課（B 公社）の保存文書内において発見しました。

なお、前述のとおり、申立人らが指摘される本件区域の民有地の補修工事については、資料がなく確認できませんでした。

### （3）申立人らに対する説明について

申立人らに対する説明については、経緯で述べたとおりですが、平成 28 年 6 月〇日の説

明会で配付した「検証」は、その時までに見つかった本件土地の工事に関する唯一の資料である調書から確認できたことを基に作成した資料です。調書の工事写真等から設計の数値などを確認し、擁壁の裏込材の設計数値が平成 27 年度の「熊本市開発許可申請の手引き」における切り土構造の基準にも合致するように再築してあることが分かったため、調書を回覧しながら、「既存のブロック積の維持修繕として、基準値以上の数値で再築しているため平成〇年度の修繕工事に問題はない。」旨の説明を行ったものです。同年 7 月〇日の説明会においても同様の説明を行い、平成〇年度の調書を回覧しました。

しかしながら、説明会においては、限られた資料で説明を行ったため、「平成〇年度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、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。申立人らに本件区域が「切り土として造成されている」、「本当は盛り土なのに切り土として計算した上で（平成〇年度の）修繕工事がされている」旨の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。

昭和〇年度造成時の工事原議及び昭和〇年の開発許可制度と「開発許可申請の手引き」に記載されている標準構造図により、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、新たに発見した平成〇年度修繕工事原議の設計図に補充裏込材との記載があり、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、工事写真により確認できました。

なお、担当者が視察した際、「宅地の売買取引は、現況取引だから法的責任はない」と回答したとありますが、管財課が市有地公売により売却する場合の契約内容については、現状有姿（契約時の状態）で引き渡すことを記載している旨を説明したものに過ぎず、「契約内容が現状有姿引渡しのために今回の地盤沈下について法的責任はない。」との趣旨で発言したような誤解を与えてしまったことにつきましては、説明が不十分で申し訳なかったと思っております。

#### （４）地下埋設物（建設廃材）について

なお、本件の地下埋設物の件につきましては、昭和〇年度の造成工事の工事原議を確認しましたが、設計図書においては工事区域内で掘削して発生した土量と使用する土量は同量であり、他から不足土を持ち込む工事ではなく、また、設計上、建設廃材を使用することは予定されておらず、工事写真からも建設廃材を埋め立てた事実は見受けられませんでした。また、平成〇年度の工事は、擁壁の修繕だったのでその際に建設廃材を埋めることは考えられませんし、平成〇年度の工事についても山砂を用いた埋め戻しが行われたもので、建設廃材を埋めることは考えられません。

平成〇年度修繕工事以外の業者は現在は存在しておらず聞き取りもできないため、本件土地に建設廃材が埋められた経緯については確認できないので、違法性については明確に回答できません。

### 3 今後の対応について

本件土地等に関する記録の管理が適切でなく発見が遅れたこと、申立人への連絡が遅くなったことにつきましては、11月〇日の説明会で説明をしたとおりです。また、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。また、本件土地等に関する土木工事については、説明会で説明をしたとおりです。

売主である市としての被害復旧についての対応につきましては、地震による被害は不可抗力によるものであることから、市が責任を負えるものではないと考えており、そのことにつきまして申立人らのご理解を得られるよう努力してまいります。ただし、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】

##### 1 オンブズマン制度における調査の対象について

申立人は、市が昭和〇年度に造成工事を行った宅地（以下「本件宅地」という。）を代替地として取得し、平成〇年に住居を建築して居住していたところ、平成28年熊本地震で本件宅地が被害を受けたために、造成工事をした市にも責任の一端があるものと考えて、市に対して説明を求めているものです。

市の責任の有無を判断するには、昭和〇年度（約〇年前）に行われた本件宅地造成工事（以下「造成工事」という。）や平成〇年度（約〇年前）に行われた擁壁維持修繕工事（以下「補修工事」という。）が適正であったかどうかを調査しなければなりません。ところが、熊本市オンブズマン条例第15条第3号には、「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。」は、オンブズマンは、原則として、「当該苦情を調査しないものとする。」と規定されています。造成工事や補修工事は、「事実のあった日から1年以上」を経過していますので、オンブズマンとしては調査をしないものとするのが相当です。

そこで、本件においては、「苦情申立ての趣旨」にあるとおり、平成28年4月の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限定して調査を行うこととしました。

##### 2 市職員の対応及び説明の不備について

平成28年4月の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。

(1) まず、申立人や本件宅地と同じ区域の住民等（以下「申立人ら」という。）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月〇日、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月〇日に補修工事の工事原議の残り、同年10月〇日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月〇日に説明会を開いて、説明を訂正し謝罪しています。

なお、申立人らが補修工事と同時に行われたと主張する民有地の埋め戻し工事については、市に資料が見当たらないために、事実の確認ができないということであり、また、本件宅地に建設廃材が埋められていたことに関しては、市の調査によっても、埋められた時期や経緯が不明であるということです。

(2) 次に、工事記録について、申立人らから資料の要求があつ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、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ことなど、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。

(3) また、申立人は、「熊本地震後4か月も過ぎたのに、未だきちんとした説明を受けておらず、市の対応は不誠実だと思う。」との苦情もなされています。記録の発見が遅れたことや説明が間違ったことと相まって、説明までに時間がかかったことが申立人らに不信感を与えたことは否定できません。

### 3 今後の対応について

本件宅地の修復に関しては、法律上の根拠や責任の有無が問題になりますので、訴訟や交渉に委ねるほかないものと考えます。しかしながら、市としては、法的責任は別にして、平成28年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、担当課の業務が多忙で大変であることは十分理解しますが、なお一層努力され、関係者に適切な情報提供がされるように希望します。

## (5) 市の工事の説明と文書の保存 3

### 【苦情申立ての趣旨】

私は、以前は〇〇町に住んでいたが、新幹線の工事に伴い移転を余儀なくされたため、代替地として取得した〇区〇〇の土地（以下「本件土地」という。）に家を建て、平成〇年に移転した。本件土地は、昭和〇年に市が造成した〇区画（以下「本件区域」という。）のうちの1区画であった。

約〇年前、本件土地の南側のため柵が落ち込んでいて、覗き込んでみたら空洞ができていたことがあり、また、本件区域内の当時空き地だった部分も、丸く陥没していたため、連絡したら市がすぐに来て、当該空き地から本件区域に土を入れるなどの工事を行ったことがあった。

その後、平成28年4月に発生した熊本地震により、本件区域の南側の擁壁が崩壊したり、本件区域の土地が陥没したりしてしまった。また、擁壁の下は公園になっており、現在は使用禁止の状態になっているものの、このままの状態で放置するのは非常に危険だと思った。

そこで、管財課へ連絡し、調査及び説明を依頼したものの、市から出された資料は「〇〇外代替地維持修繕工事に対する検証」（以下「検証」という。）というもののだけでほかにはなく、専門的な内容で見て分かるものではないにもかかわらず、管財課やA土木センターの担当者の説明は、「このとおりにやっているので問題はない。」と言うのみで、報告の内容は満足できるものではなかった。また、本件区域は盛り土だと思うが、検証では、「切土部として設計」と書いてあったため、その点について尋ねたが回答がなかった。さらに、崩壊した擁壁の復旧工事と今後崩壊しないように基礎工事をしてほしいと頼んだが、「現状を見て購入したのでしょうか。」「〇年以上も前のことだから時効でしょう。」などと言うばかりだった。

熊本地震後4か月も過ぎたのに、本件区域にかかる工事等の資料も出してもらえず、未だきちんとした説明も受けておらず、市の対応には納得がいかない。そもそも、本件土地には、市の事業に協力して代替地として移転したのに、このような市の対応は不誠実だと思う。また、現在、自宅は全壊の判定を受けて解体の予定であるが、市が今後の方針をきちんと示してくれないと、その先どのようにすべきかについて決めることもできない。本件土地にかかるこれまでの工事等や今後の方針についてきちんと説明してほしい。

### 【市からの回答】

#### 1 申立人らとのやり取りについて

平成28年4月〇日、開発景観課が実施する被災宅地危険度判定調査の際、申立人宅地（以下「本件土地」という。）を含む、昭和〇年度に市が造成した宅地〇区画の区域一帯（以下「本件区域」という。）の地権者及び賃借人（以下「申立人ら」という。）の一人から、調査員に対し、地震により擁壁に被害が発生しており、その被害復旧を市にしてほしい旨の

要望がありました。そこで、開発景観課から管財課に連絡がありましたが、組織改変後すぐに担当課を特定することが困難だったこと、本件区域の別の土地所有者からも相談があったことから、申立人についても併せて現地確認を行うこととしました。

同年 5 月〇日、管財課職員が現場を訪問したところ、申立人らから、市で修復を行うよう要望がありました。これに対し、管財課職員が、民有地であり、今回の被害は地震という不可抗力により発生したものであることから、復旧を市がすることは困難である旨を説明しましたが、申立人らから、土地復旧の費用負担は生活再建の障害となること、申立人ら所有の土地（以下「本件土地等」という。）は市が売主であることから、市において誠意ある対応を行ってほしい旨の申出がありました。また、申立人らの一人から、〇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なされたので、確認する旨伝えました。

同月〇日過ぎ、申立人らの一人から、管財課に進捗状況の説明を行うよう求めがあり、同月〇日、管財課職員から申立人らへ、平成〇年度の擁壁の維持修繕工事の事実を確認したことを伝えた上で、市による復旧が難しいことを再度説明したところ、申立人らは、これまで市から本件土地等が盛り土造成であるという説明がなく近隣住民から聞いて初めて認識したこと、これまでに本件土地等の擁壁補修を行っていたことなどから、「擁壁に構造上の問題があり、市はそれを知っていたのではないか。」と言われ、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、申立人らの依頼について内部で協議を行い、技術的な内容についてはA土木センターから説明を行うこととして準備していたところ、申立人らの一人から、前回から時間が経っているため現状について説明会を早く開催するように電話がありました。

同年 6 月〇日、管財課及びA土木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。その中では、この時までに出てきていた唯一の資料、平成〇年度の維持修繕工事原議の一部である「施工管理調書」（以下「調書」という。）の写真等から確認できた設計の数値等を基に、「〇〇外代替地維持修繕工事に対する検証」と題する資料（以下「検証」という。）を申立人らに配布し、平成〇年度に行われた擁壁の維持修繕工事は、平成 27 年度の「熊本市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、当該土地等は、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。この説明に対し、申立人らは、地盤沈下したが擁壁の根は崩壊していないので整地した土がどこにいったのか、他の資料の存在状況と文書の保存期間について回答するよう求められました。また、検証内の「切土部として設計」という字句について、「本件土地等はもともと盛り土ではなかったか。このように計算資料のようなものを持ってこられても市に責任はないと主張されているようにしか思えない。」と訴えがありました。また、「本件土地は市が売った土地なので信用して買ったのだから誠意ある対応をしてほしい。責任者を交えて明確な返答をしてほしい。」と申し出られたため、再度説明会を行うことを伝えました。

同年 7 月〇日、前回の申出を受けて、管財課及びA土木センターの職員から、申立人ら

に対する説明会を開催し、これまでの情報について質疑応答を行いました。まず、昭和〇年度の造成当時の擁壁の施工方法について、これを切り土で行ったのか、盛り土で行ったのかについては当時の資料が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ているならば廃棄したことがわかる文書があるはずだ。」との意見を申し出られたので、当時の資料を再度探すことを伝えました。また、復旧についての法的義務は市にないとしても、被災により甚大な被害を受けている民有地の擁壁等被害の支援については、市として制度の創設が何とかできないか検討を行っているところであることを説明しました。

同年 11 月〇日、管財課及びA土木センターから、申立人らに対し説明会を行い、発見された原議にもとづいて、造成方法と修繕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ました。

## 2 申立人のご主張について

### (1) 本件土地等について

本件土地等は、昭和〇年度から昭和〇年度に、市が都市計画道路〇〇線の代替用地に充てるため取得し、昭和〇年度に熊本県知事より都市計画法第 29 条第 1 項の開発許可を受け、都市計画道路〇〇線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、上段は本件土地を含む宅地〇区画分として、下段は公園として整備しました。

本件土地は、都市計画道路〇〇線に伴う用地取得の代替地として、平成〇年 3 月〇日付けで申立人と土地に係る売買契約を締結し、同年 5 月〇日に所有権移転となったものです。

また、平成〇年度の工事につきましては、本件区域の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、当時所管課であった用地課が維持修繕工事を行い、擁壁を修繕し、フェンス、防草シート設置等の工事をしております。

平成〇年度にも、本件区域の市所有の土地の一部において、防草シートが破れ、中央部付近に窪みがあったため、当時所管課であった道路整備課において、この窪みを掘削し、埋め戻しを行い、防草シートを設置し直すなどの維持修繕工事を行っております。

なお、申立人らご主張の民有地の「埋め戻し」等の補修工事につきましては、市が依頼したとの資料はないため、平成〇年度の維持修繕工事を受注した業者（主任技術者）に聞き取り調査を行いました。民有地に対する陥没等の補修を行ったことはないとのことでした。また、平成〇年度の受託業者が現在はなく、民有地の補修工事を行ったかについては確認できませんでした。

### (2) 工事等の記録について

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第 17 条第 1 項の規定により、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、仕様書、入札関係資料、工事写真、出来高管理、品質管理等、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綴りこんだ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（昭和 61 年度当時は「熊本市文書規程」。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になります。

保存期間については文書訓令第 29 条及び別表に規定されており、現在、契約関係文書を含む工事原議については、「予算」に関する文書として、「特に重要なもの」は 30 年間、「重要なもの」は 10 年間、それ以外のものは 5 年間で保存期間とされています。また、不動産の取得、管理に関する重要なものとしては 30 年間で保存期間とされています。そして、期間満了後は、文書訓令第 29 条第 3 項に規定する保存期間の延長を要しない場合、文書訓令第 42 条に基づき廃棄します。なお、「特に重要なもの」、「重要なもの」、「それ以外のもの」のいずれにあたるかなどについては、担当課内において判断されることになります。

本件において、昭和〇年度の工事原議の保存期間は 30 年間であり、また、平成〇年度の維持修繕及び平成〇年度の維持修繕に関する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、これらについては保存期間を決めておりませんでした。

また、本件において、工事原議等の記録を探したところ、前述のとおり、平成〇年度の維持修繕工事に関する記録の一部である調書が見つかったものの、申立人らから求められた他の書類はその時点で示すことができませんでした。その後、平成 28 年 8 月〇日に平成〇年度の維持修繕工事の原議の残り、9 月〇日に平成〇年度の維持修繕工事の原議、10 月〇日に昭和〇年度の土地造成工事に関する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、文書の作成後、相当期間が経過しており、昭和〇年度の造成工事に関する業務を受託していた熊本市 B 公社（当時の市の外郭団体）の文書として保存されていることまで思い至らなかったこと、また、本件土地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。A 土木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（A 及び C 土木センター内倉庫、八景水谷倉庫、四方池倉庫、D 総合出張所倉庫）にある大量の文書の中から、本件土地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。結果的に、平成〇年度原議の残り及び平成〇年度の維持修繕工事の原議については、A 土木センター内倉庫において、昭和〇年度工事原議については、本庁舎の地下書庫の管財課（B 公社）の保存文書内において発見しました。

なお、前述のとおり、申立人らが指摘される本件土地等のうち私有地の補修工事につい

ては、資料がなく確認できませんでした。

### (3) 申立人らに対する説明について

申立人らに対する説明については、経緯で述べたとおりですが、平成28年6月〇日の説明会で配付した「検証」は、その時までに見つかっていた本件土地の工事に関する唯一の資料である調書から確認できたことを基に作成した資料です。調書の工事写真等から設計の数値などを確認し、擁壁の裏込材の設計数値が平成27年度の「熊本市開発許可申請の手引き」における切り土構造の基準にも合致するように再築してあることが分かったため、調書を回覧しながら、「既存のブロック積の維持修繕として、基準値以上の数値で再築しているため平成〇年度の修繕工事に問題はない。」旨の説明を行ったものです。同年7月〇日の説明会においても同様の説明を行い、平成〇年度の調書を回覧しました。

しかしながら、説明会においては、限られた資料で説明を行ったため、「平成〇年度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、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。申立人らに本件区域が「切り土として造成されている」、「本当は盛り土なのに切り土として計算した上で（平成〇年度の）修繕工事がされている」旨の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。

昭和〇年度造成時の工事原議及び昭和〇年の開発許可制度と「開発許可申請の手引き」に記載されている標準構造図により、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、新たに発見した平成〇年度修繕工事原議の設計図に補充裏込材との記載があり、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、工事写真により確認できました。

なお、申立人が、本件土地等の東側にある〇〇消防署〇〇出張所の新築時におこなった擁壁の補強工事を例示されて本件区域の擁壁の復旧工事を申し出られたため、消防署の土地が市有地なのに対して、本件土地等は私有地なので市による復旧が困難であることを伝えております。また、「現状を見て購入したのでしょうか。」との発言は、申立人から盛り土であれば購入しなかった旨の発言があったため、「現地確認の上で購入されたのではないか。」との質問をしたものですが、「〇年以上も前のことだから時効でしょう。」旨の発言は行っておりません。

### 3 今後の対応について

本件土地等に関する記録の管理が適切でなく発見が遅れたこと、申立人への連絡が遅くなったことにつきましては、11月〇日の説明会で説明をしたとおりです。また、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。また、本件土地等に関する土木工事については、説明会で説明をしたとおりです。

売主である市としての被害復旧についての対応につきましては、地震による被害は不可

抗力によるものであることから、市が責任を負えるものではないと考えており、そのことにつきまして申立人らのご理解を得られるよう努力してまいります。ただし、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】

#### 1 オンブズマン制度における調査の対象について

申立人は、市が昭和○年度に造成工事を行った宅地の1区画（以下「本件宅地」という。）を代替地として取得し、平成○年に住居を建築して居住していたところ、平成28年熊本地震で本件宅地が被害を受けたので、市に対して調査と説明を求めているものです。市の責任の有無を判断するには、昭和○年度（約○年前）に行われた本件宅地造成工事（以下「造成工事」という。）や平成○年度（約○年前）に行われた擁壁維持修繕工事（以下「補修工事」という。）が適正であったかどうかを調査しなければなりません。ところが、熊本市オンブズマン条例第15条第3号には、「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。」は、オンブズマンは、原則として、「当該苦情を調査しないものとする。」と規定されています。造成工事や補修工事は、「事実のあった日から1年以上」を経過していますので、オンブズマンとしては調査をしないものとするのが相当です。

そこで、申立人には条例の規定とその趣旨についてご理解いただいた上で、本件においては、「苦情申立ての趣旨」にあるとおり、平成28年4月の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限定して調査を行うこととしました。

#### 2 市職員の対応及び説明の不備について

平成28年4月の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。

(1) まず、申立人や本件宅地と同じ区域の住民等（以下「申立人ら」という。）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○日、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○日に補修工事の工事原議の残り、同年10月○日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 月〇日に説明会を開いて、説明を訂正し謝罪しています。

なお、申立人らが補修工事と同時に行われたと主張する民有地の埋め戻し工事については、市に資料が見当たらないために、事実の確認ができないということです。

(2) 次に、工事記録について、申立人らから資料の要求があつ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つ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、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つたことなど、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。

(3) また、申立人は、「熊本地震後 4 か月も過ぎたのに、本件区域にかかる工事等の資料も出してもらえず、未だきちんとした説明も受けておらず、市の対応には納得がいかない。」との苦情もなされています。記録の発見が遅れたことや説明が間違っていたことと相まって、説明までに時間がかかったことが申立人らに不信感を与えたことは否定できません。

### 3 今後の対応について

本件宅地の修復に関しては、法律上の根拠や責任の有無が問題になりますので、訴訟や交渉に委ねるほかないものと考えます。しかしながら、市としては、法的責任は別にして、平成 28 年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も、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、担当課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、関係者へ適切な情報提供がされるように希望します。

## (6) 市営住宅の環境改善にかかる指導等

※ 個人情報保護の観点から、本事案については、全文の掲載を控えさせていただきます。

## (7) 違反屋外広告物の通報への対応

### 【苦情申立ての趣旨】

平成 29 年 1 月〇日に〇〇の市道上で、同月〇日に〇〇の〇〇線上で、同月〇日に〇〇の〇〇線上で、移動式の看板が信号柱、交通標識、道路電柱・ガードレールなどに掲示してあるのを発見した。また、同じ週に、流通団地や〇〇付近の市道、県道上でも、移動式の看板が路上に置いてあるのを発見した。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、同日、開発景観課及びA土木センター総務課にメールで通報し、違法であれば行政指導をするよう依頼した。

しかし、この通報を受けて開発景観課及びA土木センター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開発景観課及びA土木センター総務課に送ったが、何らの返信もない。

私は、〇～〇年前から、市道上や県道上の今回のような違法看板等について、市民として累計数百件の通報を行ってきたが、通報先である開発景観課やA土木センター総務課からは、その通報を受けてどのように対応したか、その結果どうなったかなどについての報告がほとんどなかった。

国道上の違法看板等については、国道を管理する国土交通省九州地方整備局熊本維持出張所に通報しているが、同所は「今日現地を確認しに行きます」などの連絡をしてくれるし、看板が除去された様子などを写真に撮って送ってくれるなど、通報者に対してとても丁寧に対応してくれる。また、休日は市役所が休みであるため、市道や県道上の違法看板等についてまず警察に電話で連絡するとともに、開発景観課へ、「違法看板等を発見し警察に通報しておいたので、週明けに警察に確認し、再発防止のためにも業者に対して必要な行政指導をしてほしい」旨のメールを送ることになっているが、警察は通報を受けた際に当方の連絡先を確認し、「対応を行った場合にはあなたに報告したほうがいいか」と当方の意向を確認してくれて、希望すれば対応後にその内容を報告してくれる。

国土交通省九州地方整備局熊本維持出張所も警察も、このように丁寧に対応してくれるのに、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の連絡を、通報者に対してするようにしてほしい。

### 【市からの回答】

#### 1 屋外広告物に関する業務及び通報に対しての一般的な対応について

##### (1) 開発景観課における業務及び対応

開発景観課においては、良好な景観の形成、風致の維持及び公衆への危害の防止等を目的として、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 名と違反広告物簡易除却嘱託員（以下「嘱託員」という。）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おります。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ご協力いただいているところです。協力員の方々に対して開発景観課から指示等を行うことはありませんが、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。このような活動の結果として、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。なお、嘱託員は従来 4 名おりましたが、予算の関係上、平成 28 年度からは 2 名体制となっております。

規制に反する屋外広告物がある旨の通報があった場合には、職員から嘱託員に通報内容を伝え、嘱託職員が現地に赴き、広告物の有無、条例違反の有無について調査し、その結果、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おります。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 週間程度となっております。

通報者への対応としましては、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おりませんでした。

## (2) A 土木センター総務課における業務および対応

A 土木センター総務課においては、道路の整備や管理を目的とした道路法、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、道路上の立て看板や、道路上に突出するかたちで建物に付属される看板類など、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。A 土木センターの所管する地域は、市〇部だけでなく市〇部に及び、さらに市全域の〇〇部も含まれますが、これらの地域における道路占有に係る業務については、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有物件がある旨の通報があった場合には、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、不法占有者の特定の後、是正指導を行っております。

しかし、通報者への対応としては、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有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という事はしておりませんでした。

## 2 申立人への対応について

### (1) 開発景観課

申立人から開発景観課へは、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まいりました。対応状況の報告については、先に述べたとおり、電話でのお問い合わせがあった場合にのみ、対応状況について申立人へ報告しております。

本件においては、平成 29 年 1 月〇日、〇日、〇日、〇日及び 2 月〇日に、屋外広告物に関する通報を受け、1 月〇日、〇日に通報を受けた物件については 1 月〇日に、1 月〇日に通報を受けた物件については 1 月〇日に、1 月〇日に通報を受けた物件については 1 月〇日に、2 月〇日に通報を受けた物件については 2 月〇日に現地調査を行い、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、本件では、申立人から上記の各通報に関して対応状況についての報告を求めた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おりません。

### (2) A 土木センター総務課

申立人から A 土木センター総務課へも、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まいりました。対応状況の報告についても、先に述べた取扱いにしたがって対応しているところであり、申立人に対しては、電話でのお問い合わせがあった場合にのみ、対応状況について報告しております。

本件においては、1 月〇日、〇日、〇日及び 2 月〇日に、規制に反して道路を占有している物件がある旨の通報を受けました。A 土木センター総務課においては、1 月〇日に通報を受けた 1 件を除いて現地調査を行い、規制に反して道路を占有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。1 月〇日に通報を受けたものについては、道路の占有を伴うものではなかったため、開発景観課へ連絡しております。

もっとも、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おりません。

## 3 今後の対応について

規制に反する広告類や道路占有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存じます。

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と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、開発景観課でもA土木センター総務課でも、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ふことですので、それを期待したいと思います。

### （8）嘱託職員採用選考

#### 【苦情申立ての趣旨】

私は、〇〇施設で15年余り勤務したことがあり、しばらく休んでいたがまた働きたいと思ったため、平成28年2月〇日、〇〇施設にてA課（平成28年度はB課。以下「担当課」という。）が行った非常勤職員の面接を受けた。面接は、5人ずつの集団面接形式で行われ、質問が3問あり、そのうちの1問が特技についてだった。そこで、私が「料理」と答えたところ、面接官の男性一人が「ハッ、ハハ。」と大きな声を出して笑った。そのせいで、頭が真っ白になってしまい、もうひとつの特技である「〇〇」については答えることができないまま、次の方に進んでしまった。

面接時に笑われたことが、侮辱されたと思ってとても残念でしばらく頭に残っていたため、合否の結果通知前に、担当課に電話してそのことを伝えたら、「それは失礼しました。でも、合否の結果は変わりません。」と言われてしまった。その時も、私は結果のことを言っているのではなく、笑われて侮辱されたと思ったことを伝えたかったのに、おかしいと思った。

その後、担当課から聞いていた結果通知が届くはずの同年3月〇日になっても通知が届かなかったため、同月〇日、担当課に電話してそのことを伝えたところ、男性職員が「今、担当が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、そ

の日のうちに連絡はこなかった。そこで、翌〇日、直接担当課へ足を運んで確認したところ、不合格だったことが分かった。結局、結果通知は、その翌日の〇日になってようやく届いた。

また、面接以前にも、〇〇施設の仕事に関して尋ねたいことがあったため、同じ用件で二度ほど担当課に電話したが、女性職員が「今日中に調べて電話します。」と言っていたのに、電話がかかってこなかったこともあった。

面接時において、質問に対して真面目に答えたにもかかわらず、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、質問や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、連絡してこなかったことも納得できない。電話した方は連絡を待っているのだから、約束したことはきちんと守ってほしい。さらに、結果通知は 3 月〇日に届くと聞いていたのに、同月〇日まで届かなかったにもかかわらず、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】

### 1 面接時の対応について

平成 28 年 2 月〇日、非常勤職員の面接（第 1 回）を行いました。第 1 回目の面接は、平成 28 年 4 月からの採用について、平成 27 年度に雇用していない申込者〇名に対し、約 5 名を 1 組として、面接官 3 名（担当課職員及び〇〇）の 2 グループでそれぞれ 6 組の集団面接を実施したものです。集団面接は、合計 3 問の質問を行い、同じ質問に対して 5 名の受験者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。申立人が入られたグループへの質問は、志望の動機、特技、どんな非常勤職員になりたいかの 3 問でした。

申立人が、回答に対して面接官の男性一人が大きな声を出して笑ったため侮辱されたと感じられたことについて、そのような言動があったかどうか、当時の面接を担当した 3 名へ聞き取り調査を行いました。面接官はそれぞれ約〇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、そのように判断される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、質問の趣旨としては、「非常勤職員として従事するに当たって生かせる特技は何か。」というものでしたが、分かりにくい部分があったと思われるため、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。

### 2 電話や来課されたときの対応について

今回、申立人が主張される電話や来課での問合せに対してどのように対応したかにつきましては、後述のとおり、事実が確認できませんでしたが、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。

#### （1）面接以前の問合せの際の対応について

担当者へ確認しましたが、申立人とのやり取りの記憶はないとのことでした。しかしながら、当時、非常勤職員採用手続きの事務に関しては嘱託職員 1 名が担当していたところ、2、3 月は同業務の繁忙期で、各〇〇施設や新規申込者から 1 日に数十件の問合せがあり、また、新年度〇〇手続きの時期とも重なり、〇〇施設の他の業務を担当している同じ班の他の職員が十分に応援できなかつたこと、休職者が出て職員配置が不足していたことなどから、問合せへの回答も速やかにできなかつたものと思われまふ。

## (2) 面接後の問合せの際の対応について

面接後のやり取りについては、電話を受けたと思われる男性職員によると、「失礼しました。」と謝罪はしたかもしれないが、「可否の結果は変わりません。」と答えた記憶はなく、その時点で可否の結果に言及することはないとのことでした。

また、3 月〇日の電話及び〇日の来課については、前述のとおり、この時期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ため、申立人の電話や来課があつたかどうかの確認は取れませんでした。

しかしながら、可否の結果通知の発送については、ご指摘のとおり、事務処理の遅延が確認されました。面接の際、3 月〇日までに結果通知を自宅へ郵送する旨伝えていたため、面接実施後、採点結果を集計し、2 月〇日に起案・決裁を行い、3 月〇日に結果通知を発送しましたが、結果通知予定日の 3 月〇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つたため、不合格通知を発送していなかつたと考え、その後、不合格者全員へ通知を発送したものです。

結果通知が 3 月〇日までに到着しなかつたことにつきましてお詫びいたします。

## 3 今後の方針について

面接時に誤解を受けるような言動があつたことに関しましては、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。

また、結果通知の発送漏れに関しましては、これまで総合文書管理システムで郵便物の発送日及び通数を記録しておりましたが、発送文書の通数及び発送漏れがないかを確認するため、これまでの発送手続きに加え、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。

お問合せに対し速やかに連絡できなかつたことに関しましては、今年度 4 月以降、〇〇施設に関する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】

### 1 問題点

申立人は「面接時において、質問に対して真面目に答えたにもかかわらず、面接官が笑った行為は、私を侮辱する行為で許されない」、「質問や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、連絡してこなかったことも納得できない。」、「結果通知は3月〇日に届くと聞いていたのに、同月〇日まで届かなかったにもかかわらず、遅くなる旨の連絡さえなかったこともおかしい」旨の主張をされていますので、①申立人に対する面接時の対応は適切だったのか、②申立人に対する連絡等の対応が適切だったのかについて検討します。

### 2 面接時の対応について

申立ての趣旨によると、「…特技について…、私が『料理』と答えたところ、面接官の男性一人が『ハッ、ハハ。』と大きな声を出して笑った」ため、「侮辱されたと思ってとても残念でしばらく頭に残っていた」とのことで、市は本件申立てを受け、B課（以下「担当課」という。）において、当時の申立人の面接を担当した3名に対し、そのような言動があったかどうか聞き取り調査を行ったものの、個別の面接の状況について詳細な記憶はなく、そのように判断される事実は確認できなかったということです。

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、前述のように、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であると考えます。

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のないといえます。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、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。」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。

### 3 申立人に対する連絡について

#### (1) 折返しの連絡について

申立人は、「質問や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、連絡してこなかったことも納得できない。」と主張されていますが、「市からの回答」によると、面接前については、担当者には申立人とのやり取りの記憶はないとのことですし、面接後の3月〇日の電話及び〇日の来課があったかどうかの確認も取れなかったということです。

しかし、申立人は、対応者の名前等は確認されていなかったものの、面接以前に「同じ用件で二度ほど担当課に電話したが、女性職員が『今日中に調べて電話します。』』と言っていたのに、電話がかかってこなかった」、面接後も「3月〇日になっても通知が届かなかったため、同月〇日、担当課に電話してそのことを伝えたところ、男性職員が『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、その日のうちに連絡はこなかった。そこで、翌〇日、直接担当課へ足を運んで確認した」と日にちや内容について具体的に主張されています。担当課の記録も担当者の記憶もない以上、申立人から連絡があった際にどのようなやり取りがなされ、どのような経緯で折返しの連絡がされなかったのかについては明らかにすることはできませんが、少なくとも、申立人が数回にわたって担当課に連絡され、何らかの回答を求められたと判断するのが自然であると考えます。

そうすると、「電話した方は連絡を待っているのだから、約束したことはきちんと守ってほしい。」と申立人が主張されるのは当然のことです。市も、この点について、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います。

ただ、「市からの回答」によると、「当時、非常勤職員採用手続きの事務に関しては嘱託職員1名が担当していたところ、2、3月は同業務の繁忙期で、各〇〇施設や新規申込者から1日に数十件の問合せがあり、また、新年度〇〇手続きの時期とも重なり、…同じ班の他の職員が十分に応援できなかったこと、休職者が出て職員配置が不足していたことなどから、問合せへの回答も速やかにできなかった」という事情があったようで、「今年度4月以降、〇〇施設に関する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」いるということです。また、市は、「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」と回答していますので、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。

#### (2) 結果通知の遅延及びその連絡について

申立人は、「結果通知は3月〇日に届くと聞いていたのに、同月〇日まで届かなかったにもかかわらず、遅くなる旨の連絡さえなかったこともおかしい」と主張されています。この点については、「市からの回答」によると、「3月〇日に結果通知を発送しましたが、結果通知予定日の3月〇日以降に複数の不合格者から、結果が届いていないとお問合せがあり…、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ある」ということですので、担当課には、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かったこととなります。

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ことは当然のことです。しかし、〇日時点ではそもそも担当課が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、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について、その後も課内において打合せ等は特にしていなかったということですが、結果通知が〇日に申立人宅に到着したということであれば、少なくとも、申立人が来課された〇日には未発送の可能性を認識できていたはずですが、そうであるなら、このことについて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。

また、結果通知発送にかかる事務処理ミスについては、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。「市からの回答」によると、「発送文書の通数及び発送漏れがないかを確認するため、これまでの発送手続きに加え、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。」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。

## （9）嘱託職員退職時の離職票の交付

### 【苦情申立ての趣旨】

私は、A課（以下「担当課」という。）で嘱託職員として5年間勤務していたが、平成28年3月31日で任期満了となり退職した。市役所の本庁舎へは1週間に一度出勤しており、出勤日の同月〇日、退職時に離職票をもらえるよう担当者のB氏にお願いしたところ、「分かりました。」と言われたため、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であった同月〇日、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で対応してください。」と言われ、退職証明書を交付された。

同年4月〇日、〇〇ハローワーク（以下「ハローワーク」という。）に出向き、失業の認定を申請しようとして、離職票の件を説明したが、「雇用保険に加入しているので、離職票が出ない理由が不明です。もう一度確認してください。」と言われてしまった。そこで、同日、担当課へ電話して確認したところ、やはり、「離職票は出ません。」との説明だった。

同月〇日、ハローワークへ電話で確認したが、まだ離職票は発行されていないとのことだったので、担当課へ連絡したところ、「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。

同月〇日、再度ハローワークへ行ったところ、ハローワークのシステムの画面上では「同月〇日に離職票が発行済み」となっていたらしく、失業の認定の仮受付をしてもらえたが、離職票を持って行かないと雇用保険は給付されないとのことだった。

同月〇日、ようやく、市から離職票が郵送されてきたので、翌〇日、ハローワークで失業の認定の正式な受付をしてもらえた。しかし、離職票の到着が遅かったため、離職から約 1 か月もの間、雇用保険を受給できない状態だったことになる。なお、離職票は、同月〇日付けで出したような記載になっていた。

任期満了で退職した場合は雇用保険をすぐ申請して受給できると聞いていたので、途中で辞めずに任期満了まで勤めたのに、担当者はあまりにも無責任な対応で、私の失業の認定を故意に妨害しているとしか思えなかった。

昨年、私の雇用形態が変更になった際、担当課が資格喪失証明書を健康保険協会に提出しておらず、私が確認したところ、担当者が「忘れていた。すみません。」と言い、そのせいで任意継続の手続きができず、無保険状態になってしまったこともあった。その時から、担当者が手続きについてきちんと理解していないのではないかと疑問を感じていた。

退職日から 2 週間以上が経っても離職票を送付しないのはおかしいのではないか。また、人を雇用して働かせているのなら、事業者の立場として、離職票がいつ頃出るのかなどについて具体的な説明をすべきなのに、担当者の不適切な説明や対応には納得できない。手続きをきちんと理解しているのかも分からないような今回の担当者の対応をみれば、そもそも、管理する立場にある C 課長や D 氏の管理が適切でないと思えない。

#### 【市からの回答】

この度は、申立人に不明確な説明をしてしまい、結果的に不快な思いを抱かせてしまったことについて、大変申し訳なく思っております。関係部署へ詳しく問い合わせるなど、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ます。

##### 1 離職票の交付について

雇用保険被保険者離職証明書（以下「離職票」という。）は、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定められています（雇用保険法第 7 条、雇用保険法施行規則第 7 条第 1 項柱書き、同項第 1 号）。

そこで、本市においても、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いるところですが、申立人の退職当時を含め、現在のところ、A 課（以下「担当課」という。）には庶務担当者がいないため、担当課所属の嘱託職員であっても、その服務等に関する事務処理は、E 部の庶務に関することを所管している F 課以下「庶務課」という。）で行っております。

本市における離職票の交付の流れについては、以下のとおりです。通常、嘱託職員の退職が決定した際、各課の庶務を担当する課において、離職年月日をシステムへ入力し、採

用退職連絡票を労務厚生課（平成 27 年度は人事課。）へファックス送信し、加えて、退職者の勤務条件通知書、出勤簿（過去 2 年分）を必要書類として提出します。これにより、実務を行う総務事務業務執務室（平成 27 年度は人事課が所管。以下「執務室」という。）が退職の事実を把握することとなります。その後、執務室が、提出された書類に基づき、システム入力されたデータを確認し、退職処理を行い、離職票を印刷します。以上の書類が揃い次第、労務厚生課が別途委託する社会保険労務士（以下「社労士」という。）が内容をチェックし、執務室を所管している労務厚生課で市長印を押印し、社労士が離職票をハローワークへ提出します。退職日からハローワークへ提出されるまでの期間については、通常、1 週間程度となっております。離職票は、事業主控、ハローワーク保管分、本人用の 3 枚複写になっており、ハローワークにおいて提出された離職票をもとに所定の事務処理が行われ、その後、ハローワークで処理された離職票を再び社労士が受け取り、執務室から本人へ郵送します。ハローワーク提出後にハローワークから社労士が受領するまでの期間については、例えば、午前の早い時間に提出した場合はその日のうちに受領し、同日、社労士が執務室へ持ち帰ります。また、概ね、持ち帰られたその日のうちに離職者へ郵送することとなります。

以上の流れから、通常であれば、退職された方は、退職日から 10 日前後で離職票を受領されることが可能であると思われませんが、今回、離職票が申立人に届くまで、退職後約 20 日間を要しています。記録によると、庶務課の担当者による申立人の離職年月日のシステム入力は、平成 28 年 3 月〇日に行われており、社労士によるハローワークへの離職票の提出は同年 4 月〇日に行われました。しかしながら、ハローワークが繁忙期であったため、社労士が市返送分を受領したのが同月〇日であり、同日、執務室による申立人への返送の準備を完了し、翌〇日に申立人へ発送したものです。この点について執務室へ確認したところ、年度末の退職者の離職票受領までの期間については、ハローワークが繁忙期であるため、例年、10 日程度遅れるとのことでした。

## 2 申立人に対する離職票の説明について

### (1) 本件の経緯について

同年 3 月〇日、申立人から「離職票を退職時にほしい。」とお問合せがあったため、対応者が、庶務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。その後、在職中の離職票交付はできないことを庶務課に確認したため、その旨を早急に知らせるべく、庶務課の担当者が申立人へ連絡いたしました。しかし、繋がりがありませんでした。また、申立人からの折返しの連絡もありませんでした。

やむを得ず、申立人の次回の出勤日であった同月 30 日まで待ち、雇用期間中の離職票は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、申立人が急いでおられる様子でしたので、対応者の「何か別の書面で対応できないか。」という思いから庶務課へ相談した上で、申立人へ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、庶務課へ依頼し、

庶務課において同証明書を発行いたしました。

同年4月1日、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。

## (2) 申立人に対する説明について

申立人から最初にご相談があった際、対応者の離職票交付に関する知識が十分でなかったため、「庶務課へ確認します。」と慎重に答えるべきであったと反省しております。

また、今回の申立てにより、「まだ出ない。」という部分がよく伝わっていなかったということを知り、その後の問合せの際に、「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。

なお、退職証明書は、市長名で発行されるもので、離職票発行までの一時的な役割を果たす書類で、非常勤職員の場合も同様に、主に国民健康保険の切替えなどに使用され、仮に担当課の嘱託職員から請求があった場合、庶務課で発行することとなります。しかしながら、本件においては、申立人が離職票の発行を急がれている理由が、必ずしも失業保険の申請に限定して使用されるという意識には至らなかったため、退職証明書の使用用途について十分な説明を行わないまま、同証明書を発行してしまったものです。

## 3 今後の対応について

今後、嘱託職員の退職に伴う各種手続きやその説明について、書類の授受はこれまでどおり庶務課で行いますが、担当課においても、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】

### 1 本件の問題点

申立人は、退職日から2週間以上が経っても離職票を送付しないことはおかしい、事業者の立場として、離職票がいつ頃出るのかなどについて具体的な説明をすべきなのに、担当者の説明や対応が不適切だったことが納得できないとして、そもそも、管理者の管理が適切でないとの主張をされています。そこで、申立人の離職票の交付に関し、①離職票の交付までの手続きや期間が適正だったのか、②申立人に対する担当者の説明や対応が適切であったのかの二点について検討します。

### 2 離職票の交付について

#### (1) 離職票の交付に関する法規の定めについて

雇用保険法（以下「法」という。）第7条によると、「事業主…は、厚生労働省令で定めるところにより、その雇用する労働者に関し、…当該事業主の行う適用事業に係る被保険者でなくなったこと…を厚生労働大臣に届け出なければならない。」と定められており、雇用保険法施行規則（以下「規則」という。）第7条第1項柱書きでは、「事業主は、法第7条の規定により、その雇用する労働者が当該事業主の行う適用事業に係る被保険者でなく

なったことについて、当該事実のあった日の翌日から起算して10日以内に、雇用保険被保険者資格喪失届…に…書類を添えてその事業所の所在地を管轄する公共職業安定所の長に提出しなければならない。この場合において、当該適用事業に係る被保険者でなくなったことの原因が離職であるときは、当該資格喪失届に、…当該各号に定める書類を添えなければならない。」としており、離職者については、雇用保険被保険者離職証明書（以下「離職証明書」という。）及び賃金台帳その他の離職の日前の賃金の額を証明することができる書類を提出するように定めています（同項各号）。

雇用保険被保険者離職票（以下「離職票」という。）の交付については、規則第17条第1項柱書きで、「公共職業安定所長は、次の各号に掲げる場合においては、離職票を、離職したことにより被保険者でなくなった者に交付しなければならない。」として、同項第1号において、「資格喪失届により被保険者でなくなったことの確認をした場合であって、事業主が当該資格喪失届に離職証明書を添えたとき。」と規定されています。また、同条第2項により、「前項第1号の場合においては、離職票の交付は、当該被保険者でなくなった者が当該離職の際雇用されていた事業主を通じて行うことができる。」と定められています。

#### （2）市における嘱託職員の離職票の交付について

以上の法や規則の定めに基づき、市においても、嘱託職員が離職した際は、「市からの回答」に記載されているように、退職者に対する離職票の交付の手続きが行われることとなります。離職票の交付までの流れについての詳細は、「市からの回答」にも記載されていますが、オンブズマンも、公共職業安定所（以下「ハローワーク」という。）や総務事務業務執務室（以下「執務室」という。）に確認しました。それによると、まず、各部署につき庶務を担当する課等が、退職者についてシステムの情報入力や必要書類の提出を行い、執務室において、入力されたデータや提出書類をもとに、離職証明書（事業主控え）、離職証明書（ハローワーク提出用）、離職票-②の3枚を複写によって同時に作成します。市の委託による社会保険労務士（以下「社労士」という。）が、作成された離職証明書を含む必要書類等をハローワークに提出し、ハローワークで確認後、社労士を通してハローワークから離職証明書（事業主控え）、離職票-②、ハローワーク作成の離職票-①及び雇用保険の申請手続き等の案内のパンフレットが戻されるということです。通常、ハローワークへ提出後、当日か翌日には市に戻され、その1、2日後には、離職票-①、②及びパンフレットの三点を執務室が退職者へ郵送するという流れになっているようです。申立人が退職された平成27年度も、所管課は異なるもののほぼ同様の流れであったようです。

なお、申立人が所属していたA課（以下「担当課」という。）には庶務を担当する者がおらず、担当課所属の嘱託職員であっても、その服務等に関する事務処理は、B部の庶務に関することを所管しているF課（以下「庶務課」という。）で行っているということです。

#### （3）申立人に対する離職票の交付について

申立人は、平成28年3月31日付けで任期満了により市を退職されていますが、申立人の手元に離職票が届いたのは、同年4月〇日ということです。この点、「市からの回答」で

も、同月 20 日に申立人へ郵便にて発送したとのことですので、執務室から申立人への発送の時期についての両者の主張は一致しています。そうすると、退職日から離職票の発送までに約 20 日間の日数を要していることになり、市における一連の手続きや期間が適正だったのかが問題となります。

この点、「市からの回答」によると、「記録によると、庶務課の担当者による申立人の離職年月日のシステム入力、同年 3 月〇日に行われており、社労士によるハローワークへの離職票の提出は同年 4 月〇日に行われました。しかしながら、ハローワークが繁忙期であったため、社労士が市返送分を受領したのが同月〇日であり、同日、執務室による申立人への返送の準備を完了し、翌〇日に申立人へ発送したもの」ということです。

まず、社労士によって離職証明書等がハローワークに提出されたのが同年 4 月〇日ということですので、この提出は、前述した法定の「被保険者でなくなったことについて、当該事実のあった日の翌日から起算して 10 日以内」、すなわち、申立人が被保険者でなくなった同年 4 月 1 日の翌日から起算して 10 日以内にされています。次に、ハローワークから離職票等を社労士が受領したのが、同月〇日ということですので、ハローワークから受領後、執務室による手続きが完了して申立人に離職票等が郵送されたのは翌日ということになります。

確かに、申立人の場合、退職日が年度末であったため、年度初めのハローワークの繁忙期にあたり、また、本年度は熊本地震の影響も加わったためか、ハローワークから市に離職票等が返送されるまで時間がかかり、その結果、離職票が申立人に郵送されるまで通常より時間がかかっています。しかし、市の手続き自体は適正に行われており、要した期間も想定される範囲内であったと考えられます。この点については、市の対応に不備はなかったと考えます。

### 3 離職票に関する職員の説明や対応について

オンブズマンが確認したところ、申立人に対応した担当者は、担当課に所属するまでは雇用保険の被保険者である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、昨年度から担当課に在籍していたものの、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、担当者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。

申立人は「4 月に入ってから郵送されてくると思っていた。」と主張されているように、退職日に離職票を受け取ることができないことは承知されており、離職票を早く出してほしい、どのくらいかかるのかとの趣旨の問合せだったと考えられるのに対し、担当者は、「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」と主張しているように、申

立人が離職票を退職日に受け取りたいと要望していると考え、一度は「分かりました。」旨の回答を行ったものの、その後、庶務課に問い合わせた在職中の離職票交付はできないことを確認したため、その旨を申立人へ説明しようとしたもので、両者の間に行き違いがあったことが推測されます。また、その後、申立人から電話による問合せがあった際、担当者は、退職後間もないため「まだ離職票は出ない。」と伝えたということですが、まだ出ないということであれば、それならばいつ出るのかとの疑問をもつのが当然であるところ、申立人に対しては、離職票交付についての日程等の具体的な説明は行っていなかったとのことです。さらに、退職証明書について案内したところ、申立人からの強い要望があったため発行したとのことですが、申立人が退職証明書をどのような目的のために使用するかを確認しておらず、退職証明書の用途についても十分な説明を行っていなかったということでした。

オンブズマンの調査に当たっても、回答の内容に一貫性が見られない部分もあり、以上のような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担当者の理解も、申立人に対する配慮や説明も十分でなかったといわざるを得ません。

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。担当課所属の嘱託職員の服務等に関する事務処理は、庶務課で行っているということですので、離職票の交付手続きなどの退職に関する事務について、担当者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」によると、「今後、嘱託職員の退職に伴う各種手続きやその説明について、…担当課においても、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。」とのことですが、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担当課において、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、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担当者に退職に関する事務について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、申立人の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、実際に退職に関する事務を担当している庶務課を案内し、庶務課において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、このような対応をとった場合に、庶務課で事務の詳細について把握していない部分があり、執務室等の関係部署への問合せが必要な内容が生じたときは、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。

#### 4 結論

本件の離職票の交付に関しては、申立人に郵送されるまで、通常の流れに従い、適正に行われていました。しかし、そのことに関する申立人の問合せに対しては、担当者等から

十分な確認や説明がされていなかったといわざるを得ません。退職された方にとって、雇用保険の受給に関する手続きは生活に関わる重要な問題ですから、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は明らかなです。市においては、このような雇用者側の事情を理解し、その説明等について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、申立人に不明確な説明をしてしまい、結果的に不快な思いを抱かせてしまったことについて大変申し訳なく思っており、関係部署へ詳しく問い合わせるなど、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いるということです。今後、適切な説明が丁寧にされるように希望します。