平成 28 年度受付分
市の業務に不備がなかった事例（全文）

～ 目 次 ～

(1) 入札により調達した機器に関する疑義	2
(2) 福祉サービスの利用を希望する高齢者への対応	11
(3) 寝具の丸洗い乾燥殺菌サービスの利用	18
(4) 側溝の施工	23
(5) 自宅前の河川の改修	30
(6) 土地区画整理事業の説明	34
(7) 民営の児童育成クラブへの指導	43
(8) 市政に関する相談への対応	47
(9) 市政に関する多岐にわたる苦情	50
(10) 納税に関する相談への対応	51
(11) ヘルパーの派遣	53
(12) 震災による家財等の被害と保護費の支給	58
(13) 新規就農希望者への説明	62
(14) 里道との境界確定	67
(15) 公園の利用者への指導	72
(16) 自宅に隣接する被災家屋の解体	76
(17) 放置自転車に関する相談への対応	83
(18) 上水道料金の算定	88
(19) 校庭の樹木の処分	91
(20) 奨学金返済の督促	97
(21) 委託業務従事者への対応	102

※ 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) 入札により調達した機器に関する疑義

【苦情申立ての趣旨】

情報政策課が担当の「平成〇年度〇〇機器賃貸借」（以下「本件契約」という。）の〇〇入札（以下「本件入札」という。）において、私が勤務する会社（以下「自社」という。）は、入札に参加したある会社の機器の調達を担当した。本件入札の仕様書には、「納入物件は全て新品かつ販売継続中であること」、「機器停止時の〇〇を防止する〇〇装置を取り付けること」（以下「本件条件」という。）が、調達機器の 1 つである〇〇機器の仕様として挙げられていた。自社は、仕様通りの機器の調達をする準備はできていたが、平成〇年〇月〇日、本件入札に応札した 2 社のうち、自社が機器の調達を担当した会社ではなく、もう一方の会社（以下「落札者」という。）が落札した。

平成〇年〇月〇日、たまたま情報政策課〇〇室のドアに、本件入札によって納入予定となっていた機器の明細が貼付されていた。それを見ると、「〇〇機器 X」と記載されていた。

「X」は、〇年頃に製造中止となっていた機器であり、新品として販売されているか疑わしいものだった。そこで、情報政策課の職員に新品かどうかの確認をメーカーに問い合わせた方がよいのではないかと伝えたところ、後日、当該職員から「メーカーより新品の明細書も出ており、メーカーを信じるしかありません。」と言われた。それでも納得いかず、平成〇年〇月、当時の情報政策課長であった A 課長に対し、実際に納品された機器（以下「本件機器」という。）が新品であることの証明書の有無について問い合わせたところ、「証明書はなく、配送書らしきものしかありません。」という回答があった。ますます疑わしくなったので、「本件機器を見学させてほしい。」と要望したところ、「現在は事務処理中であるため、事務処理が終わるまで待ってくれませんか。」という返事であった。

同年〇月初旬、再度、情報政策課の B 課長に本件機器の見学を申し込み、同月〇日、B 課長、C 主査の立会いの下、本件機器の見学が実施された。見学の結果、本件機器が「X」であること及び〇〇装置が取り付けられていないことが判明した。そこで、本件機器は本件条件に合致していないため、本件機器の調査や落札者に問い合わせた方がよいのではないかと B 課長及び C 主査に提案したが、明確な返事はなかった。

その後、「X」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、本件機器は〇年に製造及び出荷されており、同機種が〇年に製造終了したことが分かった。

また、落札者が落札後に提出していた導入予定機器機能申告書及び市職員による本件機器の導入後のチェック表を、文書等開示請求によって入手した。導入予定機器機能申告書では、「停止時の〇〇を防止する、〇〇装置を取り付けること。」という項目にチェックが付いており、市職員による本件機器の導入後のチェック表でも「機能停止時の〇〇を防止する、〇〇装置を取り付けること。」という項目にチェックが付けられていた。自社は、以前から市に対して機器を納品してきた実績があるが、仕様書で定められた条件については数ミリ単位の誤差でも厳しく指摘されてきた経緯からすると、本件機器の納品後の検査で、

〇〇装置が取り付けられていないことを見過ごしていることに違和感を覚えた。

さらに、本件機器を使用している市の職員からも、以前に自社が納品していた機器と比べると、本件機器の処理スピードは遅いというような話を聞くようになった。

情報を収集していく中で、本件入札及び本件契約は公正適切に行われていないという疑念が生じ、本件条件を満たした機器を準備していた自社との不公平感が増した。それとともに、中古品の疑いが強い本件機器では、パーツの供給や本体の寿命等の点で問題があるし、〇〇装置を装備していないことを原因として、〇〇の発送物が作成、送付されることによるプライバシー上の問題が生じる可能性もあるため、市に損害が生じ、市政に影響が出るのではないかと憂慮するようになった。私は再三にわたり、情報政策課に対して、本件機器は中古品の疑いがあること及び〇〇装置が付いていないことについて情報提供するとともに、本件条件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経緯や本件契約の法的問題の有無について調査し、調査結果と市の判断について回答するよう求めたが、情報政策課は明確な回答をしなかった。

後日、情報政策課が属する総務局の主管課である総務課に対して経緯を伝え、同様の調査及び回答を求めたところ、対応したD副課長は「回答については考えます。後日連絡します。」と述べたので、連絡先を教えて回答を待っていたが、結局回答はなかった。

以上から、再三にわたって、本件機器に関する情報提供をするとともに、本件機器について調査をした上で、調査結果や市の判断についての回答を情報政策課及び総務課に対して求めているにもかかわらず、いまだに明確な回答がないことに納得がいかないため、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 「平成〇年度〇〇機器賃貸借」に関して

(1) 概要

「平成〇年度〇〇機器賃貸借」（以下「本件契約」という。）は、〇〇を適正に処理することを目的とし、〇〇を行う機器類の〇年間のリース、点検及び調整を契約の内容とします。〇〇は、〇〇といった市民サービスへ直結するものであり、機器類は遅滞なく確実に稼働できる必要があります。

本件契約では、「〇〇機〇台」を調達機器として仕様書（以下「本件仕様書」という。）に記載しており、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本件契約の仕様の1つとしておりました。

平成〇年〇月〇日、本件契約の入札を実施したところ、甲社と乙社が入札に参加し、甲社が落札しました。同月〇日、甲社（以下「契約相手方」という。）より導入予定機器機能申告書及び導入予定機器の機能を確認できる資料（パンフレット等）が提出され、同日から同月〇日まで導入予定機器の機能検査を実施した後に、契約を締結しました。その後、

平成〇年〇月〇日、機器の納入を受け、同年〇月〇日、運用を開始しました。

(2) 〇〇機器について

〇〇機器とは、〇〇する機械です。市の業務においては、〇〇が発生し、膨大な労力と時間を要することから、時間短縮のため使用しています。〇〇で使用される場合もありますが、一般的には〇〇に使用されることを想定しており、市でも実際に〇〇使用していません。

導入予定機器機能申告書では、「△△機器」として「メーカー名：〇〇」と記載されていますが、「△△機器」は、〇〇使用する際の総称であり、当該機器類の中の1つが〇〇機器になります。本件契約では、「〇〇」という機器群の中の1つである〇〇機器として「X」という機種が納入されています。契約相手方の説明によると、「X」は、「Y」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。「Y」では本件契約の仕様を満たすことはできませんが、「X」は本件仕様を満たすように処理速度等の性能が改善されており、入札時から納入に至るまで機種の変更はございません。

(3) 〇〇装置について

〇〇装置とは、〇〇機器本体が停止した場合に、〇〇を防止する機能を備えたものであり、「X」には外部装置として装備されています。

〇〇は、〇〇工程と、〇〇という工程の流れ作業で行われます。仮に、〇〇機器が停止してしまうと、〇〇になってしまいます。このとき、〇〇装置が装備されていると、〇〇機器本体とは別に、〇〇ことによって〇〇ため、〇〇不良を防ぐことができます。

本件仕様書には、「停止時の〇〇を防止する、〇〇装置を取り付けること」と記載し、〇〇装置の装備を本件契約の仕様の一つとしていました。

(4) 納入後の検査について

契約締結後、市は地方自治法第 234 条の 2 第 1 項に基づき、物品の検査・監督をする必要があります。

本件では、契約締結前に、導入予定機器機能申告書及び導入予定機器の機能を確認できる資料（パンフレット等）を基に、仕様を満たしているかを確認し、納入後は、導入予定機器機能申告書を基に作成したチェックシートで実機の機能・寸法等を確認するとともに、外観の損傷の有無を検査しました。処理速度等については、〇〇が処理される日に、別途計測しています。本件機器の製造年月日等についても、本件機器の瑕疵については契約相手方が責任を負うため、契約相手方を通じて製造元のメーカー等に調査をすることで十分であると考えております。

また、後述しますが、申立人及び申立人が勤務する会社の関連会社の社員（以下「申立人ら」という。）が情報提供された際には、その都度、任意で本件機器の検査を実施いたしました。

2 本件経緯

平成〇年〇月〇日、申立人らは情報政策課を訪れ、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、納入された〇〇機器（以下「本件機器」という。）は〇年に製造中止となった機種で新品ではない（以下「主張①」という。）、本件機器は古い型番であり、本件仕様書にある「〇〇／分以上」という処理速度は出せないはずである（以下「主張②」という。）、本件機器とは別の〇〇機に〇〇が付いていないのは仕様に反している（以下「主張③」という。）、という主張をされました。これを受けて、情報政策課では「主張内容については、確認が必要です。」と聞き置きました。

同年〇月〇日、本件機器の処理速度等を実際に計測し、その後も計 5 回計測しました。その際に、本件機器の処理速度が仕様を満たすこと、〇〇機に〇〇が装備されており、〇〇が作動することを確認しました。

同年〇月〇日、本件契約相手方から本件機器の新品証明書を受領しました。

同年〇月〇日、申立人らによる本件機器の見学が実施されました。情報政策課からは、B 課長、C 主査が立ち会いました。見学に際しては、契約相手方から特許出願準備中であり第三者へ見学させないよう依頼があったため、該当箇所については不開示としました。

申立人らは、本件機器には〇〇装置が装備されていない（以下「主張④」という。）と主張されたので、申立人らの主張内容については確認する旨を伝えました。

同月〇日 申立人らが総務課を訪れ、D 副課長が対応しました。申立人らは、主張②とともに、「見学の際にビニールシートを被せてある箇所を確認することができなかったが、当該箇所は仕様を満たしていない箇所だと思っている（以下「主張⑤」という。）」と主張されたため、D 副課長は情報政策課に確認する旨述べました。同日、D 副課長は、情報政策課へ行き、申立人らからの主張の内容を伝えるとともに、事情を尋ねました。主張②については、今後実測による確認を行う予定がある旨を確認しました。また、主張⑤についても、ビニールシートが被せてある箇所は、現在、業者による特許申請中の箇所であることから、見学の際に他業者には見せないよう依頼があったためであることを確認しました。

同月〇日、申立人らが総務課を来課され、D 副課長が対応しました。申立人らは、「何か分かったか。」と尋ねられたので、同月〇日に情報政策課へ確認した内容を伝えました。その際、申立人らは、主張②を繰り返されるとともに、新たに、主張①及び主張④の事実について、見学によって確認することができたと説明されました。

同月〇日、総務課、情報政策課等で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。主張①については、契約相手方から新品証明書を受領していること、主張④については、〇〇装置が装備されていることを確認していることから、それぞれ問題がないと判断しました。また、主張②については、従前の実測で処理速度に問題はありませんでしたが、再度実測する機会を設けることとしました。

同年〇月〇日 申立人らが情報政策課へ来課しました。「本件機器は仕様を満たしていない。中古ではないか。前回見学した時、〇〇装置がなかった。〇〇装置が取り付けられているか確認したい。」と述べられました。そこで、〇〇装置部分のみ見学を許可したところ、「取り付け位置が違う。」と主張されたので、「〇〇装置は取り付けられています。仕様を満たし

ていると認識しています。」と回答し、話は平行線のままで申立人らは退室されました。

同日、申立人らは総務課を来課され、D副課長が対応しました。申立人らは、「何か分かったか。」と尋ねられたので、〇月〇日に情報政策課等へ確認した内容を伝えました。申立人らは、従前の主張をされるとともに、「本件仕様書には『物品選定については、販売が継続中かつ実績があること。また、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渡り）に保証できる製品を選定すること』と記載されているが、2003年に製造中止となった機種である本件機器は、販売継続中とは言えず、運用保守等のサポートを継続的に保証することはできないのではないか。」（以下「主張⑥」という。）、と主張されました。

同月〇日 申立人らが情報政策課を来課され、「総務課には、いつ報告するのか。」と質問されたので、「総務課には報告する予定ですが、この場では答えられません。」と回答しました。

同月〇日、総務課、情報政策課等で、本件機器の性能確認を実施しました。主張①については、契約相手方から新品証明書を受領していること、主張②については、以前にビデオ撮影した映像で仕様の処理速度を満たしていること、主張③については、〇〇機のメモリーが実際に装備され仕様の性能を満たしていること、主張④については、〇〇装置が装備されていること、主張⑤については、ビニールシートを被せてある箇所には、〇〇装置が装備されているとともに、〇〇があり、いずれも仕様を満たすものであることを確認しました。主張⑥については、選定物品の販売が継続中かつ実績があり、また、納入後の運用・保守等のサポートを迅速かつ継続的に保証できる製品であることについては、平成〇年〇月〇日に契約を締結しており、契約後7年間については、運用・保守等のサポートが履行確保されているものであることを確認しました。

同月〇日、情報政策課は契約相手方に対して、本件機器が、どのような経緯で本市に納品されたのか等について質問し、期限を設けて回答を得ることを約束しました。

同月〇日、申立人が総務課を来課され、D副課長が対応しました。申立人は、「今どのような動きをしているのか。」と尋ねられましたので、同月〇日に性能確認を実施したこと及びその内容を伝えました。

同月〇日、保守業者を交えて本件機器の実機確認を実施し、主張①から⑤の内容について、〇月〇日に実施した確認結果と同じ結果であり、仕様を満たしていることを確認しました。

同年〇月〇日、保守業者を交えて本件機器の実機確認を実施し、主張②について、処理速度が仕様を満たしていることを確認しました。

同月〇日、情報政策課は、契約相手方から質問事項について回答である本件機器の製造年月日等に係る文書及び本件機器の経過メーターに係る文書を受領しました。

同月〇日、申立人らが総務課を来課され、D副課長が対応しました。申立人らは、「今どのような動きをしているのか。」と尋ねられましたので、同月〇日に主張①から⑤について

確認した旨を伝えました。また、情報政策課が契約相手方に対し製造履歴等を尋ねている旨も伝えました。申立人らからは、「本件機器の製造元であるメーカーに直接問合せをすればよいのでは。」と述べられましたが、契約相手方が本件契約の当事者であることから契約相手方を通じて調査すれば十分であると考え、契約相手方に対し尋ねる旨を伝えました。

同月〇日、同月〇日に契約相手方が回答した本件機器の製造年月日等に係る文書及び本件機器の経過メーターに係る文書を、情報政策課から申立人へ提供しました。

同年〇月〇日、申立人らが総務課を来課され、D副課長が対応しました。申立人らから本件機器の機種等の製造等に関する資料を情報提供として受領したので、情報政策課へ情報提供しました。

同月〇日、情報政策課は契約相手方に対して、総務課から情報提供された資料を参考に、本件機器の製造日等について調査を依頼しました。

同月〇日、申立人が総務課を来課され、情報提供として資料を提出されたので、総務課から情報政策課へ情報提供しました。

同年〇月〇日、契約相手方から「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、一部再用品を使用し新品部品で組み上げており、製造完了日は〇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。

3 申立人らの主張に対する市の見解

(1) 本件機器が新品ではないという主張について

本件機器については契約相手方から新品証明書の提出を受けています。また、本件機器を製造したメーカーの「一部再用品を使用し新品部品で組み上げており、製造完了日は〇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、契約相手方を通じて得ております。

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、〇年間という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。本件機器の一部に再用品が利用されているとしても、契約相手方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、たとえ一部に再用品が使用されていたとしても、そのことだけで、本件契約の仕様には不適合と判断することはできないものと考えております。

(2) 本件機器に〇〇装置が付いていないという主張について

本件契約の締結前に契約相手方が提出した本件機器の取扱説明書では、〇〇装置について詳細に説明されており、実際に本件機器の取扱説明書に記載してある〇〇装置が装備して

あることを確認しております。また、〇〇装置が実際に作動し、〇〇を防止する機能を有していることも検証済みです。

したがって、少なくとも本件仕様書で明記していた「停止時の〇〇を防止する、〇〇装置を取り付けること」という仕様を本件機器は満たしているため、〇〇装置が付いていないという主張は受け入れられません。

(3) 本件機器は本件仕様書の処理速度に達していないという主張について

実際に本件機器の処理速度を計測していますが、本件契約の仕様を満たす処理速度が計測されていることを確認済みです。また、「本件機器を使用している市の職員からも、以前に自社が納品していた機器と比べると、本件機器の処理スピードは遅いというような話を聞くようになった」と申立人は主張されていますが、本件機器を使用している部署に情報政策課が行った調査では、そのような意見は出ませんでした。

なお、納入までに標準的な設定調整作業は行うこととしていますが、稼働後、各種〇〇を初めて処理する時に微調整を行い、〇〇独自の設定値の調査と記録を行います。二回目からの処理は記録値を用いますが、処理日の〇〇、〇〇、〇〇の〇〇後の〇〇等により、再度微調整が必要な場合もあります。調整中は仕様の処理速度に達しない場合があるかもしれませんが、調整後は安定的に仕様を上回る処理速度を維持しており、実際の計測におけるデータにもそれが表れています。

(4) 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

ア 総務課

総務課としては、申立人の連絡先を教えていただいたものの、本件契約に関する申立人らとの一連のやり取りについては、総務課が独自に調査を行ない、それに対する回答をすよう求められたものではないものと理解しております。本件契約を担当しているのは情報政策課であることから、本件契約に精通している情報政策課が本件機器について主体的に調査・回答することが適切であると考え、申立人らの情報提供については速やかに情報政策課へ伝えることが総務課の役割であると認識しておりました。また、情報政策課と情報を共有することにより、補充的にですが回答できる範囲で申立人らのご質問に回答をしています。

総務課としては、今回の対応に不備はなかったものと考えており、今後も同様の対応をしていく方針です。

イ 情報政策課

申立人らは、本件機器について「仕様を満たす機能がない」と繰り返し疑義を主張され、調査を求められましたが、申立人らの主張を裏付ける客観的な証拠資料の提出は、情報政策課に対してはございませんでした。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、申立人ら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、本件契約の前後において問題はございませんでした。

申立人らは、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、情報政策課としては一般的な情報提供を受けたと認識しており、申立人らの疑義に対して、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。

4 今後の方針

市が実施した調査によれば、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てきたところであり、申立人に対しましてはその都度丁寧な説明をしてきたところです。本件に関しましては、再度調査を実施しなければならないような特別な事情がない限りは、原則としてこれ以上の調査を実施することはないと考えておりますので、何卒ご理解していただきたいと思っております。

【オンブズマンの判断】

1 申立人の立場とその主張について

(1) 申立人は、「平成〇年度〇〇機器賃貸借」（以下「本件契約」という。）を落札した甲社の競争相手として入札に参加した乙社にリース機器を納入予定であった会社の担当者です。

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。

(2) 申立人の市に対する苦情は、甲社が納入した機器は、入札の際に市が提示した仕様を満たしていないというもので、具体的には、①本件契約の仕様書（以下「本件仕様書」という。）には「機器停止時の〇〇を防止する〇〇装置を取り付けること」とあるのに、納入された〇〇機器（以下「本件機器」という。）には〇〇装置が取り付けられていない、②本件仕様書には「納入物件はすべて新品かつ販売継続中であること」とあるのに、本件機器は中古品で販売継続中でもない、というものです。

申立人の苦情への、市の対応の経緯と結果については「市からの回答」に詳しく記載されています。それによると、市においては、甲社から本件機器が新品である旨の証明書を取り寄せるなどし、申立人の希望に応じて本件機器の見学を許可し、申立人に対しては、調査結果を口頭で説明したということです。

(3) 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（第15条第2号、同条柱書）。申立人の市に対する上記①②の苦情は、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甲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、上記①②の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、申立人の指摘に対する「市の対応」の是非だけです。

2 市の対応の是非について

(1) ①について

「市からの回答」によれば、「本件契約の締結前に契約相手方が提出した本件機器の取扱説明書では、〇〇装置について詳細に説明されており、実際に本件機器の取扱説明書に記載してある〇〇装置が装備してあることを確認しております。また、〇〇装置が実際に作動し、〇〇を防止する機能を有していることも検証済みです。」ということです。

〇〇装置は実際に装備してあるか、あるいは、作動し〇〇を防止する機能を有しているか、という事実については、調査をすれば外形的・客観的に判断できることです。市は、何度も〇〇装置について調査し、〇〇装置が装備され、作動していることを確認しているということなので、市の対応に問題があったとはいえません。

(2) ②について

ア 申立ての趣旨によれば、「『X』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、本件機器は〇年に製造及び出荷されており、同機種が〇年に製造終了したことが分かった。」と申立人は主張しています。

これに対して、市においては、甲社から、本件機器（X）は、〇年〇月に製造された新品であり、出荷履歴、販売履歴はない旨の回答を得たこと、さらに、甲社が製造メーカーに照会して、本件機器（X）は、一部再利用品を使用し新品部品で組み上げており、製造完了日は〇年〇月で、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・保守等のサポートを迅速かつ継続的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たことから、「新品」と判断し、申立人にもその旨回答したというものです。

イ 申立人は、本件機器（X）は、〇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「契約相手方の説明によるとXは、Yという機器を基に、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。Yでは本件契約の仕様を満たすことができませんが、Xは本件仕様を満たすように処理速度等の性能が改善されており」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X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Y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から、市の対応に不備は認められません。

本件仕様書には、〇〇機器について「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言うものとされています。甲社から

の回答によると、Xは〇年〇月に製造され、販売歴も出荷歴もないということでありますから、市の判断が不当であるとは認められないと考えます。

ウ 検討の余地があるのは、〇年〇月にXを製造した際に、Y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。「市からの回答」では、「本件仕様書に『新品』であることと明記している趣旨は、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、〇年間という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。本件機器の一部に再利用品が利用されているとしても、契約相手から契約期間の運用・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、たとえ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、本件契約の仕様に不適合と判断することはできないものと考えております。」となっています。

新製品の一部に再利用品を使用して出来上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、納入された機械の現物を調査・検査し、契約相手方等に照会し、それらを総合検討して、上記のとおり仕様を満たしていると判断したものですから、その判断が不当であると認定することはできません。

3 終わりに

「市からの回答」の「2 本件経緯」にあるように、申立人は市に対して様々な苦情を主張しました。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や計測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、客観的に見て市の対応に不備があったとは認められません。

本件は、〇〇入札が行われ、甲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、入札に参加した乙社から異議や苦情は出ていません。しかしながら、申立人が苦情申立てをするに至った経緯を見ると、入札に際して市が提示した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

【苦情申立ての趣旨】

私は、熊本地震で約3日間は飲まず食わずの状況になるほど大変な思いをしたが、自宅マンションの管理会社の支援等により、ようやく日常の生活に戻ろうとしていた。

平成28年6月〇日、〇〇があり、治療のために通院していた〇〇の病院に行こうと準備していたとき、大きな揺れの余震があり、床に伏せてテレビのリモコンをとろうとしたが左手は痺れて動かず、左足も痺れて動けなかった。救急車を呼んだがなかなか来なかったのでタクシーを呼び、通院していた病院に何とかたどり着いた。〇〇の一步手前だったとのことで、入院することになった。私の症状や一人暮らしで息子が遠方にいるといった事情から、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、主治医から〇区福祉課（以下「福祉課」という。）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、〇日ほど待っても何も連絡がなかった。私はこの間、地震のストレスや自身の容態の悪化でとても辛い思いをしていた。そこで、自分で電話帳を調べて、福祉課に電話をした。当日は土曜日だった。自分の氏名や住所、電話をかけた経緯を説明したところ、「今日は土曜日で休みなので、月曜日に電話してほしい。」と言われ、電話を切られた。さらに、〇区保護課（以下「保護課」という。）にも電話し、自分の氏名や住所、電話をかけた経緯を説明したところ、「入院中の人は介護の対象となるから保護課の対象にはならない。」と言われて、電話を切られた。その後、福祉課及び保護課とは直接やり取りをしていない。

私は、同年7月〇日に転院し、リハビリに専念した。同月〇日、転院先の病院に〇区の地域包括支援センターの職員が2名来た。その際に、私への支援についていったんは地域包括支援センターに連絡があったが、その後話が立ち消えになったという話を聞いた。高齢者の一人暮らしで福祉制度のことも分からないのに何の連絡もなく、市民が困っているのになぜ対応してくれないのか、人権を踏みにじられたような気持ちになりとても苦しい思いをした。転院先では、周りの人たちの支えで何とかリハビリもすることができ、同年8月〇日、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、主治医が福祉課に連絡をした後に私に対して何の連絡もなかったこと、土曜日に連絡したというだけで福祉課及び保護課にまともな対応をしてもらえ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】

1 主治医から連絡を受けた福祉課が申立人に対して連絡をしなかったという主張について

（1）介護保険法に基づくサービス

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、急性期（病症が発生して間もない状態）、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）、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）のうち、慢性期にある方を対象としており、急性期及び亜急性期の段階では治療を優先し、病状の回復・安定を待ちます。

「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、①介護予防ケアマネジメント、②高齢者の相談を受け適切なサービスや関係機関に繋ぐ業務、③高齢者の権利擁護の支援に関する取組み、④高齢者の住み慣れた地域での生活を支えるための地域関係機関との連携強化、といった「包括的支援事業」を「ささえりあ」に業務委託しております（法第 115 条の 46 第 1 項）。

「ささえりあ」が設置された以降は、「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をしており、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。○区福祉課（以下「福祉課」という。）では、「ささえりあ」と 2 か月に一回の連絡会を開催しており、特別な問題が生じた場合は逐一報告を受けるようにしております。

「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。

（2）本件の経緯

平成 28 年 6 月○日、申立人が入院されている急性期病院（以下「A病院」という。）から、「ささえりあ○○」に電話がありました。その内容は、「申立人が同月○日に来診されたところ、○○及び○○があり、座位保持等は可能ですが歩行は現在させていない状況です。申立人は、『ヘルパーに家の片付け等を頼みたい。』と述べられています。」というものでした。それに対し、「ささえりあ○○」から、介護サービスを受けるのは、要介護認定を受けた者しかできないが、申立人はまだ要介護認定の申請をされていないこと、申請の希望があれば「ささえりあ○○」で代行申請できるが、申請の時期は早くとも亜急性期の段階となることなどをお伝えしました。

同年 7 月○日、「ささえりあ○○」から A 病院へ近況確認の連絡をし、A 病院から「同月○日にリハビリが可能な病院に転院予定です。また、申立人が『『ささえりあ』から何の説明もなく、自分のところへ来ない。』と述べられています。」という話を聞きました。しかし、申立人は未だに急性期の状態にあり介護サービス受給の段階にはないため、「ささえりあ○○」は、介護保険の申請を転院先で行うこと及び申立人の退院が決まったら申立人の

下へ面談に伺うことを申立人に伝えてもらうようA病院に伝えました。

同月〇日、「ささえりあ〇〇」は、転院先の亜急性期病院（以下「B病院」という。）に要介護認定申請代行の依頼をしました。

同月〇日、「ささえりあ〇〇」からB病院に要介護認定の申請が済んでいるかを確認したところ、「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行動）が自立しているため、介護は必要ないと判断し申請をしていません。」という返答がありました。

同月〇日、申立人の退院はまだ未定であったものの、要介護認定の申請に関して申立人のご希望を直接確認する必要があると判断し、「ささえりあ〇〇」職員がB病院に赴き、申立人と面談いたしました。申立人は、退院後の生活が不安であるため、要介護認定の申請を希望されました。また、「ささえりあ」の業務についてのご質問と、福祉課及び〇区保護課（以下「保護課」という。）に土曜日に電話をした際に対応してもらえなかったことについてのご不満を述べられました。面談終了後、「ささえりあ〇〇」からB病院に対し、必要に応じて退院時のカンファレンスを実施するよう依頼をしました。

同月〇日、「ささえりあ〇〇」から福祉課に要介護認定の代行申請をしました。

同年 8 月〇日、B病院から「ささえりあ〇〇」へ電話がありました。その内容は、同月〇日に退院予定であること及び申立人はお困りのことがなくサービスの利用予定もないので、退院時のカンファレンスを実施しないというものでした。

同月〇日、B病院を退院されたため、福祉課で要介護認定調査を実施することにしました。

同月〇日、介護認定審査会において要支援1の認定がなされました。その後、「ささえりあ〇〇」が申立人の介護保険証を確認したところ、給付制限があることが判明しました。

（3）市の見解

申立ての趣旨によれば、主治医から福祉課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、福祉課にはその記録がなく、「ささえりあ〇〇」には同内容の連絡があった記録があることから、「ささえりあ〇〇」への連絡を福祉課にしたものと誤解されているものと認識しています。ただし、「ささえりあ〇〇」は市の業務委託先であり、その対応については市の責任となりますが、上述の本件の経緯でお示ししていますように、6月〇日に、A病院から連絡を受けた際の対応を含め、「ささえりあ〇〇」の一連の対応は、適切なものであったと考えています。

また、6月〇日以降の最初の連絡が7月〇日になりましたのは、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。

2 土曜日に架電したが不適切な対応をとられたという主張について

(1) 土曜日に受電した場合の対応

原則として、土曜日、日曜日、祝日等の休日には、原則として〇区では職員は出勤していないため、福祉課及び保護課が電話対応をすることはございません。福祉課では、身元引受人のない死亡者及び警察で保護された方の身元引受については特別に対応しております。また、〇区では代表直通に電話があった場合は、守衛職員が対応しております。

ただし、熊本地震の発生後は、福祉課や保護課の職員が地震対応のために出勤することもありました。

(2) 市の見解

福祉課では、罹災証明発行業務のために職員が数名出勤しておりました。しかし、申立人が福祉課に架電されたということについては、福祉課には記録がなく、ほかの課の職員が電話を受けたという事実も確認できませんでした。

保護課では、6月中旬までは土曜日に職員が出勤しておりましたが、それ以降は、申立人が架電されたと思われる日を含めて、職員は出勤しておりません。申立人からの架電については、記録が残っておらず、ほかの課の職員が電話を受けたという事実はございませんでした。また、保護課から「入院中の人は介護の対象となるから保護課の対象にはならない。」と回答されたこととご主張されていますが、申立人は生活保護（医療扶助）を受給しており入院中の医療費も医療扶助の対象となることから、そのような誤った説明をすることはないと考えております。

ただし、福祉課や保護課の出勤状況や受電記録については以上の通りであり、申立人のご主張通りのことがあったか否かの確認はできませんが、市の対応で申立人がご不快に思われたことに対しましては申し訳ないことであり、過日、両課で申立人宅を訪問し、お詫び申し上げます。

3 支援の話が立ち消えになったという主張について

申立人は、7月〇日、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「ささえりあ〇〇」に連絡があったが、その後立ち消えになったと申し立てておられますが、本件の経緯で述べましたように、「ささえりあ〇〇」としては、6月〇日に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考えられますが、正確にご理解いただけなかったことにつきましては、説明が足りなかった点があり、申し訳なく思っております。

4 今後の方針について

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。

また、申立人に〇〇していただければ直ぐにサービスの提供を開始できるよう、「ささえりあ〇〇」では既に準備が整っております。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】

1 本件の検討事項

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〇区福祉課（以下「福祉課」という。）が申立人に対して連絡をしなかった、②福祉課及び〇区保護課（以下「保護課」という。）に対して土曜日に電話をかけた際に不適切な対応をとられた、③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。

2 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、主治医が福祉課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、申立人が入院されていた急性期病院（以下「A病院」という。）から「ささえりあ〇〇」へ連絡があったという記録はあるが、A病院から福祉課へ連絡があったという記録はなく、「ささえりあ〇〇」への連絡を福祉課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、福祉課であるか、「ささえりあ〇〇」である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、介護保険法（以下「法」という。）が平成17年度に改正にされ、各自治体に地域包括支援センターが設置されています。地域包括支援センターは、地域包括ケア（地域住民が住み慣れた地域で安心して尊厳あるその人らしい生活を継続することができるように、介護保険制度による公的サービスのみならず、その他の多様な社会資源を本人が活用できるように、包括的および継続的に支援すること）を実現するための中心的役割を果たすことを目的として設置されています。このような法の理念を受けて、市にも地域包括支援センターとして「ささえりあ」が設置されており、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、客観的な資料をしてみると、A病院から「ささえりあ〇〇」へ連絡があったという記録があり、福祉課へ連絡をしたという記録はないということです。

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「ささえりあ〇〇」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「ささえりあ〇〇」へ連絡し、福祉課には連絡をしていなかった

たと理解することが相当であると考えます。

また、「ささえりあ〇〇」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「ささえりあ〇〇」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申請から要介護認定までの期間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。

しかし、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ので、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。

3 ②について

申立ての趣旨によれば、土曜日に連絡したというだけで福祉課及び保護課にまともな対応をしてもらえなかった、ということです。

この主張についてオンブズマンが判断するためには、「申立人が土曜日に福祉課及び保護課に電話をかけ、その職員と具体的なやり取りが交わされたこと」について、事実の有無を確定する必要があります。

市の回答によれば、福祉課では罹災証明発行業務のために職員が数名出勤していたが、申立人から電話を受けたことにつき福祉課には記録がなく、ほかの職員が電話を受けたという事実も確認できず、保護課についても、6月中旬までは土曜日に職員が出勤していたが、それ以降は土曜日に出勤しておらず、申立人から電話を受けたことについての記録はなく、ほかの課の職員が電話を受けたという事実も確認できなかった、ということです。

そうすると、申立人が土曜日に電話をかけた際に福祉課又は保護課の職員と会話をしたかどうかについて、客観的な資料がないため、オンブズマンとしては事実の有無を確定することができず、その際の申立人への電話対応について評価することができません。

なお、申立人と福祉課及び保護課の職員が通話した事実及び通話の具体的な内容は確定できませんが、代表番号に電話があった場合には守衛職員が対応しているとのことですので、守衛職員が対応した可能性も考えられます。

いずれにせよ、申立人が市の対応につき不快に思われたことに対し、市としてお詫びしているところであり、市においては、今後とも電話対応は懇切・丁寧に対応するよう努めてください。

4 ③について

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、申立人の支援について『ささえりあ』に連絡があったが、その後話が立ち消えになった」ということですが、市の回答によれば、「ささえりあ〇〇」は、6月〇日に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、ということです。

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、「ささえりあ〇〇」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。

「ささえりあ〇〇」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おもわれますが、「ささえりあ〇〇」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。

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。申立人は、ご高齢で、当時は救急車を呼ぶような病気で入院されており、地震のために補聴器が壊れて聴くことにも不自由し、ましてや被災直後でご自身の先行きについて相当に不安なお気持ちでおられたと思われ、このような状況の中でのご理解には大変苦勞されたものとお察しします。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

【苦情申立ての趣旨】

私の子は高校〇年生で療育手帳〇〇を所持している。子は、身の回りのことをできず、ひとり親家庭であるため、私のほかに子の世話をしてくれる人もいない。加えて、私は朝から夜まで仕事をしており、日中に家事をする暇がなく、仕事がない時間も子の身の回りの世話をしなければならず、大変な思いをしている。

気温や湿度が上がり寝具が汚れてきたものの、寝具を日中に干すことができず困っていたところ、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、子が療育手帳〇〇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月〇日、私は〇区役所福祉課に行き、A氏に本件サービスの申込みをした。しかし、対応したA氏は何のことかよく分かっていない様子で、しばらくの間、上司らしき人に相談をしていた。そして、戻ってくると、「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ではできませんでしょう。」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。

本件サービスを受けるには申込みが必要なのに、申込みをする暇があるならば布団を干せばいいというのでは、サービスの意味はないと思う。私には、区役所でサービスの申込みをする時間はつくれても、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、A氏の発言は、困っているから本件サービスを利用したい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】

1 寝具の丸洗い乾燥殺菌サービスについて

(1) サービスの概要

寝具の丸洗い乾燥殺菌サービス(以下「サービス」という。)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本市に居住する「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(要綱第3条第1項)。「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(要綱第1条)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(要綱第2条第1号)。

(2) サービスの申請から利用までの流れ

サービスを利用していただくためには、印鑑や各種手帳をご持参していただき、寝具乾燥申請書(以下「申請書」という。)に必要事項をご記入していただく必要があります。必要事項としては、氏名や住所等のほか、「現在の状況」及び「世帯の状況」という項目も含

まれています。

「現在の状況」及び「世帯の状況」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ます。

特に「現在の状況」については、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。○区福祉課（以下「担当課」という。）では、窓口マニュアルを設置し、皆様に「現在の状況」を申請書に記入していただけるようにしています。

申請書に必要事項を記入していただいた後は受付となり、各区役所福祉課の課内で可否を判定後、利用券を利用者の住居に郵送することになっております。その後は、市の委託を受けた業者が利用者宅を訪問し、寝具と利用券を回収後、クリーニングをして配達することになっております。平成28年度は、受付期間を6月1日から7月15日までとし、利用券の送付については7月27日から同月31日までの5日間で終了する計画でした。

（3）「市政だより」による広報

サービスの広報の一環として、平成28年度の「市政だより7月号」に掲載していました。

掲載内容としては、「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）」となっております。

2 本件の具体的な経過

平成28年7月○日午後、申立人と同行者1名（以下「同行者」という。）が担当課に来課されました。サービスを利用したいということだったので、窓口の職員が療育手帳○○（申立人のお子様名義）を確認後、申請書に「現在の状況」を含め必要事項を記入していただくよう説明しました。ところが、同行者は「療育手帳○○を持っており、これだけでサービスの対象となる。」旨述べられました。要綱上、「現在の状況」欄に、寝具の衛生管理が困難である理由を記入していただく必要があることを説明しましたが、申立人及び同行者はご納得されず、同行者は「手帳を持っているだけで対象となるという文を何かで見た。」と述べられました。

窓口の職員から相談を受けたA氏（以下「担当者」という。）が「市政だより7月号」を確認したところ、上記1（3）にある記載内容だったので、これでは申立人及び同行者が誤解されるのも無理はないと考え、担当者から申立人にお詫びしました。また、同行者は、「市政だよりの掲載文の所管部署はどこか。」と質問されたので、広報担当部署である高齢介護福祉課に架電し、広報担当部署であることをお伝えすること及び表現について今後改善してもらうよう依頼をしました。しかし、申立人及び同行者は手帳を所持しているだけ

でサービスが受けられるというお考えのまま、「現在の状況」欄への記入をされたくはないご様子でした。「現在の状況」欄に記入していただかない限りは、寝具の衛生管理が困難であることの判断をできないので、担当者は寝具の衛生管理が困難である理由の一つの例として、「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。」と申立人に尋ねました。申立人は頷かれましたが、同行者が「彼女は朝早くから仕事に出るのでそんな暇はない。」と述べられました。担当者はそれを聞き、「そのような理由をここに書いてください。」と申立人に述べ、申立人は「現在の状況」欄に、ご家族の現況等寝具の衛生管理が困難な理由をお書きになりました。必要事項を全てご記入いただいたため、平成28年7月〇日付けで受付けをしました。

その後、申請書の記載から、利用要件を全て充足していたため、同月〇日に利用決定をし、同月〇日に利用券を申立人宅に発送いたしました。

3 市の見解

(1) 担当者の対応について

申立人は、「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はできるでしょう。」と担当者が発言した旨主張されています。

しかし、「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付けを拒否する趣旨の発言はしておりません。「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。」と申立人に発言していますが、これは「現在の状況」欄に、寝具の衛生管理が困難である理由を記入していただくための例として示す趣旨によるものです。

(2) 申込みの受付け及びサービスの利用について

申立ての趣旨によれば、「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。」と申立人は主張されています。しかし、上記2で述べたように、担当課に来課された当日に、申請書に必要事項を記入していただき、平成28年7月〇日付けで受付けをしております。また、同月〇日に利用決定をし、同月〇日にはサービスの利用券を発送しております。

したがって、「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。」ということはありません。

(3) 今後の方針

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、結果として申立人に誤解を与えてしまい、ご不快な思いをさせていただきましたことを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、所管の高齢介護福祉課に本件の経緯を伝えており、次年度は記載内容を修正することとしております。また、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なさるのであり、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】

熊本市が実施している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。）は、「熊本市寝具無料乾燥事業実施要綱」（以下「要綱」という。）に規定されており、その利用ができる者は原則として、①熊本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、②対象者世帯の当該利用年度分の市町村民税が非課税の者であり、かつ、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（要綱第3条第1項）、となっています。

ここでいう「重度の障がい者を有する者」とは、身体障害者手帳1級・2級、療育手帳A1・A2、精神保健福祉手帳1級を所持している者とされています（要綱第2条第1号）。

本件サービスは、年1回実施されており、平成28年度の事業は、受付期間が同年6月1日から7月15日までで、利用券は7月27日から7月31日までの5日間に送付することになっていました。その概要が同年7月号の「市政だより」に掲載されましたが、その記載内容は、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おおよね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)を所持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、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」を見て、子が療育手帳〇〇を所持することから利用資格があると考え、平成28年7月〇日、〇区役所福祉課に本件サービスを申し込んだところ、市の担当者から、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ことではできませんか」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、市の担当者は、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。

申立人は、「市政だより」の記載が、療育手帳〇〇を持っているだけで利用要件を満たすと読めるため、担当者の質問は申請を受け付けない意図でなされたものと受け取ったようです。そうすると、「区役所でサービスの申込みをする時間は作れても、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」という申立人の主張も、十分な理由が

あります。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、不快な思いをさせてしまったことについては、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、市の担当者とのやり取りの内容の一部と推測される「親は日中、仕事で不在、土日仕事をしています。」など、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ます。そして、申請当日の7月〇日付の受付印が押され、同月〇日に利用決定がなされた後に、同月〇日にサービス利用券が発送されており、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、市職員において、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、申立人と市の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

【苦情申立ての趣旨】

私は、〇〇町〇〇区に昭和〇年〇月より居住しているが、現在も自宅前の道路には雨水を流し受ける側溝がないため、雨が降れば道路が冠水する状態である。

このため、玄関よりの出口及び駐車場からの出口が雨水の冠水で塞がれ、安全に道路に出ることができない。なお、冠水部は80センチ以上の幅を持ち、道路に出るには、この冠水部に入り、靴が濡れるか、またいで道路に出るしかないために子供や高齢者にとっては転倒の危険性が大きい。この不自由で危険な状態を永年にわたり道路管理者である行政側が放置していることは許しがたいことである。

では、側溝工事が永年にわたり困難な自宅前道路であるかと言えば、4メートル幅市道であり、隣接の〇〇公民館には側溝が建設されていることからして、側溝敷設が困難とは考え難い。

自宅建築後〇年目、今から約〇年前に、自宅の隣にある公民館の排水が道路に流されていることは不衛生であることで、公民館前に側溝が敷設されることとなった。

しかし、側溝敷設は公民館迄であることから、私宅領域道路への数メートル延長を、(当

時) ○○町土木課長に直接お願いに行ったことが行政との関わりの最初であるが、延長工事はなく公民館止まりの側溝敷設となった。

以来、○年間にわたり、市との合併前には○○町土木課に、合併後には○○地域整備室(以下「担当室」という。)に対し、私や区長(合併前)・自治会長(合併後)が幾度となく側溝の建設依頼を行ってきたが、工事は施工されないままである。

合併前の○○町当初の相談では、土木課からは区長を介して要望するように指導されていたために、当時の○○区長ならび代々の区長にも依頼して何度も側溝敷設を要望してもらっていた。

熊本市合併後の平成○年○月頃に、○○区自治会長A氏に再度側溝の件を相談するが、この時に初めてA氏から側溝の建設を依頼するためには申請書等の書類提出が必要だと聞いたことである。急ぎよ、自治会長印を押印した側溝建設申請書を担当室に提出した。提出時期は定かではないが、平成○年末から平成○年○月頃と思われる。最初は担当職員が応対したが、その後担当室のB室長(以下「室長」という。)とのやり取りとなり、室長は、「このような側溝の整備の依頼は多い。こちらとしては書類を提出してもらわないと対応できない。対応は書類を提出した順番になる。」と言われて、分厚い申請書類を示されたときに、私は、「幾度となく側溝の件では町役場に出向きお願いをしてきたが、一度も貴職員側から申請書類を提出しないと受け付けられないという説明はなく、公務員として説明責任を全うしてないことであり、私の不手際ではない。」と主張した。これまでの担当職員とのやり取りは何だったのだろうと思ったことで愕然とした。

さらに、「約○年にわたり隣接迄側溝ができていても拘らず、私宅前道路に側溝を敷設しないのは何故ですか。」、また、「側溝とは雨水を流して道路を安全に使用するためのものであり、冠水状態の道路を永年にわたり放置していることは無責任ではないか。」と問いかけた。室長は、「側溝から離れたところに家を建てたら、そこまで延長して側溝を作ることは困難であり、年数がかかる。」と返事する。しかし、我が家は隣接に側溝がありそれも約○年前に敷設されたものであることから、担当室長の説明は我が家には当てはまらなく納得できないと反論する。

その後も側溝敷設の話はなく、市広聴課に道路冠水の写真を添付して、この現状を改善するように要望した。それから、担当室長が「調査したが冠水はない。」との返事であり、再度広聴課に異議を申し立てたところ、やっと担当室職員がつけ焼き刃のごとく側溝の蓋をステンレス製蓋に交換したが、全く冠水の現状は改善されていない(平成28年4月7日写真)。

平成27年10月○日、○○現自治会長が室長に面会して側溝建設予定を聞いたところ、予定はないとのことであった。

このまま永年にわたり建設工事未定では、冠水道路使用での転倒の危険性と不衛生状態も続き、日常生活に支障をきたしていることは明らかであり、約○年にわたって工事を行わないのは行政の不作為であると考えられる。

【市からの回答】

1 本件の経緯について

合併後、申立人から相談を受けた当時の自治会長が〇〇地域整備室（以下「担当室」という。）に相談に来られたので、これまで側溝工事が計画されていなかったのは、地区から要望書が提出されていなかったためと思われること、実施計画の検討に当たっては、要望の内容を精査する必要があるので、要望書を提出してほしいことを伝えました。

平成 26 年 3 月〇日、申立人が担当室に来室され、室長及び〇〇係長が対応しました。申立人が、〇〇区自治会長名の地区の側溝整備要望書を持参され、「旧〇〇町時代から口頭による要望を行ってきた。」と言われましたが、要望書を受理する際に、要望の案件が全て整備できるものではなく、他地区からもこのような要望書が多く提出されるため、緊急性や費用対効果などの検討を行うことを説明しました。

その後、雨天時に現場を数回確認した結果、交通に支障をきたすような冠水は見られないため、経過観察をすることとしました。

平成 27 年 7 月〇日、申立人が広聴課に対し、側溝を新設し、道路の冠水を改善してほしい旨を主張されたため、同月〇日、〇〇土木センター及び担当室の職員が現地確認を行いました。

同月〇日、雨が降っている時に申立人の自宅を訪問し、担当室維持班長及び班員が、申立人と面接し、申立人宅玄関前に水がたまる状況を申立人と一緒に確認しましたが、雨が降り止むと水たまりも小さくなりました。雨水の流れを確認したところ、申立人宅の北側にある公民館前の側溝の流入口が土砂で塞がれていたため、申立人宅前に雨水がたまりやすい状況が生じていると思われました。

そこで、コンクリート蓋をグレーチング蓋に交換し、排水の改善を図りました。

2 側溝の施工等の要望に関する対応について

(1) 側溝の施工・整備について

行政には、予算規模をはるかに超える側溝の新設改良・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、国道及び県道について、水深が 10 cm 以上の場合は片側通行止め、20 cm 以上の場合には全面通行止めとしているところですが、市道についても同様の基準で管理しており、このような冠水が認められる箇所については、交通に支障をきたすため、側溝の施工・整備等の対応が必要ということになります。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、例えば通学路などは優先度が高いものと考えております。なお、冠水等が発生している箇所がないか、道路パトロールによる日常的な点検を行っており、安全な道路の維持管理に努めております。

現在、〇〇地域で側溝の新設改良を行う路線は、熊本市と旧〇〇町が合併前に協議を行

い、合併後〇年間で実施予定の新市基本計画に計上された路線です。計上された路線は、旧〇〇町時代に計画された路線で、〇〇地域の主要交通網を整備する「幹線道路」と集落内の「生活道路」に分類されています。幹線道路は政策的な整備計画ですが、生活道路の整備計画は、各地区から提出された要望書を基に整備が必要な路線が計上されています。

すなわち、生活道路の整備にあたっては、限られた予算内での実施となるため、概算事業費を算定し、必要性や緊急性と併せ、〇〇地域全域の均衡性にも配慮が必要となります。

そのため、要望については、旧〇〇町時代から、直接個人が要望されるのではなく、各地区の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。自治会長が、要望書を提出されるに当たっては、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、役員と関係住民（地権者及び沿線住民）の署名の添付もお願いしていたものです。

しかしながら、今回の申立人のご要望の箇所については、要望書も提出されておらず、整備路線として新市基本計画に計上されていませんでした。

もとより、申立人は、〇年前に農地を宅地に転用し、住宅を建築されましたが、住宅建築時、前面の市道（当時は町道）の周囲は畑地であり、側溝が敷設されていませんでした。

当時、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される場合に課題となるのが、合併浄化槽と宅地内の雨水の排水先です。周辺に既存の側溝（水路）がない場合は、建築者本人が自分の敷地内にため枿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をとっておられます。申立人宅の対向地に農地転用により住宅を建設された方は、自費で道路敷地内に側溝を設置する方法をとっておられます。

申立人宅の場合、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、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が雨水のたまる原因であったことから、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であると考えております。

しかしながら、上記のとおり、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については、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、今回ご要望がありました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無く、雨天の際に現地を調査した結果、側溝が無いため大雨の際に道路上を雨水等が流れてはいるものの、通行止めが必要な状況ではなかったため、整備すべき箇所には当たらないと判断し、側溝の施工等を行わなかったものです。

一方で、申立人が主張されるように、申立人宅の隣接する公民館前の道路は約〇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。

ただ、申立人からご要望があったため、雨天時の道路の水たまりに関しては、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、雨水がスムーズに流れて水たまりができ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、申立人は、「〇〇区の側溝未整備宅は我が家を置いてほぼ他にはない」旨主張されていますが、予算が限られている以上、必要性・緊急性が高い箇所について優先的に側溝の施工・整備を進めているため、同区内に側溝未整備箇所はほかにも存在しております。

(2) 申立人への説明について

申立人は、「約〇年前から断続的とはいえ行政に相談していたにもかかわらず、申請書等の提出が必要なことの説明もなく、申請手順も正確に指導されることもなく、この〇年間側溝工事を放置してきた担当課の説明にも納得できるものではない。」と主張されておられますが、申立人宅前道路について、側溝を整備・施工していない理由については、上記の内容を繰返し説明してきたものです。

その際、室長が、「側溝から離れたところに家を建てたら、そこまで延長して側溝を作ることは困難であり、年数がかかる。」と回答したとのことですが、この発言の趣旨は、あくまで費用対効果のひとつの例として説明したものに過ぎません。

また、申請手順に関しましては、申立人が「合併前の〇〇町当初の相談では、土木課からは区長を介して要望するように指導されていた」と言われるように、前述のとおり、側溝の施工・整備については、地区全体の要望として自治会長（区長）を通して申請していただく必要があります、その旨を説明していたところですが、当時、申立人宅前の道路の側溝の施工・整備については、地区の要望としては申請されていませんでした。そこで、自治会長に対し、地区からの要望書を提出してほしいことを伝えたものです。

申請書の提出に関する説明について、申立人は、「室長が対応は書類を提出した順番になると言った」旨主張しておられますが、説明の趣旨としては、「申請書の提出があった順番に側溝を施工・整備する」というものではなく、あくまで、「申請書が提出された順に側溝の施工・整備が必要か否かを検討することになる」という趣旨に過ぎません。また、前述のとおり、区の要望として提出していただくように自治会長に説明した際、書面による申請をしていただくことも併せて説明しております。

なお、申立人は、室長が「冠水の実事はない。」と回答した旨主張されておられますが、前述のとおり、交通に支障がある「冠水」とは水深が10 cm以上の場合であるところ、申立人宅前については、そのような冠水は認められなかったため、その旨回答したものです。

3 今後の方針について

市においては、申立人が要望された箇所につきましては、申立人のご要望に対し、現況に合った措置を行っており、既存の側溝流入部の更なる改善を行うことは可能ですが、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、雨水がたまる原因は、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。なお、道路敷地内に自費で側溝等を設置される場合は、設置後は熊本市が壊れた際の補修も含め維持管理を行うことから、事前に「道路工事施行承認申請」の手続きが必要となります。

また、市では、雨水を地下に浸透させて各家庭から外へ流れ出る量を抑えることで道路冠水の軽減等を図るため、お住まいのお宅等に雨水浸透柵の設置を計画されている方に対して補助金を支給する「雨水浸透柵設置補助制度」も設けていますので、希望される場合は対象となるかなど詳細について、担当の河川課までお問合せください。

今後とも、道路パトロール等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】

1 はじめに

熊本市オンブズマン条例には、「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。」(第15条第3号)は、オンブズマンは「当該苦情を調査しないものとする。」(同条柱書き)という規定があります。本件「苦情申立ての趣旨」には、側溝施工に関する約〇年間にわたる申立人と市との交渉の経緯とやり取りが記載されていますが、そのほとんどは、事実のあった日から1年以上が経過していることから、残念ながらオンブズマンの調査の対象とはならないものと考えます。

しかしながら、平成27年3月以前の出来事をすべて除外して、申立人が「申立人宅前の側溝を施工・整備してほしい」旨の要望をしているのに、市が現在において、これに応じることが納得できないとして、その理由の説明を求めるという申立てであれば、1年以内の事実と認めることができますし、申立人の希望は「この〇年にわたり側溝工事を行わなかった明確な理由の説明を求める。」「道路冠水での危険性をどのように改善されるのか、工事予定等の回答を求めるものである。」ということですので、この問題に限定して検討することとします。

2 市が側溝を施工・整備しない理由

(1)「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道路の整備は、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ないところ、道路側溝の施工・整備は、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箇所を優先的に行っている。

②ところが、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、平成27年7月〇日など数回にわたり、市の担当者が現地確認を行い、申立人宅の玄関前に水がたまる状況を確認したものの、雨が降り止むと水たまりも小さくなり、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現地道路に雨水がたまる原因は、申立人宅の敷地内に降った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、申立人が、敷地内にため柵を設置して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をとるべきであると考えている。

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。申立人の主張は、「雨が降れば道路が冠水する状態である。」、「玄関よりの出口及び駐車場からの出口が雨水の冠水で塞がれ、安全に道路に出ることができない。」、「道路に出るには、この冠水部に入り、靴が濡れるか、またいで道路に出るしかないために子供や高齢者にとっては転倒の危険性が大きい。」ため、側溝を施工する必要があるというもので、それも一つの考え方ではあります。しかしながら、市が考える側溝施工の基準は、その程度では不十分で、「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。

(2)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申立人宅に対向する住居地（以下「対向地」という。）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設置したもので、市（合併前の町）の費用で施工した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、同所は申立人宅よりも低い位置にあつて、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、市が側溝を施工・整備する必要があつたということであり、それぞれに、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。

3 申立人に対する市の対応

「苦情申立ての趣旨」には、申立人と市との長期にわたるやり取りについて記載があり、「市からの回答」にも、これに対する市の主張が記載されています。しかしながら、前述のとおり、そのほとんどは1年以上前の出来事であることから、オンブズマンは、その対

応の是非については判断を差し控えます。ただ、印象としては、お互いの意思疎通が十分であったとはいえないように見受けられ、市の担当者においては、申立人に対する説明は一応されているものの、十分でなかったところもあるように思います。市の考え方は「市からの回答」に記載されている通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。

4 今後どのようにすればよいのかについて

「市からの回答」によると、市としては、「既存の側溝流入部の更なる改善を行うことは可能ですが、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」ということです。オンブズマンとしては、市の対応に不備があるとは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、対向地の住宅の住人が実行されたように、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ということですので。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。なお、道路敷地内に側溝等を設置した場合は、市において維持管理するということから、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

【苦情申立ての趣旨】

平成 28 年 6 月〇日の豪雨で自宅前の河川（以下「本件河川」という。）が氾濫し、道路が冠水してゴミなどが自宅へ流れてきた。冠水した道路の水位は自宅の玄関ぎりぎりまで届き、危うく自宅が床上浸水するところだった。近所の家では床上浸水したところもあり、強い恐怖を覚えた。本件河川は、昔から豪雨や台風の際に度々氾濫して困っていたが、上流の川幅を狭める工事が行われたり、川沿いに住宅が増えたりするにしたがって氾濫の程度はひどくなってきており、床上浸水の危険を感じるような氾濫は初めてだった。

そこで、同月〇日頃、〇〇土木センターへ連絡し、本件河川の氾濫で流れてきたゴミの撤去を依頼するとともに、本件河川の改修を依頼した。しかし、ゴミの撤去についてはすぐに対応してくれたものの、本件河川の改修については、「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。

このまま本件河川を放置すれば、氾濫により自宅等の財産が損傷するのではないかと不安であるし、自宅の最寄りの避難所は本件河川を越えたところにあるため、このままでは豪雨の際の避難にも不安がある。他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、本件河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】

1 申立人宅周辺の浸水被害解消について

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、本市としても当該地区の浸水被害対策の緊急性は高いと認識しております。

(1) A川の改修

そのため、市においては、平成〇年度に「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、平成〇年度には、新たに「B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があるため、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〇〇mのうちC川合流点から約〇〇mが完了しております。「B川水系A川整備計画」では、計画を策定した平成〇年度から概ね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。なお、現時点において、〇〇公園よりやや上流部分までは用地買収を終えているため、今後は当該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。

(2) 下水道浸水対策計画

A川の改修には今後も相当の期間を要することが予想されますが、申立人宅周辺の浸水被害が重大であることを踏まえ、市としても、河川改修事業とは別に、より早期に実現可能な浸水対策が必要であると認識しております。そこで、市においては、A川周辺の浸水被害対策を目的として、「B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、平成〇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川第〇排水区）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、平成〇年度の工事着手を目指して、平成〇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、それが浸水対策としてどの程度の効果を有するか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。

(3) まとめ

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。

2 本件における申立人への説明について

本件においては、平成28年6月〇日に申立人から「A川が溢れて水が入ってきた。この川は何年も前から溢れているが一向に解消しない。早く解消してほしい。」旨のご相談をいただき、「A川については、浸水被害を解消するため下流から河川改修工事を実施しており、今年度は〇〇公園付近の工事が完了している。河川改修については年次計画に基づいて整備を進めており、今後も下流から上流に向かって順番に整備をしていくしかない。」旨ご説明したところ、申立人から、「整備には時間がかかることは了解した。川の水が溢れたときにゴミが大量に流れてきており、自分でも集めて橋の際に置いている。ゴミの回収をお願いしたい。」旨のお申出があったため、A川の整備についてはご理解いただけたものと認識し、「なるべく早く回収する。」旨お伝えし、ゴミの回収のため業者を手配して対応を終了したものでした。

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、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が、市も既に現地調査を行って被害状況を確認しており、申立人と同様に、申立人宅周辺の浸水解消対策の緊急性は高いと認識しているところです。

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】

1 A川の現状

A川は一級河川B川水系C川に流入する川幅約3mないし7mの一級河川です。その流域は熊本市〇〇部に位置し、宅地開発等により急激な都市化が進み、上流域には畑地等の耕作地が残るものの、中下流域は住宅密集地となったことから、自然流域が持つ保水、遊水池機能が大きく低下し、浸水被害が頻発するようになりました。道路の浸水被害は年に数回発生し、家屋浸水被害が生じることもあり、市民生活に多大な支障をきたしているのが現状です。このため、熊本市においては、当該地区の浸水解消対策は緊急性が高いと認識しているところです。

2 市の河川整備計画

熊本市においては、A川の河川改修事業を計画しています。すなわち「市からの回答」によると、平成〇年度に「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、平成〇年度には、新たに「B川水系A川整備計画」（以下「整備計画」という。）を策定し、おおむね20年での整備完了を目標として整備を進めているということです。

整備計画においては、浸水被害を軽減するための分水路の新設、河道拡幅及び現況A川調整池の有効利用を行い、おおむね10年に一回の確率で発生する洪水規模を安全に流下できる河川整備を目的としています。そして、整備計画のうち、現在までに、C川との合流地点から約〇〇〇mの〇〇公園付近までは整備が完了しています。「市からの回答」によれば、同公園よりやや上流部分の河川周辺までは用地買収が終了していますが、さらにその上流域については、今後順次用地買収を行う予定であるということです。

市としては、より早期に実現可能な浸水解消対策として、河川改修計画と並行して、「下水道浸水対策計画」を立て、平成〇年度の工事着工を目指しているとのこと。

3 申立人への説明

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欲しい。」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・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、相談者にご納得いただけるような説明・対応に務めてまいります。」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ください。

(6) 土地区画整理事業の説明

【苦情申立ての趣旨】

平成〇年〇月、事務所兼住宅（以下「本件建物」という。）を建設する目的で、〇〇〇〇番〇の土地（以下「本件土地」という。）を購入した。

本件土地は、南北に伸びる 2 本の道路に挟まれた、東西に長い長方形の土地であり、敷地の東西両辺が道路に接している。また、この 2 本の道路は、いずれも自動車が行き来できる道路であった。そのため、私は、本件建物の西側に自宅玄関を、東側に事務所入り口を設けることにして、駐車場も、西側に自宅駐車場を、東側に事務所駐車場を設けるかたちで設計してもらうことにした。実際の設計では、敷地西側の接道部分のうち、概ね北側半分が自宅玄関部分、南側半分が駐車場入口部分となった。

本件土地は〇〇土地区画整理事業の施行地区内にあるため、建築確認を申請するにあたり、土地区画整理法第 76 条第 1 項第 4 号に基づく許可（以下「建築許可」という。）を申請する必要があった。そのため、平成〇年〇月、〇〇土地区画整理事業所（以下「事業所」という。）に対して設計図その他の必要書類を提出し、建築許可を受けている。本件建物は平成〇年〇月に完成し、現在まで利用してきた。

ところが、平成 28 年 8 月〇日、突然、事業所から、「本件土地の西側の道路のうち、道路北端から自宅駐車場あたりまでは全面歩道となる。そのため、歩道部分に車両が進入しないよう、歩道部分の南端に杭を打つ。」と連絡があった。そして、同月〇日に立会いを行って杭の設置場所を確認したところ、自宅駐車場の目の前に杭を打つ計画であることがわかった。そのような位置に杭を打たれては自動車が出入りできなくなるので、あと〇メートルほど北にずらしてほしいと申し出たが、「あと〇メートル北側にずらすことはできるが、それ以上は警察との関係もあり譲歩できない。」と言われた。西側の道路が歩道となることについては、「きまりだから。」と言われるだけだった。

現在事業所が計画している位置に杭を設置されれば、自宅駐車場の入り口が約〇センチメートルほど狭くなり、自宅駐車場に自動車を駐車することが非常に難しくなってしまう。私は、事業所から建築許可を得るために本件建物の設計図なども提出していたのであるから、事業所も本件土地の南西部分が駐車場になることを認識していたはずである。そのうえで建築を許可した事業所が、今になって自宅駐車場の利用を阻害するような位置に杭を打つことには納得できない。私は、本件土地を購入する際にも、建築許可を受ける際にも、西側道路が歩道になるという話を聞いたことはなかったが、仮に西側道路を歩道にすることが最初から決まっていたなら、少なくとも建築許可を行う際に、将来自宅駐車場の利用

が難しくなることを説明するべきだったのではないか。また、仮に西側道路を歩道にする計画が本件建物の建築後に決まったのであるなら、私の建築計画を許可した後に、その内容どおりの土地利用を阻害するような計画を立てたということになり、なおさら納得できない。西側道路は、特に歩行者が多いわけでもなく、また周辺住民も西側道路が歩道になることなど知らない人がほとんどというような状況であり、自宅駐車場の土地利用を阻害してまで西側道路に杭を打ち、歩道とする必要があるとは思えない。

市には、少なくとも、本件土地の自宅駐車場の利用を阻害しないよう、杭を打つ位置に配慮してほしい。

【市からの回答】

1 ○○土地区画整理事業における事業計画の周知について

申立人は、「本件土地を購入する際にも、建築許可を受ける際にも、西側道路が歩道になるという話を聞いたことはなかった」と主張しておられますが、申立人の事務所兼住宅（以下「申立人宅」という。）の敷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旨の情報は、以下のとおり、設計概要の縦覧、説明会の開催、書面の配布等によって適切な周知を図ってきたところです。

（1）設計概要の縦覧

市町村が行う土地区画整理事業は、事業計画を2週間公衆の縦覧に供し、利害関係者に対して都道府県知事に意見書を提出する機会を与えた上で、事業計画において定める設計の概要（以下「設計概要」という。）について都道府県知事の認可を受けて実施されます。設計概要とは、設計説明書と設計図からなるものであり、設計図とは、施行後の公共施設並びに鉄道、軌道、官公署、学校及び墓地の用に供する宅地の位置及び形状を表示した図面をいいます。都道府県知事の認可後も、市町村は、施行地区及び設計概要を表示する図書の写しを、換地処分公告の日まで公衆の縦覧に供しなければなりません。

○○土地区画整理事業（以下「本事業」という。）においても、平成○年○月○日から事業計画を公衆の縦覧に供し、平成○年○月○日に設計概要について県の認可を受けました。設計図を含む設計概要については、平成○年○月○日から現在に至るまで、○○土地区画整理事業所に備え置き、公衆の縦覧に供しております。

本件道路が歩行者専用道路となることは本事業の認可当初から決定していたため、平成○年○月○日に設計概要が備え置かれた時点から設計図にも記載されておりました。本事業については、その後数回にわたって計画変更が行われたことはあったものの、本件道路が歩行者専用道路となる計画が変更されたことはありません。したがって、本件道路が歩行者専用道路となることについては、設計概要が縦覧に供されていたことによって継続的に情報の提供がなされていたものであり、申立人が土地を購入され、ご自宅を設計される際に設計概要をご覧いただければ、容易に把握できたものと考えます。

（2）説明会の開催

本事業の設計概要について県知事の認可を受けるにあたっては、その前後に関係権利者に対して事業計画案の説明会を開催しており、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ております。

申立人のひとりであるA氏も、本事業の設計概要が認可される以前から施行区域内に別の宅地を所有しておられたことから、関係権利者として、平成〇年〇月〇日及び平成〇年〇月〇日の説明会に参加しておられたことが記録として残っております。したがって、申立人においても、この説明会において本件道路が歩行者専用道路となる旨の説明を受けておられたものと考えます。

(3) 「書面〇〇」の配布

本事業については、計画区域決定後に地域住民の反対により一時休止され、事業計画決定後も事業に反対する住民から訴訟が提起されるなどしていたことなどを踏まえ、計画内容について丁寧に周知し、正確にご理解いただいた上で本事業へご協力いただくために、関係権利者へ毎月「書面〇〇」と題する書面を配布していました。そのうち、平成〇年〇月〇日発行の第〇号、同年〇月〇日発行の第〇号には、本件道路が歩行者専用道路となる計画であることが図示されています。

先に述べたとおり、申立人のひとりであるA氏は、設計概要の認可以前からの関係権利者であったため、申立人に対しても、「書面〇〇」を通して、本件道路が歩行者専用道路となる旨の情報を提供しております。

2 土地区画整理法第76条第1項第4号に基づく許可について

また、申立人は、「事業所から建築許可を得るために本件建物の設計図なども提出していたのであるから、事業所も本件土地の南西部分が駐車場になることを認識していたはずである。そのうえで建築を許可した事業所が、今になって自宅駐車場の利用を阻害するような位置に杭を打つことには納得できない。」「仮に西側道路を歩道にすることが最初から決まっていたなら、少なくとも建築許可を行う際に、将来自宅駐車場の利用が難しくなることを説明するべきだったのではないか。」とも主張しておりますが、土地区画整理法第76条の趣旨は、土地区画整理事業の施行の障害となる建築行為等を未然に防止することにあるため、同条第1項第4号に基づく許可申請があった場合、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。

施行区域内の土地の所有者が土地の有効利用を図るために必要な情報については、先に述べたとおり設計概要を縦覧に供するなどして随時提供しているところであり、土地区画整理法第76条の上記のような趣旨に照らしても、本件において、同条に係る市の業務に不備はなかったと考えております。

3 本件道路に関する今後の方針について

さらに、申立人は、「西側道路は、特に歩行者が多いわけでもなく、また周辺住民も西側道路が歩道になることなど知らない人がほとんどというような状況であり、自宅駐車場の土地利用を阻害してまで西側道路に杭を打ち、歩道とする必要があるとは思えない。」とも主張しておられますが、本件道路を歩行者専用道路とすること、本件道路の南端部分に車両進入防止用の杭（以下「車止めボラード」という。）を設置することの必要性について、市としては以下のように考えており、今後も現在の計画を維持することとしております。

（１）本件道路を歩行者専用道路とすることの必要性について

本件道路は南北に伸びる道路ですが、その北端が接している東西に伸びた道路は、本件道路との接続部分の東側と西側に比較的大きな交差点が設けられており、しかも両交差点間の距離も近いことから、両交差点の間にさらに自動車が通行できる道路を接続することは道路構造上好ましくありません。このことについては警察からも指摘を受けており、警察からは、両交差点の規模や距離に鑑み、その間に接続する自動車の通行可能な道路を１本に限定するよう求められています。両交差点の間には、本件道路の他に、商業施設「○○」の裏を通る道路が接続されていることから、本事業においては、周辺地域の中でも特に交通量が多くなることが見込まれる商業施設「○○」裏の道路を自動車通行可能な道路とし、本件道路は歩行者専用道路とすることにしましたものです。本件道路を歩行者専用道路とすることについて、市としては、周辺の道路構造を踏まえ、交通の安全や円滑のために必要であると考えております。

また、本事業においては、平成○年○月に全区域の仮換地指定が完了しているところから、歩行者専用道路等の位置の変更は、周辺地域に仮換地指定を受けた多くの権利者に影響を及ぼすこととなります。加えて、申立人の自宅敷地を含め、本件道路に接する土地については、仮換地指定の際、将来的には車両の通行ができない歩行者専用道路に接する土地となることを踏まえて評価を行い、車両が通行可能な道路にのみ接している土地を仮換地指定する場合と比較してやや広めの土地を仮換地指定しております。そのため、本件道路を歩行者専用道路とする計画を変更すると、他の関係権利者との間で公平を失することとなります。

このように、本件道路を歩行者専用道路とすることは交通の安全や円滑のために必要なことであり、また、この計画を変更することは関係権利者に影響を及ぼし、公平を害するおそれもあることから、市としては、今後も現在の計画を維持することとしております。

（２）本件道路の南端部分に車止めボラードを設置することについて

歩行者専用道路は、もっぱら歩行者の一般交通の用に供される道路であり、車両の進入が禁止された道路です。

歩行者専用道路の出入り口に車止めボラードを設置することは法令上の義務ではありませんが、もっぱら歩行者の一般交通の用に供するという歩行者専用道路の目的を確実に果たすためには、構造的にも車両の進入を防止する対策を講じることが必要であると考えます。そのため、本件道路の南端に車止めボラードを設置することは、本件道路に車両が進

入ることを防止するための対策として必要なものであり、市としては、この計画を変更することは考えておりません。

(3) 車止めボラードの位置について

なお、申立人は、「市には、少なくとも、本件土地の自宅駐車場の利用を阻害しないよう、杭を打つ位置に配慮してほしい。」と主張しておられますが、市としても、以下のとおり、申立人の自宅駐車場の利用を阻害しないよう、車止めボラードの位置には可能な限り配慮しております。

歩行者専用道路に設置する車止めボラードは、歩行者専用道路への車両の進入を防止する目的で設置するものですから、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ことになります。

しかし、本件道路南端に設置する車止めボラードは申立人宅のピロティー出入りに干渉することから、市としても、車止めボラードの目的や効用を阻害しない範囲において、申立人宅のピロティー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が望ましいと考えております。

そこで、平成28年8月〇日、申立人と〇〇土地区画整理事業所職員が立ち会い、車止め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、申立人宅のピロティーに車両を進入させ、車止めボラード設置後もピロティー利用が可能であるかの検証を行いました。その結果、本件道路南端から1メートル北側に車止めボラードを設置し、ピロティー南側に車両を一台置いた状態でピロティー北側に車両を進入させた場合でも、車止め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。

申立人は、「現在事業所が計画している位置に杭を設置されれば、自宅駐車場の入り口が約〇センチメートルほど狭くなり、自宅駐車場に自動車を駐車することが非常に難しくなってしまう。」と主張しておられるものの、市としては、上記のような検証の結果を踏まえ、車止めボラードの位置を本件道路南端から〇メートル北側とした場合でも、申立人宅のピロティーの利用には大きな問題は生じないものと判断しております。

一方、車止めボラードの位置をさらに北側に移動した場合、本件道路の南端に小型車両であれば駐停車可能なスペースが生じて、歩行者専用道路へ車両が進入してしまうおそれがあります。そうなった場合、車止めボラードは、歩行者専用道路への車両侵入を防止するという目的を果たすことができません。

このように、車止めボラードの位置を本件道路南端から1メートル北とした場合でも申立人宅のピロティーの利用に特段の困難を生じないと考えられること、車止めボラードの位置をさらに北側に移動した場合には車止めボラードの目的や効用を阻害してしまうことを踏まえ、市としては、車止め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。

市としては、本件道路はまだ未整備の状態であり、本件道路の整備に着手後、改めて申立人に車止めボラードの位置を確認していただくとともに、上記のような市の見解を丁寧

に説明した上で車止めボラードを設置したいと考えております。車止めボラードの設置によって多少なりともピロティ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、申立人宅のピロティの利用に配慮した上で車止めボラードの位置を決定していること、車止めボラードの位置をこれ以上北側とするのは、車止めボラードの目的や効用を阻害することとなるため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。

4 申立人への説明について

申立人は、8月〇日の立会いの際、本件道路が歩道となることについて、職員から、「きまりだから」との説明しか受けていない旨の主張をしておられますが、職員は、本件道路が歩行者専用道路となることについて、申立人に対しても設計概要の認可前から十分な情報提供を行ってきたこと、申立人宅の敷地を仮換地決定する際、当該敷地の一部が歩行者専用道路に接していることが評価基準とされたために通常より広く土地が割り当てられており、本件道路を歩行者専用道路とする計画を変更した場合には他の権利者との間で不公平が生じてしまうため、計画を変更することはできないことなどの説明も行っておりました。

市としては、市民から説明を求められた場合には可能な限り分かりやすく丁寧に説明するよう努めているところであり、本件においても申立人のご理解を得るために丁寧な説明に努めたものでしたが、結果として申立人が「きまりだから」との説明しか受けていないとの認識でおられたことも踏まえ、今後はより一層分かりやすく丁寧な説明を心がけたいと考えております。

【オンブズマンの判断】

1 本件道路を歩行者専用道路とすること及び車止めボラードの設置について

申立人は、〇〇土地区画整理事業（以下「本件事業」という。）において、申立人の自宅敷地西側に接してい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され、それに伴って本件道路南端部分に車両進入防止用の杭（以下「車止めボラード」という。）が設置される予定であることについて、「現在事業所が計画している位置に杭を設置されれば、自宅駐車場の入り口が約〇センチメートルほど狭くなり、自宅駐車場に自動車を駐車することが非常に難しくなってしまう。」「本件土地を購入する際にも、建築許可を受ける際にも、西側道路が歩道になるという話を聞いたことはなかった」「仮に西側道路を歩道にすることが最初から決まっていたなら、少なくとも建築許可を行う際に、将来自宅駐車場の利用が難しくなることを説明するべきだったのではないか。」「西側道路は、特に歩行者が多いわけでもなく、また周辺住民も西側道路が歩道になることなど知らない人がほとんどというような状況であり、自宅駐車場の土地利用を阻害してまで西側道路に杭を打ち、歩道とする必要があるとは思えない。」として、「市には、少なくとも、本件土地の自宅駐車場の利用を阻害しないよう、杭を打つ位置に配慮してほしい。」と主張しておられます。

そこで、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本件道路を歩行者専用道路とし、また本件道路南端に車止めボラードを設置することは必要か、③本件道路南端に設置する車止めボラードの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います。

(1) 本件事業の計画の周知について

本件事業の計画の周知について、市は、本件道路が歩行者専用道路となることは当初から計画されていたことであり、設計概要の縦覧、説明会の開催、書面の配布等によって適切な周知を図ってきたと主張しています。

〇〇土地区画整理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、その設計図には本件道路が歩行者専用道路となる予定であることが明確に図示されていました。この設計図は、土地区画整理法（以下「法」という。）により、換地処分公告の日まで縦覧に供することが義務付けられたものであり、本件においても、平成〇年〇月〇日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。そうである以上、本件道路が歩行者専用道路となることについて、市では適切な周知が図られていたと評価せざるを得ません。

また、オンブズマンは、本件事業において関係権利者へ毎月配布されていたという「書面〇〇」のうち、平成〇年〇月〇日発行の第〇号、同年〇月〇日発行の第〇号も確認しましたが、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いました。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は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り、そのため、申立人が今となつては不本意な位置にピロティーを設置することになったとしても、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、法第 76 条第 1 項に基づく許可の際に、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。しかし、「この法律は、土地区画整理事業に関し、…必要な事項を規定することにより、健全な市街地の造成を図り、もつて公共の福祉の増進に資することを目的とする。」という法第 1 条や、「…施行地区内において、土地区画整理事業の施行の障害となるおそれがある土地の形質の変更若しくは建築物その他の工作物の新築…を行おうとする者は…許可を受けなければならない。」という法第 76 条第 1 項の文言等に照らせば、同項に基づく許可を行う際に市が考慮しなければならないのは、建築計画が土地区画整理事業の施行の障害となり、健全な市街地の造成を阻害しないかという公益的な観点であると考えるのが相当であり、この点に関

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ければなりません。したがって、市としては、申立人の建築計画においてピロティの出入り口の一部が本件道路に接していることが確認でき、本件道路が歩行者専用道路となった後にピロティの出入り口が実質的に狭まることが予見できたとしても、そのことによって本件事業の施行が阻害されると判断しない限り、申立人の建築計画を許可することとなります。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ピロティ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て、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。

(2) 本件道路を歩行者専用道路とすること及び車止めボラード設置の必要性について

本件道路を歩行者専用道路とすることは、多数かつ多様な利害関係の調整の末に決定されたものですから、オンブズマンとしては、その決定に至るまでの事業計画の縦覧や利害関係者からの意見書の受付といった手続きに著しく不当な点があったというような特段の事情が認められない本件においては、その当否についての判断は差し控えたいと考えます。

申立人も、本件道路が歩行者専用道路とされることや、本件道路に車止めボラードを設置すること自体に強く反対されているわけではないと思われませんが、本件道路を歩行者専用道路とすることや車止めボラードを設置すること自体の必要性に関する市の見解については、市からの回答に詳しい記載がありますのでご覧ください。

なお、申立人は、本件道路は「特に歩行者が多いわけでもない。」ということから、申立人宅のピロティに干渉する位置に車止めボラードを設置してまで本件道路を歩行者専用道路とすることに疑問を呈しておられますが、本件道路を歩行者専用道路とするものの目的は、本件道路に歩行者が多いことからこれに配慮するというものではなく、本件道路周辺の道路構造、すなわち、本件道路の北端が接している東西に伸びた道路の東側と西側に設けられている比較的大きな交差点間の距離が短いことから、両交差点の間に自動車が行き交える道路を複数接続することが好ましくないとの状況を踏まえて交通の安全や円滑を図ることにあるようです。

車止めボラードの設置に関しては、本件道路を車両の進入が禁止された歩行者専用道路とする以上、その目的を確実に達成するために車止めボラードを設置する必要があるというのが市の見解であるようですが、オンブズマンとしても、このような市の判断には合理性があるものと考えます。

(3) 車止めボラードの設置位置について

「市には、少なくとも、本件土地の自宅駐車場の利用を阻害しないよう、杭を打つ位置に配慮してほしい。」という申立人の要望について、市は、「市としても…申立人の自宅駐

車場の利用を阻害しないよう、車止めボラードの位置には可能な限り配慮している。」と主張しています。具体的には、車止めボラードは、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、車止めボラードの目的や効用を阻害しない範囲で申立人宅のピロティーへの干渉を最小限に抑えるため、市は、車止めボラードを、歩行者専用道路と車両通行可能な道路の境界から〇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。

オンブズマンとしては、車止めボラードの設置に合理的な必要性が認められ、そのために設置が予定されているのである以上、申立人宅のピロティーの利用に配慮して設置位置を検討するとしても、車止めボラードの目的や効用を阻害しない範囲での検討となることはやむを得ないと考えます。

申立人は、車止めボラードの設置位置が本件道路の南端から〇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、「車止めボラードの位置をさらに北側に移動した場合、本件道路の南端に小型車両であれば駐停車可能なスペースが生じて、歩行者専用道路へ車両が進入してしまうおそれがあります。そうなった場合、車止めボラードは、歩行者専用道路への車両侵入を防止するという目的を果たすことができません。」と主張しており、車止め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。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。

2 申立人への説明について

以上のとおり、オンブズマンとしては、本件道路を歩行者専用道路とすること、本件道路の南端に車止めボラードを設置すること、その位置を本件道路の南端から〇メートル程度北側とすることについて、市の業務に不備はないと考えます。

また、市は、本件事業の認可以前から、設計図の縦覧、説明会の開催、「書面〇〇」の発行等、申立人を含めた地域住民に対し、十分な周知活動及び説明を行ってきたことが伺えます。

しかし、本件において、申立人は、8月〇日の立会いの際、本件道路が歩道となることについて、職員から、「きまりだから」との説明しか受けなかった旨述べておられ、その説明が不十分であったと感じておられるようです。他方、市は、同日の申立人への説明の際にも、本件道路が歩行者専用道路となる計画を変更することができない理由について、これまでの情報提供の状況、申立人宅の敷地を仮換地決定する際の評価基準等を踏まえて説明を行っており、丁寧な説明に努めたと主張しています。

本件においては、いずれの主張にもそれを裏付ける資料がなく、8月〇日の立会いの際にどのような説明が行われたかを客観的に確認することはできません。そのため、オンブズマンとしても、その説明のあり方に問題があったかどうかについて判断することはできませんが、いずれにせよ、市は、本件に関する今後の方針として、「本件道路の整備に着手後、

改めて申立人に車止めボラードの位置を確認していただく」とともに、車止めボラードの位置を申立人の要望どおりにすることはできないことについて、「丁寧に説明した上で車止めボラードを設置したい」と述べていますので、その際には改めて丁寧な説明が尽くされるよう期待します。

(7) 民営の児童育成クラブへの指導

【苦情申立ての趣旨】

平成 28 年〇月末頃、自宅の隣地に砂利が敷き詰められ、〇〇校区児童育成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た。

本件駐車場には、平日と土曜日の午前〇時半頃から午後〇時半頃まで、〇台ほどの車が入れ替わり立ち替わり駐車される。また、本件駐車場は狭いため、駐車する際は、自宅の窓から 1 メートルほどの至近距離までバックしてきて駐車される。狭い駐車場に多くの車が駐車するため、駐車の際は何度も切り返しが行われ、本件駐車場では、車のエンジン音やドアを閉める際の音、駐車場敷地に敷かれている砂利とタイヤが激しく擦れる音、駐車場出入り口のコンクリート床ががたつく音などのひどい騒音が 1 日中断続的に発生している。また、車のボディに当たった日光が反射し、自宅に入ってくるが、駐車台数が多く、駐車位置も自宅に近いことから、その光や熱も非常に強い。

本件駐車場での騒音は、窓を閉めて自宅内にいても聞こえるほどであり、特に車のドアを閉める音は、熊本地震の余震の音に似ていて恐怖を感じるほどである。1 日中自宅で仕事をしている私にとって、このようなひどい騒音が 1 日中断続的に発生することや反射光が入ってくることは大変苦痛に感じられた。

本件駐車場が利用され始めてから 1 週間ほどは我慢していたが、耐えられなくなって区長に相談し、区長立会いの下、〇〇校区児童育成クラブの職員に対し、本件駐車場の騒音や反射光によって大変苦痛を受けていることを訴えた。職員は、「別の場所も検討します。」と言ってくれたが、結局その後も本件駐車場は利用され続けた。その後、〇〇小学校、〇〇小学校の保護者代表、本件駐車場の管理会社、弁護士等にも相談したが、駐車位置が自宅から少し離れた位置になったくらいで、騒音の根本的な解決には至らなかった。

そこで、本件駐車場の近隣に住んでいる住民〇名分の、本件駐車場の移転を求める署名を集め、市の青少年教育課を訪ねて相談したところ、女性の職員が担当の職員に対し、「すぐ〇〇校区児童育成クラブに連絡するように」と指示を出したので、これで解決するだろうと安心して帰ったものの、その後も状況は全く変わらなかった。

自宅は、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、とても駐車場などに利用されるべき場所ではない。〇〇校区児童育成クラブは民営クラブであるとはいえ、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、〇〇校区児童育成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。

【市からの回答】

1 申立人が問題とされている駐車場の利用主体について

申立人が問題とされている駐車場（以下「本件駐車場」という。）は、〇〇校区児童育成クラブ保護者会（以下「保護者会」という。）が民間企業から賃借し、〇〇校区児童育成クラブ（以下「本件クラブ」という。）の職員用駐車場として利用しているものです。保護者会は本件クラブに通う児童の保護者で構成された民間団体で、本件クラブの運営主体です。

なお、児童育成クラブとは、児童福祉法に定められた放課後児童健全育成事業を実施するもので、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。民営クラブの職員は運営主体である民間団体が雇用しており、市との雇用関係はありません。

2 保護者会及び本件クラブ職員に対する市の指導権限について

本件駐車場の賃借人は保護者会であるため、本件駐車場の移転等を指導するとすれば、その相手方は保護者会となります。また、本件クラブの職員用駐車場として利用されている本件駐車場の使用方法について指導するとすれば、その相手方は保護者会又は本件クラブ職員となります。しかし、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本件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。

もっとも、市は、以下のとおり、民営クラブの運営主体に対しては、一定の事項について、法令や要綱に基づく指導権限等を有しており、その限度で指導することは可能です。

(1) 児童福祉法上の指導権限等

児童福祉法により、市町村は放課後児童健全育成事業の設備及び運営について条例で基準を定めなければならないと定められており、市は、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。）を制定しています。条例には、児童育成クラブの施設が備えるべき面積や、職員が有するべき資格等の基準が定められており、民営クラブの運営主体も含め、放課後児童健全育成事業を行う者は、この基準を遵守しなければなりません。

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かとされています。

(2) 熊本市民間児童育成クラブ運営費等補助金交付要綱上の指導権限等

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、民営クラブが行う放課後児童健全育成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、放課後児童健全育成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。

3 申立人のご要望について

申立人は、「〇〇校区児童育成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保護者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、保護者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、この点について児童福祉法を根拠として指導することはできません。また、市は保護者会に対して要綱に基づき補助金を交付していますが、保護者会が本件駐車場を賃借し、本件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が明らかであるため、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、市としてもできるだけ対応を行なってまいりました。すなわち、平成28年〇月〇日に区長を通して申立人の苦情を受け付けた際には、職員が現地を確認して申立人や区長から意見を聴取し、騒音や光、排気ガスについて本件クラブ職員に口頭で配慮を求めており、また、同年〇月〇日に申立人が近隣住民の署名を持参して青少年教育課へ来訪された際には、保護者会へ申立人のご要望を伝えるなどしたところです。その後、保護者会においては、本件クラブ職員に対し、本件駐車場の利用に関して注意喚起を行っており、下記のような内容の文書も作成されています。

【重要】 職員駐車場利用の注意事項

駐車場に駐車の際、次の事項を厳守してください。

ご近所とのトラブルを避けるためです。ご理解とご協力をお願いします。

- ・利用時間 午前〇時から午後〇時半まで

(研修等により時間を超える場合は、育成クラブ敷地内に駐車)

- ・駐車（停車）中はエンジン停止（アイドリングの禁止）
- ・駐車場内での談笑（雑談）禁止
- ・ドアの開閉は静かに（可能な範囲でOK）
- ・駐車場からの発進時、アクセルを踏みすぎない

申立人のご要望の趣旨は理解しておりますが、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っております。

【オンブズマンの判断】

オンブズマンが調査したところ、申立人宅の隣地にある駐車場（以下「本件駐車場」という。）は、申立ての趣旨にあるとおり〇〇校区児童育成クラブ（以下「本件クラブ」という。）の職員用駐車場として利用されているものであり、その借主は、本件クラブを運営する〇〇校区児童育成クラブ保護者会（以下「保護者会」という。）であるということでした。

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児童福祉法上の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。）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、「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、この点について児童福祉法を根拠として指導することはできません。また、市は保護者会に対して要綱に基づき補助金を交付していますが、保護者会が本件駐車場を賃借し、本件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が明らかであるため、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。」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。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。

市が本件クラブを運営する保護者会に対し児童福祉法上有する権限は、保護者会が運営する本件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、本件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、市が保護者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、本件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、「児童福祉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ないと考えます。

以上のとおり、市が前記のような権限を有しているからといって、民営クラブ及びその運営主体のあらゆる行為について指導等を行えるわけではありません。市から補助金の交付を受けているという点を除けば、本件クラブ及び保護者会は一般の民間団体と変わりありませんから、どこに駐車場を設けるか、駐車場をどのように利用するかといった問題は、原則として本件クラブ及び保護者会の自由な意思決定に委ねられていると考えられます。

以上の点を踏まえ、オンブズマンとしては、「〇〇校区児童育成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。したがって、本件における市の対応に不備があったとは認められません。

市は、指導権限が限られるなかでも、「平成〇年〇月〇日に区長を通して申立人の苦情を受け付けた際には、職員が現地を確認して申立人や区長から意見を聴取し、騒音や光、排気ガスについて本件クラブ職員に口頭で配慮を求めており、また、同年〇月〇日に申立人が署名を持参して青少年教育課へ来訪された際には、保護者会へ申立人のご要望を伝えるなどした」とのことであり、申立人の期待に応えるために可能な限りのことを行っていると認められます。

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えます。

（８）市政に関する相談への対応

【苦情申立ての趣旨】

平成 28 年 4 月〇日、私は熊本市長の解職請求をしようと考えて、市の総務課に行った。A氏が対応したが、「あなたは解職請求をする資格がない。」と言われた。

市長に対する解職請求は、日本国民で選挙権を持つ者は誰にでも資格があるはずである。

資格がないというのは、私に日本国民をやめろと言うに等しい不当な言い方であり、納得できないので苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 事実関係

申立人は、平成 28 年 4 月〇日から数回にわたり、総務課（以下「担当課」という。）へ来訪されたり、電話を掛けられたりして、担当課の職員とやり取りをされています。本件の「苦情申立ての趣旨」に係る事実の要旨は以下のとおりです。

（１）申立人は、同年 4 月〇日午前 10 時ころ、「熊本市長解職命令書」と題する書面（以下「命令書」という。）を持参して、担当課に来訪され、「誰もが私の命令に従わなければ

ならない。最高裁判所がそう言っている。最高裁の判決に従って市長の解職命令を出す。」などと主張されました。

そこで、担当課職員においては、「市長の解職は地方自治法に規定されており、一定数の住民の署名を集め、それによって解職のための投票をすることが決定され、投票の結果によって失職となるものである。個人には解職を命令する権限はない。市長解職命令書は効力を持たない。」旨を伝えた上、地方自治法（以下「法」という。）に基づく解職請求の手続きを説明しようとしたのですが、聞き入れてもらえませんでした。申立人は、いったん退出されて、同日午前 11 時 55 分ころ再度担当課に来られ、「命令書」を提出して帰っていかれました。

(2)「命令書」は、熊本市役所を宛名とし、申立人本人の住所氏名と押印のある書面で、以下の記載がありました。

「 第 1 申立の趣旨

最高裁判所の判決に従い、大西一史殿に対して熊本市長の職を解く。

第 2 申立の理由

司法が存在する限り判決の『原理、原則』は変る事はありませんし、誰しも変えることは出来ません。従って一端、判決が出されたからには誰であろうとも判決には逆らう事はできません。司法、行政、立法、と各窓口に出向き交渉してきました。しかし何も変ることなく、長い時間が係り被害だけが広がり、妨害と嫌がらせを受けてきました。このままでは社会の秩序は保てません。

二年以上も最高裁判所の判決を放置すれば裁判の意味が無くなります。法治国家として成立しません。社会の『秩序と治安』も不安定となり、紛争や暴動の原因となり、いたずらに混乱を招くだけです。

市の最高責任者であられる市長に対して、解答を求めて参りましたが適正な主導もありません。市民の声を一番近いところで聞くのが市役所の立場であり職務と考えます。つまり市民の生命と財産を守り安全な町にするのが、役目であり、職務であるはずで。基本的人権と人道的立場から考えれば、極めて責任は重いと考えます。このまま行動を起こさず嵐が過ぎるのを待つ考えであれば卑怯な隠蔽行為とみなすしかありません。最高責任者として、いかがなものかと考えます。よって社会の秩序は保てないと判断し最高裁判所の判決に従い、市長の職を解く。

第 3 添付書類

1、最高裁判所の判決と正本である証明書 2、裁判所業務停止命令書 3、熊本国税局 強制執行書 4、熊本市 納税課 強制執行書

第 4 解職手続と実行日

1、市議会の規約に照らして、手続を進めるように命令する。
2、実行日 平成 28 年 月 日 」

2 市の見解

(1) 申立人が「熊本市長の解職請求をしようと考えて」いた旨の主張について

市長の解職請求権については、法第13条第2項に「日本国民たる普通地方公共団体の住民は、この法律の定めるところにより、その属する普通地方公共団体の・・・長・・・の解職を請求する権利を有する。」と定められています。また、解職手続については、①選挙権を有する者は、政令の定めるところにより、その総数の3分の1（その総数が40万を超え80万以下の場合にあってはその40万を超える数に6分の1を乗じて得た数と40万に3分の1を乗じて得た数とを合算して得た数）以上の者の連署をもって、その代表者から選挙管理委員会に対して市長の解職を請求し（法第81条第1項）、②審査を経て解職の投票において過半数の同意があったときは、その職を失う、となっています（法第83条）。

ところが、申立人は、「最高裁の判決に従って市長の解職命令を出す。」「誰もが私の命令に従わなければならない。」旨主張され、職員が上記の法の規定を説明しようとしても聞こうとしませんでした。申立人が提出した「命令書」の記載やその主張によると、申立人には、市長を解職する権限があり、「命令書」の提出によって、直ちに市長解職の効力が生じると考えておられるようで、法に基づく解職請求をしようと考えていたものとは理解できませんでした。

(2) 「あなたには解職請求をする資格がない。」と言われた旨の申立人の主張について

市長の解職請求権については、法に規定があり、選挙権を有する者が市長の解職請求をする権利を持つことは当然です。担当課の職員が申立人に対して、「あなたには解職請求をする資格がない。」といった事実はありません。上記1(1)に記載の通り、申立人は、ご自身に市長を解職する権限があり、「命令書」の提出によって直ちに市長解職の効力が生じるという考えを持っておられるようでした。このお考えに対して、職員は、「市長の解職は地方自治法に規定されており、一定数の住民の署名を集め、それによって解職のための投票をすることが決定され、投票の結果によって失職となるものである。個人には解職を命令する権限はない。」という説明をしたものです。この説明は、正当なものだと考えています。

3 今後の方針について

担当課としては、今後も継続して、申立人にご理解いただけるように丁寧な説明に努めていきます。

【オンブズマンの判断】

1 地方自治法は、選挙権を有する者による市長の解職請求の手続きを規定しています（同法第81条ないし第85条）。この請求を行う相手方は選挙管理委員会であり、請求が成立すると、投票により解職するかどうかが決せられます。これ以外に、市民が市長を解職できる旨の規定はありません。なお、これとは別に、市議会は市長に対する不信任議決権を持っています（同法第178条）。

2 申立人は、市民の一人として市長に対する解職請求権を持っていますが、その権利を

行使するには、一定数の市民の署名を集めた上で、選挙管理委員会に対して請求しなければなりません。ところが、本件において、申立人が市職員に要求したものは、「命令書」の記載内容や職員に対する発言等を総合して判断すると、地方自治法に基づく解職請求権の行使とは認められず、「申立人には市長を解任する権限がある」という独自の見解に基づいて、申立人個人から市長に対し、解職命令を行ったものだと考えます。そうすると、これに対して、職員が、「市長の解職は地方自治法に規定されており、一定数の住民の署名を集め、それによって解職のための投票をすることが決定され、投票の結果によって失職となるものである。個人には解職を命令する権限はない。」と説明したのは、法令解釈の基本と定説に則った相当なもので、その対応に不備はないものと考えます。

(9) 市政に関する多岐にわたる苦情

【苦情申立ての趣旨】

私は、平成28年4月〇日にアポイントをとって総務課を訪れた。同月〇日に総務課に提出していた熊本市長解職命令書の詳しい内容説明ができていなかったため、総務課のA氏に対して、警告と事の重大さを伝えた。A氏がその場で返事をなされたので、内容を理解していただいたと判断し、帰宅した。A氏は、「分かりました。私が責任をもって5月半ばまでに、全て元に戻します。」と約束され、私は安心して帰ることができた。しかし、約束は全て嘘だった。市職員が嘘をつくことは、納得できないので苦情を申し立てる。また、2年半の間、水を飲めずに苦しい思いをしたことについての責任を総務課にとってほしい。

【市からの回答】

申立人は「平成28年4月〇日にアポイントをとって総務課を訪れた」と主張されますが、総務課の記録には、申立人が同日に来課されたとの記録はございません。ただし、申立ての内容と似た記録がありますので、説明させていただきます。

同月〇日、申立人より、「明日 総務課を訪れたい。」と電話があり、同月〇日、総務課のA氏が申立人と面会しました。その際、申立人から、「『熊本市長解職命令書』の返事は、いつもらえるのか。」と、以前申立人が総務課へ提出された書面（以下、「本件書面」という。）について質問がありました。本件書面は、同月上旬に申立人が提出されたもので、申立人名義で、熊本市長を解職する旨の記載がある書面です。しかし、本件書面は、それ自体によって市長を解職する効力が認められる書面ではありませんでした。そのため、申立人から本件書面の提出を受けた際に、A氏が申立人に説明をしましたが、申立人は納得されず、オンブズマンへ苦情申立てをなされ、同月〇日時点ではオンブズマンが調査中であったという経緯がありました。そこで、A氏は、「申立人がオンブズマンへ申立てをしているので、5月中旬を目途にオンブズマンを通して回答したい。」と、申立人にお伝えしました。

以上のとおり、A氏は、申立人から提出を受けた「熊本市長解職命令書」に関する総務

課の見解について、5月中旬を目途にオンブズマンに対して回答する旨を約束したので、「全て元に戻す」といった約束は一切しておりません。

なお、「水を飲めずに苦しい思いをしたことについての責任を総務課にとってほしい。」とのことですが、市の上下水道事業は、上下水道局が所管しているものであるため、総務課が課として責任をとることはできません。水道の供給に関しお困りのことがあれば、水道事業を所管する上下水道局にご相談いただきますようお願いいたします。

【オンブズマンの判断】

1 A氏の約束について

申立人作成の苦情申立書に記載された内容及びこれに対する市からの回答の内容を総合考慮すると、総務課のA氏が申立人に対し「分かりました。私が責任をもって5月半ばまでに、全て元に戻します。」と約束したとの事実を認めることができません。したがって、この点についての市の対応に不備があるとは認められません。

2 水を飲めなかったことに関する責任について

水道の供給に関することについては、上下水道局が所管しており、総務課の所管外です。したがって、この点について総務課に対し責任をとるよう求めることはできないものと判断します。

（10）納税に関する相談への対応

【苦情申立ての趣旨】

平成28年3月〇日、私は市民税の税額についてあまりに多額で納得がなかなかだったので、どうしてこのような金額になるのかについて説明を求めるために、市の納税課に行った。

ところが、納税課の職員は、まともに対応してくれず、私が大声を出したという理由で110番通報をした。その結果、警察官が駆けつけて1時間くらい拘束された。

私は、大声を出したり暴れたりした覚えはない。職員に対して税額について説明を求めただけなのに、警察に通報するのは不当であり、納得できないので苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 申立人の市民税の課税履歴及び滞納状況

平成22年度市民税の当初課税において、〇〇円を課税（平成21年中の長期譲渡所得に対する課税）していますが、以降において、市税について課税の履歴はございません。

課税以降、支払は一切ないままに繰り越され、平成25年度の滞納額は、延滞金〇〇円を合わせて〇〇円でした。当時、申立人は生活保護受給中（平成23年12月〇日開始、平成27年3月〇日廃止）であり、納税課（以下「担当課」という。）は、財産がないことは明白であり今後の担税力は見込めないと判断し、地方税法第15条の7第5項を根拠として延滞金〇〇円を加えた〇〇円を平成25年7月〇日付けで執行を停止しました。

また、平成 27 年度末現在、現年度及び過年度を含め、申立人が支払うべき市税はございません。

2 警察への通報に至った経緯について

(1) 事実の経緯

平成 28 年 3 月〇日午後〇時頃、申立人が担当課へ来課されました。主査が対応したところ、申立人は「業務をすぐに停止しろ。」「電気、ガス、水道を止められた。責任をとれ。」等を繰り返し述べられました。途中から、以前に対応したことがある主幹が同席すると、申立人は、本件とは関係の無い最高裁判所の判決文（表紙のみ）を見せながら、「これが分からないのですか。最高裁の判決も出ているのですよ。」と述べられました。主幹が「業務を停止することはできません。」と答えると、申立人は「自分への課税は不当なものだから、今まで支払った税金はすべて返せ。」と述べられました。上記 1 に記載されている通り、申立人には支払うべき市税はなく納税もされていないことから、担当課では申立人の主張する不当な課税について判断ができませんでした。また、「電気、ガス、水道を止められた。どうにかしろ。」と述べられるので、「水道は上下水道局にお尋ねしてみたらいかかですか。」と答えると、「既に言ったがどうにもならない。」「今日は私の言うことを聞くまでは帰らない。」と述べられました。やがて、約 1 時間が経過すると、申立人は立ち上がり手を挙げて、担当課の事務室に向かって「お前らここに集まれ。」と大声で数回叫ばれました。さらに、職務中の職員に対して無差別に怒号を浴びせ、窓口に来課されていた市民の方に強引に同意を求め始めました。この様子を見て、警備員や守衛が現場に駆けつけましたが、申立人の興奮は収まらなかったため、花畑派出所に電話し、5 名の警察官が来ました。申立人と 20 分ほど押し問答をした後に、警察官は申立人を警察署へ連行しました。

(2) 警察に通報したことの正当性

申立人が来課してから約 1 時間は、申立人の主張や意見について相手の立場に立って聴取し、可能な限りで説明に努め、担当課の対応で納得していただきたいと考えていました。

しかし、申立人は手を挙げて事務室に向かい大声で数回叫び、職務中の職員に対し怒号を浴びせ、窓口に来課していた市民の方に強引に同意を求める等、担当課の自由意思を制圧し、職務遂行に著しい支障を生じさせるような行為を繰り返されました。そのため、担当課の職員だけでなく、守衛や警備員も含めた市の職員では対応が困難なものになったと判断し、警察に通報しました。

3 今後の方針について

申立人の主張や意見については、今後も相手の立場に立って聴取し、丁寧で誠実な対応に努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

110 番通報とは、事件・事故などが起きた場合に、被害者や目撃者等が、警察に緊急通報するものです。

平成 28 年 3 月〇日の申立人の市役所における言動については、申立人の主張と市の主張とに食い違いがありますが、その状況は、複数の市職員によって現認されているところですので、「市からの回答」に記載されている事実を採用します。これを前提とすれば、市職員が、申立人の言動は威力を示して業務を妨害しているものと判断したとしてもやむを得なかったものと認められます。

市としては、「担当課の職員だけでなく、守衛や警備員も含めた市の職員では対応が困難なものになったと判断し、警察に通報しました。」ということですから、その対応は相当であり、不備は認められません。

(11) ヘルパーの派遣

【苦情申立ての趣旨】

私は、〇〇症という難病にかかったが、同居の母と兄による生活支援は期待できない状況であった。指定難病に関する手続きの際にもらったパンフレットを読んで、ヘルパーを派遣してもらえることを知り、食事を作るなどの家事支援のためにヘルパーの派遣をお願いしようと考えた。

そこで、平成 28 年 5 月下旬、市に相談したら、いくつかある施設を紹介されたため、その中のひとつの〇〇町にある施設に行き、「食事を作ってほしいので、ヘルパーを派遣してほしい。」と話したところ、A 区役所に相談するとのことだった。その後、〇〇町の施設から連絡があり、「同居人がいる場合には原則としてヘルパーの派遣はできない。」と言われてしまった。

同月〇日、なぜヘルパーの派遣をしてもらえないのかを尋ねるため、障がい保健福祉課に電話をかけ、同居の母や兄からの支援は期待できないことも伝えたが、「同居人がいる場合には派遣できない。」「決まりだから。」と言うだけで話が進まず、責任者に代わってほしいと伝えたところ、〇〇氏に交代したが、同様の説明を行うばかりだった。

私は難病にかかっており、家事を自分で行うことが困難なため生活支援が必要なのに、同居人がいるというだけで一律にヘルパーの派遣をしてもらえないことに納得できない。

【市からの回答】

1 居宅介護（家事援助）について

(1) 法及び国の基準について

「障害者基本法の基本的な理念にのっとり、…障害者及び障害児が基本的人権を享有する個人としての尊厳にふさわしい日常生活又は社会生活を営むことができるよう、必要な障害福祉サービスに係る給付、地域生活支援事業その他の支援を総合的に行い、もって障害者及び障害児の福祉の増進を図るとともに、障害の有無にかかわらず国民が相互に人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会の実現に寄与すること」を目的として、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（以下「法」という。）

が定められています（法第 1 条）。

法第 5 条において、具体的な「障害福祉サービス」について多数定められていますが、そのひとつとして、「障害者等につき、居宅において入浴、排せつ又は食事の介護その他の厚生労働省令で定める便宜を供与する」サービスとして居宅介護があります（同条第 2 項）。

当該居宅介護の中でも、調理、洗濯、掃除等の家事の援助であって、これを受けなければ日常生活を営むのに支障が生ずる利用者に対して行われるものを家事援助といいます。

家事援助の対象者については、厚生労働省の「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準」（以下「報酬告示」という。）において、「単身の世帯に属する利用者又は家族若しくは親族（以下「家族等」という。）と同居している利用者であって、当該家族等の障害、疾病等の理由により、当該利用者又は当該家族等が家事を行うことが困難であるもの」とあります。また、厚生労働省通知の「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について」（以下「留意事項通知」という。）では「家族等の障害、疾病のほか、障害、疾病がない場合であっても、同様のやむを得ない事情により、家事が困難な場合を含むものであること。」とされています。

市としては、このように報酬告示等において、家族等の同居人がいる場合の基準が設けられているのは、障害福祉サービス等の運用に当たっては公平かつ適正に執行することが求められているところ、サービスを必要としている方々に対して適切にサービスを提供するためには、同居している家族等による支援が可能な方の場合、まずは当該家族等に支援を行っていただくことが適当であるからとの趣旨によるものと考えております。

（2）市における基準及び取扱いについて

居宅介護等の障害福祉サービスを利用される場合、その費用の一部の給付を受けられることとなりますが、当該介護給付費等の支給を受けようとする障害者等は、市町村の支給決定を受けなければなりません（法第 19 条第 1 項）。そこで、市においては、上記報酬告示等の国が示している方針等も踏まえた上で、「熊本市障害者（児）の障害福祉サービス等に関する支給基準」（以下「ガイドライン」という。）を定めており、支給対象者要件等の基準を設け、支給決定についての判断を行っております。居宅介護等、法に基づくサービスを希望される場合、ガイドラインに基づき、居住地を管轄とする各区役所福祉課にて受付及び調査を行った上で支給の要否が決定されるため、まずは希望者の方に申請していただく必要があります。

支給の要否決定に当たっては、支給対象者要件等の要件を満たすかについても調査・判断する必要があります。例えば、申立人の希望される家事援助のような「通院等介助（身体介護を伴う場合）以外の居宅介護」については、現在のところ、障害者ご本人が障害支援区分 1 以上であること、同居又は別居の介護者がいない者であること（同居者が障害者であ

る場合等、当該同居者が介護を行うことができない場合を含む。)などが対象者の要件とな
っています。

ただし、留意事項通知にもあるように、「障害、疾病等の同様のやむを得ない事情により、
家事が困難な場合」には対象者となり得るところ、市としては、同居の家族等が就労等
により不在にする時間が長く、サービスを受けないと障害者の日常生活に支障があると認め
られる場合、また、同一世帯に複数の障害者がいる場合等であって、介護者がどうしても
対応することができず、障害者の心身状況等を勘案して必要性があると認められる場合な
どについては、やむを得ない事情に当たる場合があると考えております。

2 申立人の家事援助について

(1) 本件の経緯について

平成 28 年 5 月〇日、申立人から A 区役所福祉課に電話によるお問合せがあり、「障害福
祉サービスを受けたい。」との相談を受けたため、「熊本市障がい者相談支援センター B」
及び「熊本市障がい者相談支援センター C (以下「Cセンター」という。)」を紹介しまし
た。このとき、申立人が指定難病医療受給者証を所持していることは確認しましたが、そ
のほかの詳しい状況確認までは行っておりませんでした。

翌〇日、Cセンターから A 区役所福祉課に電話があり、「調理の援助を受けたい。」と希
望される方がいるが、同居人として申立人の母及び兄 (以下「母及び兄」という。) がいる
との相談があったため、同居人の状況を伺うと、母及び兄は障害、疾病があるわけではな
く、家事・調理等はできるとのことでしたので、A 区役所福祉課より Cセンターに対し、
原則として家事援助の支給は困難である旨を伝えました。

Cセンターにおいて、上記の内容を申立人に伝えたところ、同月〇日、申立人から D 区
役所福祉課へ電話によるお問合せがありました。申立人が「同居人がいる場合は、ヘルパ
ーの派遣はできないのか。」と尋ねられたため、D 区役所福祉課より、「基本的に、同居の
家族等がいる場合はその方に支援を行ってもらう必要があります。」との回答を行いました。

そのやり取りの後、申立人が希望されたため、障がい保健福祉課 (以下「担当課」とい
う。) の職員 (以下「担当者」という。) に電話を交代し、詳しい内容を伺いました。「調理
や買い物及び掃除の援助を行ってほしい。」とのご相談でしたので、担当者が申立人の周囲
の環境を伺ったところ、「同居人として母及び兄がおり、母及び兄は障害、疾病等の理由に
より家事ができない者には当たらない。」とのことだったため、申立人の状況をより詳しく
確認するため、いくつか質問を行いました。詳細な理由は言われなかったものの、母及
び兄は就労時間が長くて家事ができないなどの事情があるわけではないが、申立人に対し
て食事の提供や部屋の掃除等を行って欲しくないとのことでした。そのため、担当課の回答
としては、家事援助の対象者は、報酬告示やガイドライン等により、同居又は別居の介護
者がいない者であることが原則として定められていること、申立人の場合、当該家事援助
の対象者に該当することが難しいと思われたため、基本的にはサービスの提供は難しいこ
と、ただし、あくまで原則なので、最終的な判断は居宅介護の申請をしていただいた上で、

本人及び家族状況等を調査しないと分からないことなどを伝えました。

(2) 申立人の居宅介護（家事援助）について

申立人は、今回、調理、買物及び掃除等の家事援助を希望しておられましたが、家事援助の対象者については、前述のとおり、報酬告示、留意事項通知及びそれらを踏まえたガイドライン等の基準に基づき、同居又は別居の介護者がいない者である場合（同居者が障害者である場合等、当該同居者が介護を行うことができない場合を含む。）でなければなりません。

申立人の話によると、同居している者として母及び兄がおられ、また、母及び兄については「障害、疾病」の状態ではなく、同様のやむを得ない事情についての説明もなく、家事等は問題なくできるとのことでした。申立人にも説明したとおり、実際に障害福祉サービス（居宅介護）の申請をしていただいた上で、支給対象者要件等も含め、詳細な調査を行わない限り明確な判断はできませんが、聴取した内容に基づき、現時点においては家事援助の対象者には当たらない可能性が高いと考えております。

3 今後の方針について

今後、申立人から居宅介護（家事援助）の申請があった場合には、A区役所福祉課と連携をはかりながら、ガイドライン等に基づき、障害の程度や同居の家族の状況等について詳細に調査を行った上で適切な決定を行います。

【オンブズマンの判断】

1 本件の問題点

申立人は、難病にかかり、食事を作るなどの家事支援のためのヘルパーの派遣について市に相談したが、「同居人がいる場合には派遣できない。」との説明を受けたため、同居の母と兄による生活支援は期待できない状況なのに、同居人がいるというだけで一律にヘルパーの派遣をしてもらえないことが納得できないと主張されています。

そこで、市において、同居人等がいる場合の家事援助の対象者の基準等はどのような根拠に基づき、どのように定められているのか、また、そのことについて申立人に対する説明がどのようになされたのかなどについて検討します。

2 障害者総合支援法に基づくサービスについて

(1) 家事援助の対象者の基準等について

申立人は、「食事を作るなどの家事支援」、いわゆる家事援助を希望されていますが、この家事援助は、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（以下「法」という。）に基づく福祉サービスである居宅介護に含まれます。この家事援助のサービスを受けるためには、当該障害者等の居住地の市町村が介護費用を支給する旨の決定（支給決定）を行う必要があります。

熊本市では、この支給決定を行う際の基準として、「熊本市障害者（児）の障害福祉サービス等に関する支給基準」（以下「ガイドライン」という。）を定めており、そのガイドラ

インでは、家事援助の対象者を、①障害者ご本人が障害支援区分1以上であること、②同居又は別居の介護者がいない者であること（同居者が障害者である場合等、当該同居者が介護を行うことができない場合を含む。）などと定めています。

ガイドラインの「同居又は別居の介護者がいない者であること（同居者が障害者である場合等、当該同居者が介護を行うことができない場合を含む。）」という要件は、「市からの回答」にある厚生労働省が定めた基準等にそったものであり、市におけるガイドラインの定め自体には、特に問題がないものと考えます。

なお、ガイドラインは、市のホームページに掲載するなどして広く公開されており、ガイドラインの内容については一般に周知されているということです。

（2）同居の家族等の介護者がいる場合の取扱いについて

障害者が家事援助のサービスを受けようとする場合、ガイドラインに従えば、同居者がいるときは、原則として介護費用の支給決定は受けられませんが、同居者に障害や病気があるため、あるいはこれと同様のやむを得ない事情があるため同居者が当該障害者の介護を行うことができないときは、介護費用の支給決定を受けられることになります。

市としては、上記の「やむを得ない事情」について、同居の家族等が就労等により不在にする時間が長く、サービスを受けないと障害者の日常生活に支障があると認められる場合、同一世帯に複数の障害者がおり、同居者だけでは十分な介護ができず、障害者の心身状況等を勘案して必要性があると認められる場合などは、この「やむを得ない事情」になり得ると考えているということです。

3 申立人に対する家事援助について

申立人は、「同居人がいるというだけで一律にヘルパーの派遣をしてもらえないことが納得できない」旨主張しておられます。しかし、これまで確認したように、家族等の同居人がいる場合、原則として家事援助の対象者となることは難しいものの、当該家族等の障害、疾病のほか、これと同様のやむを得ない事情がある場合などは、家事援助の対象者となり得るということです。したがって、「家族等の同居人がいる」との一事をもって対象者とならないということではなく、個々の支援希望者の事情等を総合的に考慮しながら判断されることとなります。

申立人に対する説明が具体的にどのようになされたのかについては、「苦情申立ての趣旨」と「市からの回答」において、主張が異なっている部分があるため、その詳細は分かりませんが、障がい保健福祉課の担当者は、定められた基準やこれまでの経験等により、対象とならない可能性が高いと考え、その旨説明したということです。つまり、担当者は、申立人と電話で話した際、同居の家族がいること、当該家族は疾病や障害がなく通常通り家事を行えることを聞き、一方で、「障害、疾病と同様のやむを得ない事情」については聴取できなかったことから、対応時点においては、家事援助の対象者となり得る情報を確認できなかったため、原則として家事援助の対象者となることは難しいと判断し、申立人へその旨の説明を行ったものと考えます。

もっとも、「市からの回答」にあるように、申立人にも説明されたということですが、実際に支給決定の対象者となるかどうかは、申立人から申請がされ、市による詳細な調査を行った上でなければ判断できないということです。法に基づく支援を受けようとする障害者の方々は、その障害者支援区分、介護者の有無・状況などの環境は様々であり、申請ごとに個別具体的に判断される必要があります。そのため、申立人の場合も同様に、まずは申請されることが必要となりますが、その際は「同居又は別居の介護者」がいるかどうかだけでなく、申立人ご自身が障害支援区分1に当たるかなどのほかの要件についても調査されるということです。

申立人は、難病にかかれてご自身で家事を行うことが困難なため、サービスの利用を希望されたものと思われそうですが、法に基づく支援等を受けるためには、手続きや基準等が詳細に定められており、市は、それに則って判断する必要があるということ、申立人にもご理解いただきたいと思えます。市も、「申立人から居宅介護（家事援助）の申請があった場合には、A区役所福祉課と連携をはかりながら、ガイドライン等に基づき、障害の程度や同居の家族の状況等について詳細に調査を行った上で適切な決定を行います。」とのことですので、申立人に対する対応も含め、今後も、法に基づくサービスの運用が公平かつ適正になされることを期待しています。

（12）震災による家財等の被害と保護費の支給

【苦情申立ての趣旨】

私は生活保護を受給しているが、平成28年熊本地震で自宅が一部損壊して雨漏りし、電化製品などが濡れてしまった。その影響で、地震直後に照明器具が、7月頃に炊飯器、冷蔵庫、電子レンジ、ガスコンロが使えなくなった。

地震直後に照明器具が使えなくなった際、A区保護課のB氏に相談したときには、照明器具の買換え費用を支給してもらえたが、7月頃に炊飯器等の電化製品を買い換えるための費用を支給できないか相談した際は、「地震から時間が経っており、地震のために故障したのか老朽化で使えなくなったのか分からないので、支給できるかも分からない。上に相談してみる。」とのことであり、10月頃に再度確認したところ、「支給出来ない。」と言われた。

結局、7月から少しずつお金を貯めて上記の電化製品を買い集め、12月によく必要な電化製品を買い揃えることができたが、せめて一部でも費用を支給してもらえないかと思った。電化製品の買換え費用について、「支給出来ない。」と言った市の対応に問題はなかったか、オンブズマンに調査してもらいたい。

【市からの回答】

1 電化製品の買換え費用について

生活保護制度において、家具什器や被服の更新その他通常予測される生活需要については、被保護者に経常的に支給される最低生活費（以下「経常的最低生活費」という。）の範

囲内でまかなわれるべきものであり、経常的最低生活費は、そのような生活需要をカバーし得るものとして定められた基準に基づいて決定されています。一般家庭においても、高額な家具什器や被服の更新等の臨時的な出費がある場合には当月分の家計支出は過大なものとなりますが、その財源はあらかじめ準備された預金等によりまかなわれるのが通常です。経常的最低生活費も、月々これを完全に消費すべきものとしてではなく、ある程度の期間を通じてのやりくりを考慮した、いわば平均月額のなものとして設定されているものです。

したがって、日常生活に必要な物品は、本来、経常的最低生活費の範囲内で、計画的に購入していただくこととなります。

もっとも、「被保護者が災害にあい、災害救助法が発動されない場合において、地方公共団体等の救護をもってしては災害により失った最低生活に直接必要な家具什器をまかなうことができないとき」や、「転居の場合であって、新旧住居の設備の相違により、最低生活に直接必要な家具什器を補填しなければならない事情が認められるとき」で、最低生活に必要な不可欠な物資を欠いていると認められる場合であって、それらの物資を支給しなければならない緊急やむを得ない場合に限り、一定の限度額内で臨時的に家具什器費を支給することが可能です。

2 申立人の相談について

市では、生活保護に関する相談についてはケース記録に全ての記録を残しており、申立人からの相談についても同様です。ケース記録を確認したところ、平成28年熊本地震以降、市が申立人から受けた保護費等に関する相談は以下のとおりでした。

熊本地震発生後、A区保護課（以下「担当課」という。）の担当職員から申立人に対し、安否確認のため電話で連絡しました。その際、申立人から、地震によって自宅アパートが雨漏りしている旨の報告を受けたため、管理会社に相談するよう指導しました。

後日、申立人から担当職員に対し、「地震で照明器具が使用できなくなった」旨の相談があったため、その買換え費用の支給が可能である旨及び支給方法について説明し、見積書を提出するよう指導しました。

平成28年7月〇日、申立人が担当課へ来課され、地震により壊れた照明器具の買換えにかかる見積書を提出されました。同日、窓口にて保護変更申請書を記入していただき、見積書と申請書を受理しました。

同月〇日、申立人から、地震で自宅アパートが損壊し、転居したいので現状を確認しに来てほしいと依頼がありました。

同月〇日、担当職員が申立人宅を訪問しましたが、内観、外観とも損壊は見受けられませんでした。申立人に確認したところ、6月に修理のための工事が行われたとのことであり、継続して居住することが可能な状態であると認められたため、転居は認められない旨説明したところ、転居したい理由は別にあり、〇〇被害に遭っているため、市外もしくは県外へ転居したいとのことでした。その上で、転居費用を支給できないかとの相談がありまし

たが、持ち帰って検討する旨伝えました。

同月〇日、照明器具買換え費用として家具什器費を申立人に支給しました。

同年 8 月〇日、申立人へ電話連絡し、市外もしくは県外への転居費用は相応の理由がない限り認められない旨説明し、〇〇被害についてまずは警察に相談し、対応してもらうよう助言しました。申立人からは、警察には既に相談済みであるとの回答があったほか、隣人が〇〇して警察に捕まったが 3 日ほどで釈放され、身の危険を感じているとの訴えがありました。

同年 9 月〇日、申立人居住のアパート管理会社より担当課に対し、①アパートの修理工事は応急的なものであり、まだ完了していないこと、②隣室の住人が〇〇であることを理由として、申立人の退去を求める依頼書が提出されました。

同年 10 月〇日、申立人より、市外又は県外への転居を認められないかとの再度の相談がありました。相応の理由がなければ困難である旨説明し、市内で転居先を見つけるように指導しました。

同月〇日、申立人が来所され、①転居によってガスが都市ガスからプロパンガスに変わった場合はガスコンロの買換え費用を支給できるか、②震災による雨漏りで布団が使えなくなったが買換え費用を支給できるか、③炊飯器と電子レンジが寿命で壊れそうなのだが買換え費用を支給できるか、との相談を受けました。担当者は、申立人に対し、①については限度額内で支給できるが、その際には保護変更申請書及び見積書が必要であること、②については現物での支給が可能であること、③については一般家庭同様、生活用品等の消耗、経年劣化に伴う買換えは日ごろからの扶助費のやりくりによって蓄えた貯蓄等でまかなうべきものであるため、その費用を別途支給することはできない旨説明しました。同日、申立人から、布団支給のための保護変更申請書を受理しました。

以上のとおり、市は申立人から電化製品の買換え費用等について相談を受けたことはありますが、その内容は申立人が主張されるものとは異なります。

すなわち、申立人から平成 28 年 7 月頃に転居や〇〇被害に関する相談を受けたことはありますが、その時期に電化製品の買換えについて相談を受けたことはなく、申立人から電化製品の買換えについて相談を受けたのは、同年 10 月〇日でした。また、その際の相談内容も、上記のとおり、転居に伴いガスが都市ガスからプロパンガスに変わった場合のガスコンロの買換え費用、炊飯器及び電子レンジの経年劣化に伴う買換え費用並びに地震に起因する雨漏りによって使えなくなった布団の買換え費用についてであって、「地震によって炊飯器、冷蔵庫、電子レンジ、ガスコンロ等が故障したので買い換えたい」旨の相談ではありませんでした。

3 市の見解

先に述べたとおり、家具什器等の生活用品の買換え費用は原則として経常的最低生活費のやりくりによってまかなわれるべきものですが、例外的に、家具什器費を支給できる場合もあります。

したがって、仮に、炊飯器、冷蔵庫、電子レンジ、ガスコンロ等が地震によって故障したとか、転居に伴いやむを得ず買換えの必要が生じるという相談を受けた場合には、物品の状況等を確認した上で、家具什器費の支給ができるかどうかを検討することになります。

現に、本件においても、照明器具及び布団に関しては、地震に起因する損傷であると相談を受けたため、家具什器費の支給について検討した上で、照明器具については買換え費用を支給し、布団についても現物支給を行うこととしているところであり、ガスコンロについても、転居に伴いやむを得ず買換えの必要が生じる旨の相談があったため、限度額内で支給できる旨説明したところです。

しかし、炊飯器及び電子レンジについては、「寿命で壊れそうなのだが買換え費用を支給できるか。」との相談であり、家具什器費を支給できる場合に当たらないと判断したことから、「日ごろからの扶助費のやりくりによって蓄えた貯蓄等でまかなうべきものであるため、その費用を別途支給することはできない」旨説明したものです。

市としては、本件に関する申立人の相談に対しては、扶助費の支給に関する判断も、申立人に対する説明も、適切に行ったものと認識しております。

【オンブズマンの判断】

申立人は、平成 28 年 4 月の熊本地震後に、A 区保護課から①照明器具の買換え費用、②ガスコンロの買換え費用については生活保護の支給を受けましたが、③炊飯器、冷蔵庫、電子レンジについては支給を受けられませんでした。申立人の「苦情申立ての趣旨」は、③の市の対応に問題がなかったのか調査してほしいというものです。

オンブズマンの調査によれば、電化製品をはじめとする家具什器の買換え費用については、厚生労働省事務次官通知（以下「通知」という。）により生活保護制度上の取扱いの全国的な統一が図られており、そこに示された基準は「市からの回答」にあるとおりです。

「市からの回答」によると、①については、地震によって使えなくなったものであり、②については、転居によりガスの供給が都市ガスからプロパンガスに替わったため使えなくなったもので、それぞれ通知の定めるところに従って判断し、支給したものであるということでした。

③については、申立人は、4 月の地震で自宅が一部損壊して雨漏りし、電化製品などが濡れてしまい、7 月ごろに炊飯器、冷蔵庫、電子レンジが使えなくなったことから、そのころ市に電化製品を買い換えるための費用を支給できないかと相談したところ、「地震から時間が経っており、地震のために故障したのか老朽化で使えなくなったのか分からないので支給できるかも分からない。」と言われ、10 月ごろに再度確認したところ「支給できない。」と言われた旨主張します。これに対して、市は、申立人が 10 月〇日に来所し、そのとき初めて「炊飯器と電子レンジが寿命で壊れそうなのだが、買換え費用を支給できるか。」との相談を受けたので、「生活用品等の消耗、経年劣化に伴う買換えは日ごろからの扶助費のやりくりによって蓄えた貯蓄等でまかなうべきであるため、その費用を別途支給することは

できない旨説明した。」旨主張します。

申立人が市に相談した時期ややり取りには多少の齟齬がありますが、申立人の主張を前提にしたとしても、「地震から時間が経っており、地震のために故障したのか老朽化で使えなくなったのか分からない」旨市から言われたそうであり、市としては、通知に照らして家具什器費を支給できるような場合にはあたらないと判断したものと思われます。申立人の主張によれば、電化製品が故障し、買換えについて相談したのは地震から約 3 か月後のことであり、そのような状況の下では、故障が地震によるものであると判断することは一般に困難であろうと思われますので、地震による故障であることを明確に示す根拠があったと認められない本件においては、上記のような市の判断に不合理な点があるとは認められません。他方、市にはケース記録が残っているということですが、市の主張を前提にすれば、申立人の相談は寿命によって故障しそうな電化製品の買換えに関するものだったということですから、経常的な生活費の範囲内で計画的に購入すべきであるとした市の対応に問題はありませぬ。仮に、電化製品が地震によって使えなくなったという事実関係が成り立つのであれば、上記の照明器具と同様に、物品の状況を確認した上で、通知の趣旨に従って支給が検討されるものと考えますが、本件はそのような場合にはあたらなかったということになります。

以上のとおり、オンブズマンとしては、本件における市の対応には、不備はなかったものと考えます。

(13) 新規就農希望者への説明

【苦情申立ての趣旨】

農業をしていた親族A氏が平成〇年〇月に死亡し、親族A氏と一緒に農業をしていた親族B氏も高齢のため農業を続けられなくなり、平成〇年にはJAや営農組合も脱退したことから、二人が耕作していた農地を利用して新規就農しようと考えた。

新規就農するためには 5 反以上の農地が必要であるとの情報を得たが、手元にあった資料を確認したところ、親族B氏が耕作していた農地を合わせれば 5 反以上になると思われた。

平成〇年秋頃、親族B氏宛に、「利用権設定農用地の終期・更新通知書」が届いた。内容を確認したところ、親族B氏が耕作していた農地の一部で、親戚から借りていた農地について、同年 12 月〇日までに〇区役所の農業委員会で利用権の更新の手続きをしなければならぬとのことだった。

そこで、同月〇日に親戚を訪ね、今後は親族B氏ではなく自分が農地を利用したい旨伝えて了承してもらい、更新手続きに必要な書類を書いてもらったうえで、同月〇日に〇区役所の農業委員会を訪ね、親族B氏の耕作していた土地を利用して新規就農したいことを伝えた。

すると、対応した職員から、「5 反ないので認めませぬ。」と言われたので、手元にあった

資料を示し、「親族B氏が耕作していた農地を合わせれば 5 反以上集まります。」と説明した。しかし、「JAの書類などは関係ない。はっきり言います、農業はできません。」と言われ、新規就農を目指す者として農業委員会と揉め事を起こすわけにもいかないと思い、あきらめて帰宅した。

私としては、現在のままで就農できないというのであれば、どうすれば新規就農することができるのかを教えてほしかったのに、どうすればいいかも教えてくれず、「認めません。」「できません。」としか言わなかった職員の対応に納得できない。市には、なぜ新規就農が認められないのか、どうすれば認められるのかを説明してほしい。

【市からの回答】

1 農地の借受けに関する制度等について

申立人の場合、自ら農地を借り受けて就農することを希望されているため、申立人が就農するにあたっては、まず農地を借り受けることが必要になります。しかし、農地は、国内の農業生産の基盤であって国民にとって重要な資源であることから、その売買や貸し借りについては農地法等の法令によって一定の規制がされており、農地を借り受けるためには以下のような要件を満たす必要があります。

(1) 農地法第3条

農地を借り受けようとする場合、農地法第3条により、原則として農業委員会の許可を得る必要があります。そして、市において農業委員会の許可を得るためには、申立人もご存知のとおり、農地法第3条第2項第5号により、申請地を含めて50アール(約5000㎡)以上の耕作面積を確保しなければなりません。

農地法第3条に基づく許可を希望される場合の手続きとしては、まず、申請書、借入れ地の登記事項証明書、住民票又は戸籍附票、賃貸借契約書の写し、営農計画書、農地所有者の委任状等の書類(以下「申請書類」という。)を提出していただきます。申請書類において、50アール以上の耕作面積を確保されていることが確認できた場合、地域の農業委員で構成される地区委員会で面接が実施され、耕作に必要な農業従事日数が確保できるか、農業機械の調達ができているかなどの確認が行われます。この面接において、営農計画を基に実際に農地を耕作することができると判断されれば、農業委員会総会において農地法第3条の許可が行われ、農地を借りることが可能となります。

(2) 利用権設定農用地の更新

農地を借り受ける方法として、農地法第3条の許可を得ることのほか、農用地利用集積計画により賃借権等の設定を受ける方法があります。申立ての趣旨にある「利用権設定農用地の終期・更新通知書」とは、農用地利用集積計画による賃借権等が期間満了によって終了するとき、農用地の所有者と借受人の合意の下、農業委員会において更新手続きを行うことができる旨を通知する書面です。

ただし、この更新手続きは、更新前と更新後の当事者が従来と同一であるか、又は同一

世帯である場合にのみ認められます。従来の借受人と異なり、かつ従来の借受人と別世帯の方が当該農地の利用権を取得しようとする場合には、利用権の更新ではなく新規の借受けになるため、更新手続きにより利用権を取得することは出来ません。

(3) 新規就農について相談された場合の一般的な対応について

新規就農を希望される方から農地の借受けについて相談を受けた場合、農業委員会〇区分室（以下「担当室」という。）においては、農地の借受けについて上記のような一般的な説明を行うほか、既に借り受ける予定の農地が決まっており、ご持参された資料等から当該農地が特定できるのであれば、農地基本台帳で照合し、農地法第 3 条の許可を得る見込みがあるかなど、より具体的な説明や助言を行います。

農地基本台帳とは、個々の耕作者ごとに、管理耕作している農地の所在地、面積、所有者等の情報を記録したもので、農業委員会が作成しています。先に述べたとおり、農地の売買や貸し借りなどを行う場合には、農地法第 3 条の許可を得るなどする必要がありますことから、必ず農業委員会が関与することになります。農地基本台帳は、このようにして農業委員会が把握した農地に関する権利の移転や設定を記録したもので、農業委員会では、この農地基本台帳の記載を基礎として、農地法第 3 条の許可の可否等を判断することになります。

2 本件における市の対応について

本件申立てを受け、申立人が担当室へ来室された際にどのような相談や対応が行われたかについて調査を行いました。申立人が来室されたという日から既に 1 年ほどの期間が経過しているため職員の記憶も定かでなく、窓口での対応記録もなかったことから、申立人がどのような資料を持参され、どのように相談されたか、担当室職員がどのように対応したかを確認することはできませんでした。

そのため、担当室における通常の対応や、現在担当室が保有している農地基本台帳等の資料から推測しての説明となってしまいますが、本件における市の見解について、以下のとおりご説明いたします。

まず、本件申立てを受けて確認したところ、申立人と、申立人の親族 B 氏は別世帯でした。申立人は、B 氏と、ご親戚の C 氏に届いた「利用権設定農用地の終期・更新通知書」を見て、必要書類を揃えて担当室に来室されたとのことですが、先に述べたとおり、農用地利用集積計画により設定された利用権は、従来の借受人本人又は従来の借受人と同世帯の方のみが更新できるものであるため、従来の借受人である B 氏と別世帯である申立人は、更新手続きを行うことができません。そのため、担当室としては、申立人が必要書類を揃えて提出されたとしても更新手続きは認められない旨をご説明したものとします。

続いて、申立人は「親族 B 氏の耕作していた土地を利用して新規就農したい」旨相談されたとのことですので、担当室では、申立人が 50 アール以上の農地を確保して農地法第 3 条の許可を得ることができるかを確認すべく、農地基本台帳によって、申立人が借り受ける予定の農地の面積を確認したものとします。

先に述べたとおり、農地基本台帳は耕作者ごとに作成されていますので、申立ての趣旨にあるように「親族B氏の耕作していた土地を利用して新規就農したい」旨の相談を受けた場合には、担当室は、まず申立人の親族B氏の氏名で農地基本台帳を確認したと思います。今回の申立てを受け、改めて、申立人の親族B氏の氏名で農地基本台帳を確認したところ、B氏の農地基本台帳に記載されている農地は、C氏から借り受けていらっしやった農地を含めても50アール未満でした。また、申立ての趣旨では申立人の親族A氏についても言及されていたため、担当室へ来室された際も同様に言及された可能性があるかと思ひ、申立人の親族A氏の農地基本台帳も確認しましたが、A氏名義の農地はありませんでした。なお、申立人の農地基本台帳も確認しましたが、申立人名義の農地はありませんでした。

担当室は、申立人が相談に来られた当時も、同様に、申立人、B氏及びA氏の農地基本台帳等を確認し、申立人が確保できそうな農地として確認できた面積が50アール未満であると認められたことから、このままの状態では農地法第3条の許可を申請しても許可を受けることはできないと考えられること、したがって、農地の貸し借りや、農地を借りての就農もできないことをご説明したものであります。

申立人が、「どうすれば新規就農することができるのかを教えてください、どうすればいいかも教えてください、『認めません。』『できません。』としか言わなかった」と主張していらっしやる点について、市としては、職員が行った上記のような説明が申立人にご理解いただけず、結果として「認めません。」「できません。」と言われただけのように受け取られたものと考えます。

また、申立人が、職員から、「JAの書類などは関係ない。はっきり言います、農業はできません。」と言われた旨主張していらっしやる点につきましては、先に述べたとおり農地基本台帳上の記載は農地法等の法令に従った権利の設定・移転等が正確に反映されたものであるのに対し、その他の書類においては権利の設定・移転を受けていない事実上の耕作地までが耕作地に含まれている可能性があることから、農業委員会の判断資料としては、農地基本台帳の記載とその他の書類の記載では農地基本台帳の記載が優先されることをご理解いただきたいと思ひます。

3 申立人が就農する方法について

「なぜ新規就農が認められないのか、どうすれば認められるのかを説明してほしい。」とのことですが、農地を自ら借り受けて就農することを希望していらっしやる申立人の場合、就農する前提として農地を借り受けることが必要であり、そのための手続きや要件は先に述べたとおりです。申立人は、「親族B氏の耕作していた土地を利用して新規就農したい」とのことですが、農地基本台帳上、B氏が耕作者として記載されている農地は50アール未満であるため、申立人が借り受ける予定である農地が当該農地だけであるならば、農地法第3条の許可をすることはできません。50アール以上の耕作面積を確保し、農地法第3条の許可を受けることができれば、申立人が農地を借り受けることが可能となります。

なお、農地基本台帳上、B氏が耕作者として記載されている農地は50アール未満ですが、現実には、農地基本台帳上は耕作者として記載されていない方が農地を耕作している場合があります。B氏も、農地基本台帳上ご自身が耕作者として記載されている農地に加え、ご自身は耕作者として記載されていない農地も耕作していらっしやった可能性があり、その場合、申立人が考えていらっしやる「親族B氏が耕作していた土地」の一部は、B氏を耕作者として農地基本台帳で照合しても確認できないこととなります。したがって、申立人が考えていらっしやる「親族B氏が耕作していた土地」が現実には50アール以上あるのに、農業基本台帳上それが確認できなかったために、農地法第3条の許可が出来ないと説明された可能性は完全には否定できません。

当該農地の地番や所有者名といった情報をいただければ、それらの情報からも農地基本台帳上の情報を確認することは可能ですから、担当室としては、農業基本台帳上B氏が耕作者として記載された土地が50アール未満であったとしても、申立人が借り受ける予定である農地の地番や所有者名等を聴き取り、重ねて確認を行うことがより丁寧な対応であると考えておりますが、本件においてそのような対応が行われていたかどうかを確認することができませんでした。そのような対応ができず、結果として申立人の真意を理解しないまま説明をしていたとすれば、申立人には申し訳なく思います。

申立人が考えていらっしやる「親族B氏が耕作していた土地」が実際に50アール以上あり、これを借り受ける予定だということであれば、借り受ける予定の農地の地番、所有者等、農地を特定するための情報を確認の上、再度ご相談いただくか、申請書類を予め揃えて農地法第3条の許可を申請していただきますようお願いいたします。

担当室においては、相談に来られた方に対しては可能な限り丁寧な聴き取りを行い、適切な説明ができるよう努めてきたところではありますが、今後も、より一層丁寧な聴き取りと説明を行えるよう努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

申立人は、「親族B氏が耕作していた土地を利用して新規就農したい」旨相談するために農業委員会〇区分室（以下「担当室」という。）を訪ねた際、「現在のままで就農できないというのであれば、どうすれば新規就農することができるのかを教えてほしかったのに、どうすればいいかも教えてくれず、『認めません。』『できません。』としか言わなかった」と主張しておられます。

一方、市は、申立人が来室された際の対応について調査したものの、「申立人が来室されたという日から既に1年ほどの期間が経過しているため職員の記憶も定かでなく、窓口での対応記録もなかったことから、申立人がどのような資料を持参され、どのように相談されたか、担当課職員がどのように対応したかを確認することはできませんでした。」としています。

申立人が主張するとおり市の対応が「認めません。」「できません。」と言うだけであり、

その理由について何の説明もなかったのだとすれば、問題があると言わざるを得ません。もっとも、申立人が来室した際の具体的なやりとりについては、客観的な資料もなく、オンブズマンの調査によっても確認することができませんでした。したがって、本件において、市の対応に不備があったと断定的に判断することまではできません。

なお、担当室は、現在保有する資料や通常の実地調査等から、当日の実地調査について、①申立人は親族B氏と別世帯であったため、農用地利用集積計画に基づく利用権の更新はできない旨説明した、②農地を借り受けるためには農地法第3条に基づく許可が必要であり、農地法第3条に基づく許可を受けるためには申請地を含めて50アール以上の農地を確保する必要があるが、「親族B氏が耕作していた土地を利用して新規就農したい」という申立人の希望に応じて農地基本台帳を確認したところ、申立人の親族B氏が耕作者として記載されている農地は50アール未満であったため、申立人が農地を借りることはできない旨説明した、と推測した上で、「農地基本台帳上、耕作者として記載されていない人が実際には耕作を行っている場合があるので、申立人が借りようとしている農地の地番などを聴き取り、重ねて確認することがより丁寧な対応だったと思うが、そのような対応ができたかは分からない」旨述べています。

農地を借り受ける際には原則として農地法第3条に基づく許可が必要であることや、そのためには原則として50アール以上の農地を確保する必要があることなどは、市が述べているとおりです。また、農地基本台帳に申立人の親族B氏が耕作者として記載されている農地が50アール未満であったことも、オンブズマンが農地基本台帳を見て確認しています。したがって、本件における対応が担当室の推測どおりであった可能性は十分に考えられます。

そうであるとすれば、問題は、申立人が借り受けようとしている農地を市が正確に把握できていたか、把握するための方策を尽くしていたかということになります。この点についても、やはり客観的な資料はなく、市の対応に不備があったかどうかを明確に確認することはできませんでした。

市としても、相談者が借り受けようとしている農地がどの農地であるかについては、相談者が提示する資料等を手掛かりにして確認するほかありません。借受けを予定している農地の登記事項証明書等、借受けを予定している農地の地番や所有者が分かる資料があれば担当室においても農地の特定が可能であるとのことですから、申立人におかれては、借受けを予定している農地の地番等を確認のうえ、資料を揃えて再度ご相談されてみてはいかがでしょうか。

申立人は、「市には、なぜ新規就農が認められないのか、どうすれば認められるのかを説明してほしい。」と要望しておられますが、この点については市からの回答に詳細な記載がありますので、ご覧ください。

(14) 里道との境界確定

【苦情申立ての趣旨】

台風により自宅が損壊したのを機に、平成27年9月〇日、私が所有する〇〇の土地（以下「本件土地」という。）と里道の境界確定を〇〇土木センター（以下「センター」という。）に申請した。同年10月〇日と同月〇日の二度にわたり、立会いが実施された。立会いには、センターの職員と、本件土地に隣接する土地を所有するA氏とB氏が参加した。ところが、二度目の立会いのときに、センターの職員は私とB氏が話している間に、A氏の言い分ばかりを聞いて、私の言い分を聞くことなく境界を確定してしまった。また、その際に職員から書面（以下「本件書面」という。）に署名を求められ、内容を理解しないまま署名をした。本件書面の作成は、1か月から1か月半かかると言われた。

その後、本件書面の作成の進捗率をセンターの職員に問い合わせたところ、12月下旬に一度センターまで来てほしいと言われた。高齢の私がセンターに行くのは大変つらいものであったので、〇〇区の自宅まで来てほしいと頼んだ。しかし、職員は自宅に来ないばかりか、その後連絡もしてこなかった。

本件における境界確定は、私の言い分を無視したもので不適切なものであるから、境界確定をやり直してほしい。また、センターの職員の対応は不誠実なものであり、納得がいかない。

【市からの回答】

1 境界確定手続きの概要について

境界立会申請をしようとする者（以下「申請人」という。）は、熊本市境界確定要綱（以下「要綱」という。）第3条第1項に定められた書類を市長に提出しなければなりません。その後、申請人、関係地権者及び必要に応じた関係人と現地において境界確定協議を行い（要綱第6条第1項）、協議が成立した場合は、関係者が署名・押印した境界確認書及び境界確定図を市長に提出していただく必要があります（同条第3項）。その後、境界確定の決裁をすることにより、境界は確定します（要綱第7条第1項）。

なお、境界確定図については、要綱上は申請人に作成していただくことになっておりますが、実務上の取扱いとして、市が境界立会業務委託に基づき外部に境界確定図の作成を依頼することもあります。

2 本件の経緯について

(1) 立会いに至るまでの経緯について

平成27年9月〇日、台風〇号により樹木が倒れ、申立人の所有する家屋が損壊したため、その倒れた樹木の所有者が誰かを確認したいとのことで、申立人が〇〇土木センター総務課（以下「担当課」という。）を訪れ、相談されました。担当課としては、里道との境界を確認しなければ樹木の所有者については判断が出来ないため、境界立会の申請をするように申立人に伝えました。この際に、境界確定制度についての説明をさせていただいてお

ります。同月〇日、申立人が担当課を訪れ、境界立会申請書を提出されました。

(2) 立会い時について

平成 27 年 10 月〇日、申請人である申立人、対向地権者の A 氏、隣接地権者の B 氏、関係人の農区長が参加され、1 回目の境界立会いを実施しました。市からは、現場責任者として担当課の職員（以下「担当者」という。）1 名と、官民境界確認派遣業務員等から成る補助 3 名の計 4 名が現場に赴いておりました。担当者が、関係者全員を集め意見を聴取したところ、申立人と B 氏の境界についての意見は合致しましたが、申立人と A 氏の間で里道の位置についての意見が合わなかったため、境界立会協議は不成立とする旨を参加者に通告しました。また、今回のように協議不成立となった場合で、どうしても境界の確定をさせたいとのことであれば、法務局による筆界特定制度があるので、申立人を含めた関係者に、法務局に相談・申請されてはどうかとの説明・案内を担当者からさせていただきました。同月〇日、申立人から電話があり、再度境界立会いをしてほしいとの申し出がありました。前日のように両者の意見が合わないのであれば、境界立会いを実施しても同じ結果（協議不成立）になることを伝えましたが、申立人から「それでも再度境界立会いをしてほしい。」と懇願されたため、2 回目の境界立会いを実施することとなりました。

同月〇日、2 回目の立会いを実施しました。参加者は前回と同じでした。担当者が、申立人、A 氏、B 氏の三者を集め、意見を聴取しました。申立人と B 氏の間では意見が合致しており問題がなかったため、前回折り合わなかった申立人と A 氏の意見を改めて伺ったところ、A 氏は前回と同様の主張をされました。それを聞いた申立人は、「A 氏の言うとおりでよい。」と述べられたため、A 氏が主張された里道の位置に基づき仮の境界杭を打設しました。その後、境界杭間を測量テープで結び、境界の線形を明示したものを申立人、A 氏の双方に確認していただいたところ異論はなかったため、境界確認書に関係者全員の署名・押印を頂きました。

立会い後の境界確定図面の作成については、市の境界立会業務委託により、担当課から土地家屋調査士へ境界確定図の作成を依頼することとしました。申立人へは、担当者から、境界確定図の作成に 1 か月から 1 か月半程の時間を要する旨をお伝えしました。

(3) 立会い後の経緯について

同年 11 月〇日、担当課は、境界確定図の作成を依頼しました。同月〇日、境界確定図の納品があったため、担当課内で記載内容を精査し、境界確定の決裁を行いました。同年 12 月上旬、申立人から電話があり、境界確定図の交付を求められましたが、担当課内における事務処理が終わっていなかったため、担当者が「まだ図面交付の準備が終わっていないので、もうしばらく待って下さい。」とお伝えしました。同月〇日、申立人から電話があった際に、境界確定の決裁が終わったので図面の交付ができることを職員からお伝えしたところ、申立人は、「今回の境界立会いでは自分の意見を聞かずに A 氏の意見だけで決めている。そのようなやり方でなされた境界確定は無効である。」と述べられました。そのため、担当者は電話での説明では困難と判断し、申立人に担当課に来課して頂けないかとお願

しましたが、「それは無理である。」との返答でした。そこで、担当課から申立人宅へ伺うよう申し出ましたが、「忙しいから来られても困る。」と答えられ、申立人宅を伺うことはありませんでした。これ以降、担当課から申立人への連絡はしておりません。

3 申立人の主張に対する市の見解について

(1) 境界確定の際に申立人の言い分を無視したという点について

担当者が、境界確定の協議に際し、当事者の一方の意見だけを聞くということはありません。本件では、1回目の協議において、申立人の意見とA氏の意見が異なることを確認したため、協議不成立となっております。2回目の協議については、1回目と同様に申立人の意見を伺いましたが、「A氏の言い分でよい。」という意見でした。そのため、境界杭を打った後に、境界の線形を明確にするため、境界杭間を測量テープで結んだ上で、改めて申立人の意向を伺ったところ、了承されました。境界確認書への署名・押印という最終的な意思決定をされる際も、何ら異議を述べられることもなく、申立人ご自身の手で署名・押印をされています。

以上のとおり、市は関係者の一人として申立人の意見を傾聴し、慎重に申立人の意思を確認しながら協議を進めており、申立人の意見を無視した取扱いはしておりません。

(2) 市職員の対応が不誠実だったという点について

今回の境界確定の担当者は、上述しましたが、立会いの際には、申立人の主張を傾聴し、慎重に申立人の意思確認をする等、誠実な対応にも努めております。また、立会い後における申立人との電話のやり取りについても、申立人の意見を傾聴し、丁寧な説明に努めております。申立人の主張によれば、自宅まで市職員に来てもらうように頼んだが来なかった、とのことですが、担当者から申立人宅へお伺いする旨申し向けたところ、「忙しいから来られても困る。」と申立人が答えられたため、申立人宅へお伺いすることを断念したものであります。

以上から、市職員の対応に不誠実な点はなかったものと考えております。

(3) 今後の方針について

今回の境界確定の手続きについては、上述の「1 境界確定手続きの概要について」にもありますように、平成27年11月〇日付けの決裁が完了した段階で終了し、境界は確定しております。したがって、原則として、市からこれ以上何かをするということはありません。しかしながら、関係地権者であるA氏、B氏及び関係人である農区長が境界再設定についての立会いに応じられるというのであれば、改めて申立人から境界立会申請をしていただき、境界確定協議を行うことは可能です。仮に申立人が再度の境界確定協議を望まれるというのであれば、申立人ご自身によって、申請に先立ち前述した三名のご了承を得ていただく必要がございます。ご不明な点につきましては説明いたしますが、境界確定の手続きが終了している点につきましては、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】

1 境界立会いの際の市の対応について

申立人は、「平成 27 年 10 月〇日および〇日に境界立会いが行われたが、2 回目の立会いのときに、〇〇土木センター職員は、隣接する関係地権者である A 氏の言い分ばかりを聞いて、申立人の言い分を聞くことなく境界を確定してしまった」旨主張します。

これに対して、市は、「申立人の申請に基づき、平成 27 年 10 月〇日に、申請人、A 氏、B 氏が参加して境界立会いを実施したが、申立人と A 氏の意見が合わなかったために協議は不成立に終わった」「同月〇日に同じメンバーで 2 回目の境界立会いを実施したところ、A 氏は前回と同様の説明をし、申立人は『A 氏の言うとおりでよい。』と述べたので、仮の境界杭を打設し、境界杭間を測量テープで結び、申立人と A 氏に確認したところ、異論がなく、両人および B 氏から『境界確認書』に署名押印をしてもらったもので、申立人の言い分を聞かなかったということはない」旨主張します。

「境界確認書」には、申立人、A 氏、B 氏の署名押印がなされていることが確認できますが、署名押印について、申立人は「内容を理解しないまま署名をした」旨主張します。

お気持ちは察しますが、境界を確認するための書面であることは表題によって明らかですから、申立人が、任意に署名押印をしたものである以上、その主張が受け入れられることは非常に困難であろうと考えます。2 回目の境界立会いにおいて、申立人が A 氏の意見に異議を述べなかったことは、関係者が一致して認めるところであり、市の担当者において、申立人が同意したものと判断したことはやむを得ないところで、その対応に不備があったとは認められません。この結果、同年 11 月〇日に境界確定がなされました。

2 その後の市の対応について

申立人は、「〇〇土木センター職員に本件書面作成の進捗状況を問い合わせた際、平成 27 年 12 月下旬ころ、〇〇土木センターに来てほしいと言われたが、行くのは大変つらいので、自宅に来てほしいと頼んだ。ところが、職員は自宅に来ないばかりか、その後何の連絡もしてこなかったことは不誠実である」旨主張します。

これに対して、市は「同年 12 月〇日、申立人から電話があり、『今回の境界立会いでは自分の意見を聞かずに A 氏の意見だけで決めている。そのようなやり方でなされた境界確定は無効である。』と言われたので、電話での説明では困難だと判断し、〇〇土木センター総務課に来ていただけないかとお願ひしたところ断られた。そこで、申立人宅に伺うよう申し出たが、『忙しいから来られても困る。』と言われたため、伺うことはしなかった。これ以降、担当課から申立人への連絡はしていない」旨主張します。

申立人宅を訪問する約束があったのかどうかという重要な部分において主張に食い違いがあり、どちらが事実であるのか判断ができません。しかしながら、訪問の約束があったとすれば、その日時が決められたはずであるのに判明しませんし、約束の日に職員が申立人宅に来なかったのであれば、苦情や問い合わせが行われるのが通常だと思われませんが、申立人からそのようなことがなされたという事実は確認されません。そうすると、訪問の約束があったと認定するには疑問の余地があり、職員の対応に不備があったと判断するこ

とは困難であると考えます。

しかしながら、同年12月〇日以降、市の担当者が、申立人に対して何の連絡も説明もしなかったというのは、不備とまでは言えないとしても、やや中途半端な対応であったように思います。申立人が、境界確定の無効を主張するのであれば、その理由を聞き、市の立場を説明するなり、申立人はどうすればよいのかを助言するのがより親切であったものと考えます。

3 申立人は今後どうしたらよいか

申立人は、「境界確定は無効であるから、境界確定をやり直してほしい」旨求めています。

これに対して、市は、「境界確定は終了しているが、A氏、B氏及び農区長が境界再設定の立会いに応じられるのであれば、改めて申立人から境界立会申請をしていただき、境界確定協議を行うことは可能である」旨回答していますので、申立人が改めて境界再設定を希望されるのであれば、〇〇土木センター総務課にご相談ください。

そのほかには、裁判所に「境界確定訴訟」を提起することが考えられます。その場合は、弁護士に委任することが望ましいので、弁護士や日本司法支援センター（法テラス）熊本支部（電話 050-3383-5522）にご相談ください。

（15）公園利用者への指導

【苦情申立ての趣旨】

自宅の隣に位置する公園からボールが飛んできたことが原因で窓ガラスが割れた。平成29年1月〇日午前〇時〇分頃、〇〇土木センターに行き、「公園が存在する限りこのようなことは続く。市は何らかの保険に入っているだろうから、ガラス代を保険から捻出すれば問題は解決する。」という話をした。その後、午前〇時頃に職員が3名自宅に来たが、見ただけで何もしないまま帰ってしまった。

このような市の対応には納得がいかないため、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 本件経緯

(1) 申立人が〇土木センターを来所された際のやり取りについて

平成29年1月〇日午前〇時〇分頃、申立人は〇〇土木センター総務課（以下「総務課」という。）に来所されました。申立人は、「〇〇公園（以下「本件公園」という。）で遊んでいる子どもが敷地内〇〇のガラスを割った。公園があるからこんなことが起きる。公園を廃止しろ、現場を誰か見に来い。」と述べられました。

当初は、公園占用関係の話と思い総務課で対応しておりましたが、お話を聞いたところ、公園利用のマナー関係の件が内容となっており、〇〇土木センター河川公園整備課（以下「河川公園整備課」という。）も関係するものでした。そこで、総務課では「関係課と今から見に行きます。」と伝えたところ、申立人は直ぐに退出されました。総務課は、河川公園

整備課に経緯を伝えました。

(2) 申立人宅を訪問した際のやり取りについて

同日午前〇時〇分頃、総務課の職員が先に申立人宅へ到着し、申立人に事情をお聞きしました。申立人は、「〇月〇日の夕方にガラスが割られているのを確認し、〇時〇分頃に熊本〇警察署へ通報したが、警察はまともに取り合ってくれなかった。」「以前に訴訟を提起した際に、判決結果で『何か問題が起きた場合すぐに市に連絡するように』となっていたので、今回、市に連絡をした。」「公園があるからこういった問題が起きる。公園を廃止してほしい。国や政党が最初にこんな物を作るからいけない。」と述べられました。

申立人が上述の説明を始めたところで、河川公園整備課の職員が合流しました。申立人はさらに、「ガラスはサッカーボールで割られている。そのボールをとるために子どもが公園フェンスを登って敷地内へ侵入し、着地の際にスレートを割った。〇〇のガラス窓を開けて進入し、ボールを回収後、公園へ帰ったと思う。夕方、ガラスが割られているのを確認し、〇警察署と〇〇土木センターへ通報した。」と述べられました。

申立人から事情を一通り聞き終えた後、いくつか申立人へ質問をしました。まず、「警察へ被害届は提出しましたか。」と質問したところ、「被害届は提出していないが、警察に大声で怒鳴ったので記録として残っていると思う。」と答えられました。次に、「ガラスを割った人や、ボールがどのようなものか見ましたか。」と質問したところ、「ボールもガラスを割った人も見ていないが、おそらく以前訴訟した時の犯人だと思う。」と答えられました。最後に、「ご自身で敷地内にカメラ等を取り付ける予定はないですか。」と質問したところ、「費用がかかるので設置するつもりはない。以前、警察にお願いして敷地内にカメラを設置してもらったが、効果はなかった。」と答えられました。

申立人への質問が終了した後に、申立人から「前もお願いしたが、国家賠償法か公園の補償費用でガラスを修理してほしい。」という要望がありました。これに対して、「市ではガラスの修理はできません。公園を利用する周辺学校及び地元自治会等に再発防止の呼びかけを行います。」と説明し、申立人宅から退出しました。

2 本件公園に関すること

(1) 本件公園の概要について

本件公園は、都市公園法（以下「法」という。）に基づいて設置された都市公園で、平成〇年に地元住民からの要望を受け、平成〇年に竣工されました。本件公園の規模は〇〇㎡で、ブランコ等の遊具やベンチ等が設置されており、幼児から高齢者まであらゆる年齢層の方々の憩いの場となっております。本件公園の東側は4メートルの市道を挟んで住宅地に面し、北側は住宅地、南側は申立人所有の畑、西側は申立人所有のガラスハウスに接しており、北側、南側、西側については、それぞれフェンス（〇～〇メートル）や生垣（最高約〇メートル）によって隣地と仕切っています。

本件公園の管理業務（公園設備の修繕や清掃、周辺の小中学校へのマナー啓発等）については、河川公園整備課が本来的には実施するものですが、地元住民によって結成された

公園愛護会にも、日々の清掃やマナー啓発等にご協力していただいているところです。河川公園整備課では、公園愛護会との日常的な情報交換や定期的に活動に係る啓発・研修等を実施することを通じて、連携を図りながら公園の管理運営に努めています。

(2) 周辺住民への配慮について

現在は新たな公園設置の要望を受け付ける際には、公園の隣地所有者の同意を必要としているところです。当時は公園設置にあたって隣接地権者の同意の決まりはありませんでしたが、本件公園に関しては設置が決定された後に地元住民への説明会を開催し、申立人に対しても個別に説明を実施しました。公園設置後の公園管理において、除草や剪定作業等で大きな音が発生する際にはチラシ等を配るなど周知を図り、ご協力をいただいております。

公園の利用については、原則として利用者が自由に行いうるものですが、他人に危害を及ぼしたり迷惑をかけるような行為については、看板を設置したり、公園愛護会が見回りをする等して注意を促しております。

3 市の見解

(1) ガラス代を弁償してほしいという要望について

公園利用者が申立人の〇〇のガラスを割った場合は、原則として加害者が損害賠償責任を負うものであり、市は本件公園の管理上の瑕疵がある場合にのみ、国家賠償法第 2 条による損害賠償責任を負います。

本件公園は、高さ〇メートルのフェンスと高さ約〇メートルの生垣を、本件公園と申立人宅及び申立人所有の〇の境界上に設置し、ボールが隣地へ飛び越えないような設備を設置しております。また、危険なボール遊びを禁止する旨の看板を設置したり、近隣の小中学校へ注意を促したり、ボール遊びをしている子どもたちへの指導を公園愛護会に依頼したりするなど、本件公園の利用に際してのマナーの啓発に努めております。

これらのことから、市としては、本件公園は必要とされる安全性を備えているので、管理上の瑕疵はなく、国家賠償法第 2 条による損害賠償責任は負わないものと考えております。

なお、申立ての趣旨には「市は何らかの保険に入っているだろうから、ガラス代を保険から捻出すれば問題は解決する。」とありますが、申立人が想定されている「保険」がどのようなものであるかについて明確には分かりません。申立人の主張と関連して想定されるものとして「市民総合賠償補償保険」という市が加入する保険はございますが、保険の適用があるのは、市が管理する施設に瑕疵がある場合となっていますので、本件では適用はございません。

(2) 公園を廃止してほしいという要望について

都市公園は、①「都市公園の区域内において都市計画法の規定により公園及び緑地以外の施設に係る都市計画事業が施行される場合その他公益上特別の必要がある場合」、②「廃止される都市公園に代わるべき都市公園が設置される場合」、③「公園管理者がその土地物

件に係る権原を借受けにより取得した都市公園について、当該貸借契約の終了又は解除によりその権原が消滅した場合」のいずれかの事由に該当する場合以外は、廃止することを禁止されています（法第 16 条）。本件公園については、上記のいずれの事由にも該当する事実がなく、本件公園を廃止することは法律上禁止されていますので、申立人におきましては何卒ご理解いただきたいと思ひます。

（3） 市の対応に納得がいかないという主張について

申立人は、「午前〇時頃に職員が 3 名自宅に来たが、見ただけで何もしないまま帰ってしまった。」と主張されています。総務課及び河川公園整備課では申立人宅を訪問し、ガラスの破損箇所を現認するとともに、申立人から詳細に事情をお聞きしております。その際に、申立人から市の費用負担でガラスを修理してほしいというご要望もありましたが、上述したように、ガラス代については原則として加害者が負担し、市は本件公園の管理に瑕疵がない以上、ガラス代を負担しない旨の説明をしております。しかし、申立人がお困りであることは事実でしたので、市が申立人のために実施できることとして、再発防止のために公園利用者に注意喚起を呼びかけることはその場でお約束いたしました。

後述していますが、市としても申立人がお困りであることは理解しており、再発防止に向けた取組みを実施していますので、何卒ご理解いただきたいと思ひます。

4 今後の方針

市としても申立人がお困りであるというご相談を受けまして、平成 29 年 1 月〇日、公園愛護会へ公園利用者への注意喚起を依頼するとともに、同月〇日、本件公園周辺の小・中学校を訪問し、ボール遊び等の公園利用について生徒へ注意喚起を依頼しました。また、同月〇日から、週 1 回のパトロールを実施ししており、経過を見ながら当面の間は継続する予定です。さらに、同月〇日には、危険なボール遊びを禁止する注意喚起の看板を再設置いたしました。

今後も、不適切な利用があった際の指導や公園利用のマナー啓発の強化に取り組んでまいります。

【オンブズマンの判断】

1 ガラス代の弁償について

申立人は、公園から飛んできたサッカーボールが申立人数地内の〇〇を割ったので、公園を設置・管理している市がその修理代金を弁償してほしい旨主張しています。このような被害が発生した場合、損害賠償責任を負うのは、原則として加害行為者であり、市は公園の設置又は管理に瑕疵がない限り責任を負うことはありません（国家賠償法第 2 条第 1 項）。「市からの回答」によると、「本件公園は、高さ〇メートルのフェンスと高さ約〇メートルの生垣を、本件公園と申立人宅及び申立人所有の畑の境界上に設置し、ボールが隣地へ飛び越えないような設備を設置しております。また、危険なボール遊びを禁止する旨の看板を設置したり、近隣の小中学校へ注意を促したり、ボール遊びをしている子どもたち

への指導を公園愛護会に依頼したりするなど、本件公園の利用に際してのマナーの啓発に努めております。」ということであり、本件公園の設置又は管理に瑕疵があったとは認められませんので、ガラス代の弁償に応じない市の対応が不当であるとはいえません。

2 公園の廃止について

都市公園の存在意義は、都市環境の保全、災害時における避難場所の提供、スポーツ・レクリエーションの場として住民の健康的な心身の維持・形成に寄与するところにあります。その公共性のために、「市からの回答」にあるとおり、都市公園法第 16 条に規定する場合のほかは公園を廃止してはならないことになっています。申立人の事情は公園を廃止する事由には該当しませんので、市がこれを受け入れないとしてもやむを得ないところです。

3 市の対応について

平成 29 年 1 月〇日、申立人が総務課に来所された際の状況や職員が申立人宅に訪問した際のやり取りについては「市からの回答」に詳しく記載されています。職員は申立人の自宅を訪問して、ガラスの破損状況を現認するとともに、申立人から被害の状況や要望を聞き取り、相応の対応を行っていることが認められます。

その上で、市は、申立人がガラスを割られて困っているという事情は理解しています。そこで「今後の方針」に記載のとおり、①公園愛護会へ公園利用者への注意喚起を依頼、②周辺の小・中学校に生徒への注意喚起を依頼、③週 1 回のパトロールを実施、④危険なボール遊びを禁止する注意喚起の看板の再設置、といった対応をしています。

市としては、できるだけ努力は行っているものといえますので、市の対応に不備はありません。

(16) 自宅に隣接する被災家屋の解体

【苦情申立ての趣旨】

今回の地震で隣人宅が被災し、余震や台風による外壁の倒壊や瓦の飛散によって、自宅の屋根が損壊するおそれが生じた。隣人宅は二階建てで、自宅は平屋である。

平成 28 年 5 月〇日、二次災害の予防を隣人をお願いしたところ、同月〇日、隣人は一階の外壁にロープを張った。しかし、これでは何ら予防策にはなっていないと思い、同月〇日、隣人に再度、予防策をとるようにお願いをしたが拒否された。

同年 6 月〇日、市ならば何とか対応してくれるのではないかと思い、市役所の被災家屋解体相談に行った。受付の職員に、「二次災害の危険があるので、隣の家解体を早くしてほしい。」と頼んだが、「解体は受付順でしかできない。」と言われ、家屋の危険については建築指導課が担当ということで、職員の A 氏と B 氏を呼んでもらった。A 氏と B 氏に相談したところ、「建築基準法に違反していなければ、市は対応できない。」「民事には介入できない。」と言われた。また、「一応相手の電話番号だけは聞いておく。」と言われたので、相手の携帯電話の番号を教えて、退室した。

同月〇日、建築指導課に行き、A 氏と面会した。私が、「建築基準法や災害対策基本法に

より、市でも対応ができるのではないか。」と言ったところ、「市は何もやらないわけではない。時間がほしい。」「Bが既に現場に向かっている。」と言われた。その日の夕方、B氏より自宅に電話があり、明日現地調査に来るとのことであった。

同月〇日、B氏が隣人宅の写真撮影をしたり、隣人と面談している様子だった。妻がB氏から聞いた話によると、隣人は隣人宅が危険な状態であることを認識していて無視しているわけではなく、隣人宅の解体を市に申し込む予定であり、解体日が決まったらB氏へ伝え、さらにB氏から私へ伝えるとのことであった。

同月〇日、建築指導課に行き、A氏に面会した。A氏は、「似たような懸案事項がたくさんあり、忙しくて対応できない。私はこの件の担当から外れ、Bが担当している。今、Bは外に出ており、窓口に来てもらっても困る。」と、怒った表情で言った。帰り際、二次災害の予防の要請書（以下「要請書」という。）をA氏へ提出し、回答期限を2日後に約束したが、2日待っても回答はなかった。

その後、被災家屋解体ダイヤルに電話をし、隣人宅の早期解体を依頼したが、対応したC氏に、「解体は受付順でしかできない。」「解体請求者本人が早期解体を希望しないと審査対象にならない。」「隣人からの請求は受けられない。」「解体予定日も個人情報だから教えることができない。」と言われた。

市の職員は忙しいから対応できないと言うが、市民から見て忙しさは確認できず、多忙というだけで市の業務の責任が免責されるなら、行政に関する法律は意味が無い。私は、隣人宅が自宅へ崩れてくるのではないかとこの恐怖によるストレスから体調を崩しており、早急に隣人宅を取り壊してほしい。また、私に対して建築指導課に訪れてもらっては困るといった態度をとるなど、建築指導課の職員の対応は不誠実であり、納得できない。要請書の回答についても、納得のいく回答をしてほしい。さらに、C氏の対応は、倒壊する危険がある家屋の隣に住む私の立場を考慮していない不適切なものであり、納得できない。

【市からの回答】

1 本件の経緯

平成28年6月〇日、申立人が建築指導課に来課され、「地震で隣家の外壁にひびが入り、一部落下しています。隣人に修理するよう伝えましたが、『市に解体を依頼した。不満があるなら、法的な手段を取られても構わない。』と全く相手にされません。その後、瓦部分にブルーシートを張ったり、外壁部分に1本程度ロープを張ったり対策をしていますが、こちら側には効果がなさそうです。隣人はみなし仮設住宅に引っ越されるらしく、現状のまま、市による解体が終了する最長2年間も放置されると困るので、建築指導課から指導してもらえませんか。」との相談を受けました。しかし、申立人宅の隣家（以下「隣家」という。）が建築基準法に違反して建築されたわけではないので違反指導を行うことは難しく、また行政としては民事の争いごとには中立であらねばなりません。よって、建築指導課から、「隣家も市による解体に申請できないか検討し、更にシートやロープ等で最低限の処置

をするなど、まったく何もしないというわけではないので強くは言えませんが、近隣の方が困っておられるという情報提供はできます。市による解体については、早めに解体してほしいと震災廃棄物対策課に相談してみたいかがですか。」とお伝えしました。その後、本件についてはB氏が対応することになりました。

同月〇日、再度、申立人が建築指導課に来課され、「震災廃棄物対策課に行きましたが、『受付順なので優先対応はできない。』とのことでした。建築指導課ではその後どうになりましたか。」と尋ねられました。しかし、当時B氏が不在であったため、A氏から、「Bが対応することになりました。本日は外勤しています。」と答えたところ、「何も進んでいないということですか。」と尋ねられたため、「相談を受けた以上、何もしないわけではありません。今日現場へ行っているかもしれないし、既に予定があったため行くことができないかもしれません。いずれにしても、Bが戻ったら連絡させます。」とお伝えしました。同日、B氏から申立人に電話をかけ、「明日、状況を確認しに参ります。」とお伝えしました。

同月〇日、B氏が現場調査に赴き、隣家の所有者（以下「隣家所有者」という。）と面会したところ、「先日罹災証明を受領し、家屋を解体する予定ですが、以前市役所に電話した際には対応できないと言われました。」と述べられたので、同月〇日から市による解体申請のための予約券配布が行われること及び説明用のフリーダイヤルをお伝えし、ご対応いただくようお願いしました。また、解体の実施時期が判明すればご連絡いただくようお願いし、電話番号もお伝えしました。その後、隣家所有者から、前述のお話の内容を申立人にお伝えすることの了承を得た上で申立人の奥様にお会いし、隣家の解体について今後の方針をお伝えしました。申立人の奥様は、「急いで対応して下さい。」と述べられましたが、建築指導課では対応できない旨説明し、今後外壁の状態がひどくなるようならご連絡いただくようお願いしました。

同月〇日、再度、申立人が建築指導課に来課され、「震災廃棄物対策課を含め、市はなかなか対応してくれないみたいなので、要請書を持ってきました。」と述べられて、「熊本市建築指導課」宛ての「要請書」（以下「要請書」という。）を、建築指導課に提出されました。要請書には、「今回の熊本地震で隣の家が被災し、建物の外壁の落下、及び屋根瓦の飛散、建物の倒壊等により二次災害の危険が発生しています。① 強い地震により、隣の外壁が落下したとき、我が家の玄関付近にいた人が死亡または怪我をする恐れがある。また我が家の屋根の一部が破損する恐れがある。② 台風により、屋根瓦の飛散、外壁の落下により我が家の近所の人に被害が及ぶ恐れがある。③ 台風により建物が倒壊した場合、周りの家に甚大な被害が発生する恐れがある。以上の理由により、災害対策基本法 62 条及び 64 条により、熊本市に緊急に、二次災害の予防措置を要請いたします。」との記載がありました。本件について対応に当たっていたB氏は不在であったため、A氏から、「Bへ渡しておきます。」とお伝えし、要請書を受領しました。さらに、申立人から「進捗状況はどうですか。」「とにかく早く対応して下さい。」とのご質問やご要望を繰り返し受けましたので、「Bが対応しているため、詳しい状況は分かりません。個人情報も含まれるので、私

が不正確な対応をするよりも、Bが正確な対応をしたほうが良いと思います。」とお伝えしたところ、「まだ何も進んでいないということですね。」と述べられたので、「先日もお伝えしたように、何もしていないわけではありません。地震後、同様の相談を多く受けておりますし、相隣間の問題であるため慎重に対応する必要があります。対応が遅くなって申し訳ありませんが、もう少しお時間を下さい。」とご説明しました。申立人は、「困っているので早くして下さい。」と述べられてお帰りになりました。同日、B氏が要請書を確認し申立人の携帯電話に電話をかけましたが、申立人は電話に出られませんでした。また、同日、隣家所有者から、「解体の申請を行うことになりました。」とご連絡をいただきました。

同年6月〇日、B氏から申立人に再度連絡を行い、「要請書について、建築指導課としては、相手方をお願いすることしかできません。」とお伝えしたところ、申立人はご納得されたように見受けられました。また、同月〇日に申立人の奥様に、外壁の状態がひどくなるようなら連絡していただくようお願いしていた点について理解されていない様子だったので、再度ご説明し、ご納得頂いたようでした。加えて、申立人が主張されていた災害対策基本法に基づく対応については建築指導課では判断できない事柄であること、震災廃棄物対策課に対して建築指導課からも事情を説明しておいたこと等をご説明し、本件における建築指導課としての対応にはご理解いただいたものと認識しておりました。

同月〇日、申立人から建築指導課へ、「隣家の解体はいつになりますか。」とお尋ねがあったため、「震災廃棄物対策課へ事情は説明しましたが、具体的な解体時期については建築指導課では把握していません。」とお伝えしました。同日、申立人から震災廃棄物対策課に連絡があり、「隣家が熊本地震で損傷し、倒壊や壁面崩落の恐れがあります。それらが私の家の玄関付近に落下する恐れがあるため、隣家所有者に処置や解体をするよう伝えましたが、ロープ等による応急処置が行われただけで完全な対応がされていません。さらなる対処をするようにとも伝えましたが、それ以上の対策はとられていません。本人は避難所へ避難中で隣家には居住しておらず、市費解体の予約を行っていてその順番待ちの状況でもあることから、これ以上の対策をする意思はないようです。本人による対処が期待できないため、建築指導課に働きかけたところ、後日建築指導課の職員が現地確認に来て、隣家所有者に対処を促しましたが、それ以上の対処がないため非常に不安です。隣家所有者が予約している家屋解体の時期を早めてくれませんか。」とのご相談を受けましたので、対応したC氏から、「解体申請については、予約日に申請書類を提出していただき、その必要書類がすべてそろった際に受付完了となります。その後、審査を行い制度の対象であると決定した後に解体業者を選定し、解体作業の開始時期が決定します。原則として、予約をとられた方から順番に解体申請を行っていきませんが、倒壊等の危険性が高い建物については、その申請時に受付担当者に状況を説明していただき、罹災証明書記載の罹災の程度等を総合的に勘案し、現地確認を行ったうえで緊急性が認められる場合には、例外的に早期の解体を行うこととなります。」と制度の説明をしました。申立人は、重ねて、「非常に不安であるため、早期に隣家を解体してもらえませんか。」と依頼されましたが、「隣家所有者が

家屋解体を申請するときに、早期に解体が必要な状況であることを説明していただく必要がありますので、その申請をお待ち下さい。」とお答えしました。また、申立人から、「隣家所有者によれば、申請の予約日は7月〇日とのことでした。確実に予約がされているかどうか教えてくださいませんか。」とのお申出もありましたが、「個人情報保護の観点から、申請者以外の方に家屋解体の予約状況をお教えすることはできません。」とお答えしました。

同年7月〇日、申立人が震災廃棄物対策課に来課され、隣家の写真を示して現況をご説明されながら、「隣家について完全な対処が取られない状況が継続しており不安です。隣家所有者に対しても必要な対処をするように再三にわたって伝えましたが、対応する意思が感じられません。早く隣家を解体して下さい。また、解体の申し込み予約が確実にされているのか教えてください。」と前回と同様のご相談を受けたため、前回のご相談時と同様に、「解体申込みについては、予約日に申請書類を提出していただくことになります。また、申請者以外の方に家屋解体の予約状況をお教えすることはできません。」とご説明しました。その後、建築指導課及び震災廃棄物対策課では、申立人と本件についてお話をしております。

2 申立人の要望に係る制度の概要

被災家屋等の解体制度は、熊本地震によって甚大な被害を受けた被災家屋等（罹災証明で半壊以上）について所有者の依頼に基づき、市が所有者に代わって解体・撤去を行うものです。一般廃棄物の処理については市が実施責任を負い（廃棄物の処理及び清掃に関する法律第6条の2第1項）災害廃棄物は一般廃棄物に当たるため（同法第2条第2項）、被災家屋等の解体撤去は災害廃棄物の処理として、市の事業となります。

解体の流れとしては、①予約券の取得（予約券に記載された日時に申請）、②申請受付、③内容審査、④現地立会、⑤解体決定通知、⑥解体工事、⑦完了検査、となっております。解体の順序については、原則的には公正公平に受付順で解体に着手しておりますが、解体申請時に又は審査時に二次災害を引き起こす可能性が高いと認められるものについては、優先的に解体を行うこととしています。

3 市の見解

（1）早急に隣家を解体してほしいとのご要望について

上記のとおり、市の実施する被災家屋等の解体・撤去は、所有者の申請に基づいて開始されるもので、解体の順序については、原則として公正公平を期すためにも受付順に着手することとしています。例外として優先的な解体を検討するのは、解体申請時又は審査時に、全壊等で二次災害を引き起こす可能性が高いと判断された場合に限られます。

したがって、隣家についても二次災害を引き起こす可能性が認められた場合は、優先的に解体を行うことも考えられますが、そうでない限り、原則どおり受付順に解体することになります。この点につきましては、申立人に対して繰り返しご説明しているところであり、申立人におかれましては、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

（2）要請書に対する回答について

建築指導課は、建築行政の企画、調整及び指導、建築基準法に基づく許可並びに道路位置指定及び道路判定、老朽家屋等の適正管理に関すること等を所管しており、災害対策基本法第 62 条及び第 64 条による予防措置は所管業務ではございません。申立人には、災害対策基本法第 62 条及び第 64 条については所管業務でないことから「要請書について、建築指導課としては、相手方をお願いすることしかできない。」旨説明いたしました。

もっとも、上記の回答は隣家所有者に対して何らの指導監督ができない旨を説明した趣旨ではございません。申立人のご要望は、建築指導課から隣家に対して何らかの措置をとってほしいことと判断しました。隣家は建築時には建築基準法で定められた基準を満たしており、同法第 9 条に基づく違反指導をすることは適切でないと考えられたため、「違反指導は難しい。」旨お伝えはしましたが、同法の適用を完全に否定した趣旨ではございません。

建築指導課では、過去に台風等の災害により家屋が損壊した場合には、建築基準法第 8 条第 1 項及び第 10 条を根拠に、保安上危険な建築物等の所有者に必要な措置をとるように指導等を行ってきました。今回も、台風等の災害による場合と同じく、災害対策基本法第 62 条及び第 64 条に基づかずとも、建築基準法第 8 条第 1 項及び第 10 条を根拠とした指導等は可能であると判断し、現地調査に赴きました。

実際に隣家の損壊状況も現認したところ、隣家所有者はブルーシートをかけた外壁部分をロープで張ったりする等、損壊状況に照らして必要最低限の処置をしており、早期に被災家屋の解体撤去制度を利用する意思があることも確認しております。これらの事情を考慮すれば、敢えて隣家の除却等の命令や行政代執行といった措置を講じる必要はないと判断しました。隣家の損壊状況が悪化すれば異なった対応も必要となるため、申立人には損壊状況がひどくなればご連絡をいただけるようお伝えしているところですが、異なった対応が必要となるような損壊状況の悪化もございません。

申立人のご不安については心中お察しいたしますが、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

(3) 職員の対応について

本件における建築指導課及び震災廃棄物対策課の職員の対応については先に述べたとおりであり、申立人のご要望と各所属部署の所掌事務に応じて可能な限りの対応をしたものであって適切であったと考えております。もっとも、結果として、震災による混乱の中、お困りになって相談にお越しになられた申立人に不快な思いや不信感を抱かせてしまったことについては申し訳なく思っており、今後はより丁寧な対応を心がけたいと考えております。

(4) 申立人への情報提供について

申立人は、震災廃棄物対策課に対し、「隣家所有者によれば、申請の予約日は 7 月〇日とのことだった。確実に予約がされているかどうか教えてほしい。」と要望しておられましたが、申請内容及び申請内容の審査に関する情報は、「個人に関する情報で、特定の個人が識別され、又は他の情報と照合することにより識別され得るもの」(熊本市個人情報保護条例

第 2 条第 1 号) であるため、本人の同意なく提供することができない情報です。申立人におかれましては、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

なお、解体決定通知後は、一般的な建築物の解体工事の場合と同様に、所有者及び解体業者を通じて近隣住民の方に情報提供をしていただくよう指導しておりますので、申立人にも隣家所有者から情報提供があるものと考えております。

【オンブズマンの判断】

1 市に対する公的措置の要望

申立人は、熊本地震の影響で隣接する二階建て住家（以下「隣家」という。）が倒壊する危険があり、平屋建ての自宅が被害を受けるおそれがあるので、隣家の所有者（以下「隣家所有者」という。）に対して予防措置を求めたところ、一階の外壁にロープを張っただけで、それ以上の措置を取ることを拒否されたことから、市に対して速やかに倒壊防止策を行ってほしい旨申し出ました。

隣家所有者との問題は、基本的には私人対私人の関係ですが、市が関与する場合もあります。建築基準法第 10 条第 3 項は、特定行政庁は「著しく保安上危険である」と認められる場合には、建造物の所有者等に対して、「相当の猶予期限を付けて」、建築物の除却、移転等を命ずることができると規定し、また、災害対策基本法第 64 条第 2 項前段は、市町村長は「災害が発生し、又はまさに発生しようとしている場合において、応急措置を実施するため緊急の必要があると認めるときは、現場の災害を受けた工作物又は物件で当該応急措置の実施の支障となるもの…の除去その他必要な措置をとることができる。」と規定しています。しかしながら、これらの規定は、市民の財産に重大な損害を与えるものであるため要件が厳格であり、運用には慎重な対応が求められます。

申立人の申し出を受けて、市においては現地調査を行い、隣家所有者と面会して、隣家が「半壊」以上の被害認定を受けていることを確認し、市が行う公費による被災家屋等の解体制度（以下「本件制度」という。）の予約を薦めました。本件制度は、熊本地震による全壊または半壊の被災家屋等の所有者の申請に基づき、市が事業主体となって、所有者に代わって解体・撤去を行うものです。所有者の意思に基づくものであるため、私人の財産権侵害という問題がなく、前記の建築基準法や災害対策基本法の適用による公的措置よりも直截的かつ迅速で、より実効性があるものです。隣家について、建築基準法第 10 条第 3 項や災害対策基本法第 64 条第 1 項の措置を講ずる必要がないと市が判断し、本件制度の申請を薦めたことは妥当であり、隣家所有者において申請受付の予約を行った以上、その推移を待つのが最も賢明であったと考えられます。以上の市の対応については「市からの回答」に記載されているところですが、おおむね適切であり、不備があったとは認められません。

2 被災住家の解体・撤去について

熊本地震では、多くの家屋等が被害に遭い、熊本市だけでも全壊 2,441 棟、半壊 14,560

棟となっています（平成 28 年 9 月 15 日現在）。被災家屋等の解体・撤去費用については、従前は全壊の場合のみ公費負担でしたが、熊本地震においては、半壊以上の家屋等の解体・撤去費用を公費負担とすることにしました。その手続きは、「市からの回答」にあるとおりです。対象物件が多数に上るために、市としては、市民に対する公平性を考慮して、緊急性、危険性のある場合を優先しますが、原則として予約した順番によることとしています。

本件においては、隣家は少なくとも「半壊」と被害認定され、平成 28 年 7 月中旬に申込みが行われ、その後、申請受付、内容審査、現地立会、解体決定通知、解体工事、完了検査が行われることとなります。

申立人は、市に対して、隣家の解体・撤去を早期に行ってほしい旨要望されました。これに対して、市は、原則として予約された順番に解体申請を行い、解体の緊急性が認められる場合は例外的に早期に解体を実施する旨、回答しています。申立人がご不安に思われることは十分に理解できますが、市民に対する公平性を考えれば、正当な理由がない限り、特定の個人の家屋等の解体・撤去を優先させることはできないため、市の対応はやむを得ないところであると考えます。

本件制度の利用の有無は、所有者の任意の意思に基づくものですから、予約の有無について、所有者の同意を得ないまま第三者に情報提供することは問題があり、その限りでは、予約の有無や日付を申立人に教えなかった市の対応はやむを得なかったものと考えます。

しかしながら、市による解体決定後は市の事業ということになるため、事業の実施に際して、隣人等の利害関係者に工事予定等の情報提供をすることは問題がなく、むしろ必要なものと考えます。

隣家の解体・撤去については、9 月〇日に解体工事が着手されたということですので、申立人のご不安が少しでも解消され、平穏な日常生活を取り戻されることを願っております。

（17）放置自転車に関する相談への対応

【苦情申立ての趣旨】

1 平成 28 年 1 月〇日、私が外出先で自転車を止めていたところ、放置自転車として撤去された。翌日、私は足の状態が悪いながらも、やっとの思いで平成の管理事務所にたどり着いた。自転車を返してもらうためには 1,500 円が必要だと言われたが、手持ちのお金では足りなかった。足の状態が悪い私には徒歩での移動はつらいものなので、友人にお金を借りに行くために私の自転車を貸してほしいと頼んだが、断られた。結局、一部 JR を使ったものの徒歩で友人の下へお金を借りに行き、大変な負担を強いられた。所持金は引取りの額に足りていなかったが、足の状態が悪い私に対して柔軟で心ある対応をすべきだったはずであり、納得がいかない。

2 ようやく自転車を引き取ることができたが、自転車の籠の中に入れていた私の手袋と紐（以下「手袋等」という。）が、なぜか隣の自転車の籠に移されていた。仮に、隣の自転車を誰かが引取りにきたら、そのまま持ち去られていたかもしれない。自転車の撤去はと

もかくとして、籠に入れていた私物を無断で他人の自転車の籠に入れることは、不適切な取扱いで納得がいかない。

3 撤去の際に手袋等を勝手に移したことについて、謝罪を求めたところ、A社の主事は謝罪したが、撤去を担当したA社の職員（以下「担当職員」という。）は、その場に居合わせず謝罪もなかった。その後も、担当職員からの直接の謝罪を求めたが、A社の主事にあれこれと理由をつけられて、結局は担当職員が謝罪することはなかった。担当職員が直接に謝罪をすることが道理であるから、不誠実な対応であり、納得がいかない。

4 手袋等について、私が自分の所有物であると主張しているのに、管理事務所にいた市の職員（以下「市職員」という。）から調べる必要があると言われ、約1時間かかって私の物であることが確認された。手袋等が私の所有物だと判明したところ、市職員は隣の自転車の籠に入っていた手袋等を、勝手に私の自転車の籠の中に移してしまった。手袋等が私の所有物だと判明したのならば、私自身が私の自転車の籠に移すべきであって、市職員が勝手に触れるべきではない。市職員の対応は不適切であり、納得がいかない。

5 その後、上記1及び4の出来事について説明を求めるために熊本市役所本庁舎の自転車対策室を二度訪ねたところ、管理事務所には職員が私に対応した。しかし、管理事務所における対応について謝罪も説明もなかった。職員の対応には誠意を感じられず納得できない。

【市からの回答】

1 市における自転車の撤去、保管、返還の手続き

（1）手続きの概要について

市では、一定の場所について「放置禁止区域」の指定を行い（熊本市自転車の安全利用及び駐車対策等に関する条例（以下「条例」という。）第10条第1項）、「放置禁止区域」内に定められた期間を超えて放置された自転車（以下「放置自転車」という。）については、平成駅に隣接する2つの保管所（以下「保管所」という。）に移動して保管します（条例第12条）。保管後は、放置自転車の利用者等から返還の請求があった際に、移動保管料1,500円を徴収し返還しています（条例第15条第1項、第2項、熊本市自転車の安全利用及び駐車対策等に関する条例施行規則（以下「規則」という。）第19条）。さらに一定期間経過しても返還の請求がない場合には、放置自転車を売却・廃棄できます（条例第14条第2項）。

（2）具体的な業務について

市は、A社に、「放置禁止区域」112ha内の放置自転車の保管所までの移動及び保管所における返還業務の補助を委託しています。具体的な委託内容としては、4人体制で2tトラックと共に「放置禁止区域」を巡回します。放置自転車と疑わしき自転車を発見したら警告札を取付け（規則第10条）、放置自転車であると認定した場合は、放置の状況を撮影した上でトラックに積載し、保管所へ移送します。

一般的に、保管所を訪れた市民の方への対応は自転車対策室（以下「担当室」という。）

の職員が行います。保管所の開設時間は土日祝日を除く 10 時から 16 時 30 分です。なお、本件では、申立人が最初に来所した平成 28 年 1 月〇日 8 時 30 分頃は、引取り手のない自転車の公売日であり、担当室の職員 3 名と担当室の嘱託職員 2 名が公売執行の目的で現地に居合わせたため、担当室の職員（以下、「市職員」という。）が申立人に対応しました。

2 事実関係

（1）申立人が保管所に来られる前

平成 28 年 1 月〇日〇時〇分頃、放置自転車の回収業務により、A 社が、辛島公園そばの歩道上（自転車放置禁止区域に指定されている）に放置されていた申立人利用の自転車（以下「本件自転車」という。）を、保管所に移動しました。

（2）申立人が保管所に来られた当日

ア 当日の午前中の経緯

同月〇日〇時〇分頃、申立人が保管所を訪れました。上述したように、市職員は、自転車の売却のため保管所を訪れていたことから、本件自転車を受け取りに来た申立人への対応を行いました。保管されていた自転車の中から申立人が本件自転車を見つけたところ、本件自転車に入っていたはずである申立人所有の手袋と紐（以下「手袋等」という。）が別の自転車の籠に入っているとのことでした。同日〇時頃、申立人の自転車を撤去する直前の状況を撮影した写真（以下「写真」という。）によって事実を確認する必要があったため、市職員は、本件自転車の撤去作業の責任者である A 社の職員（以下「A 社職員」という。）に、写真を保管所まで持って来るように連絡しました。同日〇時〇分頃、A 社職員が写真を持参し確認したところ、手袋等は本件自転車の籠に入っていました。さらに、本件自転車の撤去を担当した A 社の登録会員（以下「担当会員」という。）に電話して確認したところ、回収時にトラック荷台上で本件自転車が倒れたことにより籠に入っていた手袋等が落下したとのことでしたので、その際担当会員が間違えて別の自転車の籠に手袋等を入れたものと判断しました。確認後、市職員が別の自転車の籠から本件自転車の籠に手袋等を手で移しました。A 社職員は、手袋等を違う自転車の籠に入れてしまいご迷惑をおかけしたとして、申立人にお詫びしましたが、申立人には、ご納得いただけませんでした。

また、移動保管料 1,500 円の支払いがないと自転車を渡せない旨を説明すると、「生活保護でお金が無い。」「この自転車は、〇〇病院に入院している知人の物で、お金を借りに行かないといけない。」「自分は左足が悪く、病院に通っている。ここから徒歩で、〇〇病院まで行けというのか。」と述べられ、移動保管料を払わないまま自転車を使わせるよう、繰り返し求められました。

その後、申立人は近くの交番に行かれて、再び保管所に戻って来られました。申立人は、A 社職員に名刺を要求するとともに、裏に担当会員の名前を書くことも要求し、A 社職員は担当会員 3 名の名字のみを書いて渡しました。申立人は、担当会員を保管所に呼んで謝罪を要求されましたが、A 社職員は「A 社事務局の指示で 3 人は就業しているので、責任者として先程から何度もお詫びをしている。ただ自転車の返却については別問題で 1,500

円が必要です。」と説明しました。しかし、申立人が納得されないため、話合いの進展はなく、午前中は本件自転車を申立人に返還できないまま、申立人は保管所を後にしました。

イ 当日の午後の経緯

同日〇時頃、申立人は保管所を再び訪れ、移動保管料 1,500 円を支払われたため、本件自転車の返還をしました。同日〇時から〇時頃、申立人は担当室を訪れ、「自転車の受取り時に籠の荷物を自分の所有物であると申し出たが、なぜ信用しなかったのか。」と、大きい声で繰り返し主張されました。

(3) 申立人が保管所に来られた日以降

同月〇日〇時から〇時頃、申立人は担当室を訪れ、保管所での手続きや、対応への不満を大きな声で訴えられましたが、市としては、手袋等を他の自転車に間違えて入れてしまったことについて改めて謝罪するとともに、今回の市の対応は法令に則って適切に対応したものであることを説明しました。

同年〇月〇日〇時から〇時頃にかけて、申立人は担当室を訪れ、大きな声でこれまでと同様の主張をされました。市も、従前と同様に、謝罪と説明に努めていましたが、次第に申立人の興奮が高まり声を荒げる場面が増えてきましたので、「市の業務に支障が出ています。」「今後、会話を録音させていただきます。」とお伝えしました。申立人は、「録音されると、自分が不利になる。」と述べられて、退室されました。

3 申立人の主張に対する市の見解

(1) 「一時的に自転車を貸してほしい。」との申出について

「一時的に自転車を貸してほしい。」との申出に関しては、自転車を移動された方には様々な事情があることは承知しております。しかし、少なくとも本件については、本人が自転車放置禁止区域に止めたことを認識しており、条例上、移動保管料を支払う責任があることは明らかであり、支払うことなしに本件自転車を引き渡すことは出来ないと考えております。

(2) 籠に入っていた手袋等の取り扱いについて

手袋等が移動していた経緯について、A社に確認したところ、撤去作業中に自転車を積載する際に誤って本件自転車の籠から手袋等が落下したとのことです。トラックに自転車を積み込むという作業の性質上、籠に入っている荷物の落下は発生しうることです。しかし、手袋等を他の自転車の籠に入れたままにしていたことは問題があり、今後籠に入っている荷物の取扱いについて気をつけるよう、A社に対して注意喚起をいたしましたところ です。

(3) 手袋等を移動させたことに対する謝罪について

本件につきましては、A社における業務の責任者であるA社職員が、申立人に対して、繰り返し直接、丁寧に謝罪しており、組織の責任のとり方としては適切かつ十分なものであると考えています。市がA社に対し、これ以上の対応を指導する必要はないと考えています。

(4) 手袋等を本件自転車の籠に移す際の市職員の対応について

所有者確認作業は必要不可欠な作業であり、それに要した時間は、20分程度でした。また、誤って他の自転車に入れていた手袋等を市職員が申立人の自転車に移したことにつきましては、保管所を管理する市職員が管理物を直接移動したものであり、法令、常識に照らしましても適切な対応であると考えております。

(5) 担当課訪問の際の職員の対応について

上記(1)から(4)の件について、申立人の意見を傾聴し、申立人にご理解していただけるように、繰り返し丁寧に謝罪と説明を行っております。

4 今後の方針について

申立人に対しては、今までに十分に謝罪や説明を行っているところであり、これ以上の対応はできませんことを申立人には何卒ご理解いただきたいと思っております。また、放置自転車に関しましては、今後とも法令に従い、管理や対応に不備がないよう、適切な対応に努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 本件の検討事項

本件の検討事項は、①「一時的に自転車を貸してほしい」という申出について、②申立人利用の自転車(以下「本件自転車」という。)の籠に入れられていた手袋や紐(以下「手袋等」という。)の取扱いについて、③手袋等を誤って他人の自転車に移動させたことに対する謝罪について、④手袋等を本件自転車の籠に移す際の市職員の対応について、⑤自転車対策室(以下「担当室」という。)訪問の際の市職員の対応について、です。

2 (1) 「一時的に自転車を貸してほしい」という申出について

市からの回答にもありますが、熊本市自転車の安全利用及び駐車対策等に関する条例(以下「条例」という。)及び熊本市自転車の安全利用及び駐車対策等に関する条例施行規則(以下「規則」という。)によれば、保管所で保管されている自転車の返還に際しては、移動保管料として1,500円を徴収することとなっています。移動・保管の費用を確実に徴収するためにも、費用と引き換えに自転車を返却するという手続きは、一般的に合理性を有するものであるといえます。

本件における市の対応は、条例及び規則の定めに基づき、上記のとおり合理的と認められる手続に従ったものであり、不備はなかったものと考えます。

(2) 申立人が籠に入れていた手袋や紐の取扱いについて

移動・保管する自転車の籠に、当該自転車の使用者の荷物が入っていることは通常ありうることです。そして、籠に入れられた荷物の管理には相応の注意を払う必要があります。

本件自転車の籠に入っていた手袋等を、誤って他人の自転車の籠に入れたままにしていたことは、荷物の所有者が誰であるかが不明確になり、荷物の管理上、問題があるところ です。市も問題があることは認めて、実際の作業を委託しているA社に対して注意喚起を

していますが、今後同様のことが起らないように指導監督に努めてください。

(3) 手袋等を誤って他人の自転車に移動させたことに対する謝罪について

申立人の手袋等が他の自転車の籠に入っていたことについて、放置自転車の移動保管業務の責任者であるA社の職員が、申立人に直接謝罪しています。申立人は、作業に携わったA社の会員からの直接の謝罪を求めておられますが、市は、A社が受託した業務の執行中に生じたものであるから、責任主体であるA社の責任者がA社を代表して謝罪をしたことで十分であると判断しています。組織として行った行為において生じた過誤について、その組織における責任者が謝罪をするということは、謝罪のあり方として十分に合理的なものと考えます。市の判断は、このような考えに基づくものであると認められ、市の対応に不備はないものと考えます。

(4) 手袋等を本件自転車の籠に移す際の市職員の対応について

申立人は、手袋等が申立人の所有物であることは容易に判明することであり、調査の必要はないとお考えのようですが、市は、いったん管理下においた以上、自転車の荷物について管理者としての責任を負っており、確認作業はやはり必要です。本件の場合、確認作業は、比較的迅速に行われています。

また、申立人のものと判明した手袋等を市職員が移動させたことについては、手袋等が申立人の自転車の籠から他の自転車の籠に移動するという事態が、市の行った放置自転車移動作業の際に生じたことから、市の責任で元の状態に戻す、という考え方も十分に合理的なものであり、この考え方にそった市職員の行動は、不適切なものとは認められません。

したがって、手袋等に移す際の市職員の対応について、市に不備はなかったものと考えます。

(5) 担当室訪問の際の市職員の対応について

市職員は、(3)や(4)に記載した合理的と認められる考え方に基づいて申立人に対する説明を行ったものと認められ、申立人が市職員の対応を不満に思われたのは、これらの点についての考え方の違いに起因しているものと考えられます。今回の市職員の対応には、このような申立人との考え方の相違があったほかには不適切なものがあつたとは認められません。なお、市の考え方が少なくとも合理的な考え方の一つであることは、(3)及び(4)で述べたとおりです。

したがって、担当室訪問の際の市職員の対応に不備があつたとは認められません。

(18) 上水道料金の算定

【苦情申立ての趣旨】

私は、入院したりして外泊することも多く、毎月の水道の使用量は2、3 m³程度で多いときでも5 m³程である。熊本地震に際しては、ほとんど使用しない月もあつた。それにもかかわらず、水道料金の基本料金は1 m³から10 m³で固定されており、熊本地震がおきた平成28年4月以降の水道料金の請求額も変わっていない。特に、今は高齢者のひとり暮らし世

帯が増えてきており、私のように少量しか使わない人も多いはずである。10 m³近く使う人と同じ基本料金というのは公平ではないし、基本料金を基にした料金設定は使用量の実情に即しておらず、高額な料金設定だと思う。

以上から、水道料金の設定は適切ではなく、私に対する水道料金の請求について納得がいかないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 はじめに

申立人のご主張は、水道料金の設定は適切でなく、申立人に対する水道料金の請求について納得がいかないということですが、その前提としては、①水道料金の基本料金は1 m³から10 m³で固定されている、②現在は高齢者のひとり暮らし世帯が増えてきており、少量しか使わない人も多く、10 m³近く使う人と同じ基本料金というのは公平ではないし、基本料金を基にした料金設定は使用量の実情に即していない、③熊本地震がおきた平成28年4月以降の水道料金の請求額も変わっていない、という認識があると思われま

す。そこで、以下では、申立人が認識されている事実に誤解があると思われま

2 現在の料金体系

(1) 料金体系の内容について

「水道料金の基本料金は1 m³から10 m³で固定されている」という申立人のご認識①についてですが、ご指摘の通り、平成21年8月31日までは、水道料金は基本料金を1 m³から10 m³までに固定した基本水量制を採用しておりました。しかし、平成21年9月1日以降は、基本料金と従量料金の合計額とする料金設定に変更いたしました。

基本料金は、水道メーター口径別に定められており、口径が13mmならば972円、20mmならば1,339.2円、という具合に固定されており、水使用の有無にかかわらず一律にご負担いただいております。従量料金は、使用された水量に応じていただく料金であり、口径が13mmの場合、1 m³から10 m³までの使用であれば1 m³当たり16.2円、11 m³から20 m³の使用であれば、1 m³当たり145.8円というように、使用量に応じて料金が加減するようになっております。たとえば、口径13mmを設置しており、1か月に水道を5 m³使用した場合の計算は、972円（基本料金）＋（16.2円×5）（従量料金）＝1,053円 となります。

また、水道料金の改定の際には、「市政だより 平成21年9月号」及び「上下水道局だより 平成21年9月号」により、市民の方々へ全戸配布し、周知を図りました。

(2) 現在の料金体系に至った経緯について

市では、平成21年9月の改定以前は、基本水量制（基本水量に一定の水量を付与して、その水量内において定額とする料金設定）を採用しておりました。水道普及率が低かった時代において、公衆衛生の向上や生活環境の改善を目的に導入された制度でしたが、水道普及率がほぼ100%に達した現代においては、基本水量制の目的は達成されたものと考えら

れました。さらに、平成 20 年度末の時点で、単身世帯の増加と生活スタイルの多様化などにより、基本水量（10 m³/月）以下で生活されるお客様が全体の約 27%に当たる約 8 万世帯に達するまでになりました。このような状況下において、基本水量を下回っても定額の基本料金を負担しなければならない基本水量制に対して、「節水努力が報われない」、「水を使っても使わなくても同じ値段である」といった意見が多数寄せられました。

市でも、平成 18 年 10 月に熊本市水道事業経営基本計画を策定した際、基本水量制のあり方について、「基本水量以下の使用水量のお客様に対して、料金負担の公平性を確保し、節水行動が料金に反映する料金体系とするために基本水量制のあり方の検討を行う」としていたところであり、その方向性を具体化すべく、熊本市水道事業運営審議会への諮問、答申を経て、条例案を市議会（平成 21 年第 1 回定例会）に上程し、市議会での審議を経て承認を得ました。

申立人の「現在は高齢者のひとり暮らし世帯が増えてきており、少量しか使わない人も多く、10 m³近く使う人と同じ基本料金というのは公平ではない」という申立人のご認識②は的を射たものであり、現在の料金体系に反映されております。また、現在の基本料金については、水道の指針や水道メーターの維持管理、水道管の整備等の水道施設を適正に維持管理していくための経費の一部を、すべてのお客様に共通してご負担いただくことを趣旨として金額を算定しております。この度の地震のような災害時に、水道の供給を早急に再開するためにも、常日頃から適切な維持管理に努めることは重要であり、そのための経費をご負担していただくことにはご理解をいただきたいと思っております。

3 熊本地震以降のご請求額について

熊本地震の影響で、長期にわたる断水や水圧低下、濁水などが発生し、申立人を含めた市民の皆さまには多大なご迷惑をおかけいたしました。このことを受けて、断水期間（平成 28 年 4 月 14 日から同月 30 日）に水道及び下水道を契約中であった方については、基本料金 1 か月分（断水への措置）及び使用水量 10 m³（地震による濁水解消のための排水量分への対応）を限度として、水道料金及び下水道使用料を減免させていただいております。

申立人におきましても、2 か月に 1 度のメーター検針が 7 月〇日であったことから、8 月分の請求額に減免措置が適用され、請求金額を 0 円とさせていただいておりますので、「熊本地震がおきた平成 28 年 4 月以降の水道料金の請求額も変わっていない」という、申立人のご認識③にあるような事実はございません。

なお、申立人には、「定期点検時に投函する水道等ご使用水量のお知らせ」及び「水道料金等領収書」にて、既に通知しておりますのでご確認ください。

【オンブズマンの判断】

本件については、「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。

まず、水道料金の設定については、平成 21 年 8 月 31 日までは、基本料金を 1 m³から 10 m³まで固定した基本水量制が採用されておりました。しかしながら、条例改正により、平成

21年9月1日からは、全ての契約者が共通して負担する基本料金と使用した水量に応じて負担する従量料金の合計額を水道料金とする料金体系に変更されました。従量料金が導入されたことにより、使用量が1 m³から10 m³までであっても、1 m³ごとに料金が計算、加算されることになりましたので、節水すればその分水道料金は安くなります。申立人のご指摘の点はもっともなことであり、市も同じ認識の下で条例を改正しました。申立人におかれましては、ご安心していただき、今後とも節水にご協力いただきますようお願いいたします。

次に、熊本地震後の水道料金の減免については、地震による断水等の措置として、市は、基本料金1か月分及び使用水量10 m³を限度として減免する取扱いを行っており、申立人に対する水道料金についても、客観的資料によれば、○月分に減免措置の適用があったことは明らかになっています。

以上から、市には不備がないものと考えますので、申立人におきましても、ご理解いただいた上で今後とも水道のご利用をされて下さい。

(19) 校庭の樹木の処分

【苦情申立ての趣旨】

平成27年8月に熊本県内を通過した台風の影響により、○○小学校にあった「○○の木」が根元から倒壊してしまいました。「○○の木」は、樹齢約○○年で、水害の際に住民を助けた木であり、私自身や私の母が○○小学校の卒業生で愛着や思い出もあったため、何とか形にして残せないかと考えていた。

それで、○○小学校の○○校長（以下「校長」という。）や教頭に対し、「○○の木」をどうするのか聞いたところ、切った幹や枝（以下「幹等」という。）は全て有効活用すると約束された。子どもに工作させるなどして、一人ずつ異なる物ができるとも言っていた。しかし、その後、テレビを見ていたら、子どもはサンドペーパーをかけているだけで工作らしいことはしておらず、市内にあると思っていた幹等はA地域などに持っていかれていたようだった。また、幹等の全部は利用されておらず、一部は廃棄されてしまったようだった。

そこで、校長に対し、「○○の木」がどうなったか聞いたが、「知らない」、「説明の必要はない。」などと言われ、納得のいく説明をしてもらえなかった。

その後、教育委員会の施設課の○○技術参事や教職員課の○○主任指導主事にも、「○○の木」のことについて尋ねたが、「校長が判断して行ったことであり、こちらでは把握していない。○○の木がどうなったかは分からない。」旨述べるのみで、納得のいく説明をしてもらえなかった。

幹等は全て有効活用すると約束したのに、その後、「○○の木」がどうなったかについてきちんと説明してくれない市の対応には納得できない。廃棄したならしたで、そのことをちゃんと説明すべきだと思う。「○○の木」がどうなったかについて、きちんと説明してほ

しい。

【市からの回答】

1 ○○の木について

(1) ○○の木とは

「○○の木」とは、明治○○年、熊本市立○○小学校（以下「本校」という。）が現在の場所に移転して新校舎が落成した際、その記念として植栽された○○のことで、一時、弱りかけたものの、平成○年にB大学及び樹木医のご協力や児童たちの「養生作業」によりよみがえり、生命のびゆくシンボルとして親しまれてきたものです。

(2) 台風通過後の○○の木の取扱いについて

平成27年8月○日、熊本県内を台風○号が通過し、○○の木が根元から倒木してしまったため、同年9月○日、本校企画委員の児童たちが話し合っ、本校職員、自治会長、PTA会長等を構成員とする「○○会議」を立ち上げることとなりました。

通常であれば、市立小学校内の木は市の財産であるため、学校の要請により、教育委員会施設課（以下「施設課」という。）が委託業者に倒木等の処分を依頼するものですが、上記のとおり、○○の木は、本校関係者、地域住民等に親しまれてきた木であったため、その取扱いに関しては特に配慮して取り扱うこととなったものです。

同月○日、第1回○○会議を開催し、○○の木の利活用について、使える部分はできるだけ全部使う、学校に残せるテーブルやストラップ制作を行う、木の運び出し費用等の募金をお願いするなど、方針について協議、決定しました。

同日、本校教頭より、施設課に対し、「○○の木利用のため、伐採に当たっては本校と施設課と協議しながら進めたい。」との連絡があったため、○○の木については撤去しないように委託業者へ依頼しました。

同月○日、○○の木の枝葉がグラウンドにはみ出していたため、グラウンドの利活用等に支障があったことや、プールに浸かった部分から異臭が発生していたため本校のPTAに協力いただき、枝を切断しました。

同月○日、教育委員会指導課が、C組合主催、D金融機関後援の事業である「木育に関する授業実践校」として本校を推薦し、本校職員、PTA、校区地域代表、E大学教授、C組合及びD金融機関の関係者、樹木医等を委員とする「『○○の木』復活計画」○○プロジェクト（以下「プロジェクト」という。）が立ち上げられることとなりました。

その後のプロジェクト会議では、○○の木を利活用した製品づくり、木育授業実践、今後のスケジュールなどについて協議が行われております。

同月○日、施設課からの依頼を受けた業者により枝折れ除去の業務を実施し、その際に、9月○日にPTAの清掃活動時に切断した枝葉等について処分しました。

同月○日、本校において、○○の木お別れ会を行い、本校の児童たち、地域住民、本校卒業生などが参加されました。

同月〇日、以前より近隣住民から、〇〇の木がプールに浸かったままになっており、悪臭がするのでどうにかしてほしいとの苦情があっていたため、校長、教頭、自治会立会いのもと、PTA 活動により除去できなかった〇〇の木の撤去作業を重機を使って実施し、幹と枝の一部を切除しました（幹等は体育館前に一時仮置き）。

同年 10 月〇日から〇日にかけて、〇〇の木の玉切りが実施され、板として使える部分とそれ以外の部分に選別され、製材として利用できる部分については、F 組合へ運ばれ、それ以外については、申立人が「A 地域に持って行かれた」と主張されているように、保管場所や経費面を考慮した上で、プロジェクト主催の C 組合の関係事業所である A 事業所へ運ばれたものです。

同年 11 月〇日、〇日に本校の児童に対する木育授業、同年 12 月〇日、製材として利用できなかった部分を使用したチェーンソーアート（羊・猿）制作のテレビ生放送なども行われました。ほかにも、地域の方がオブジェ（2 種類）などを制作されています。

平成 28 年 2 月〇日、C 組合から贈られた図書室用テーブル 3 基、輪切りテーブル 1 基、交流サロン用テーブル 2 基、材木約 30 本、ストラップ製品 2500 個の贈呈式が行われ、贈呈後、「ストラップ作り教室」が行われ、本校の児童たちが記念のストラップを制作しました。

上記により説明しましたように、〇〇の木の利活用については、多くの関係者の方々にご協力をいただきながら取組んでまいりました。

しかしながら、腐敗した枝葉や、製材及び製品化した際に発生した切屑については処分されており、現在、形として残っている〇〇の木は、A 事業所に保管されているものだけしか残っていません。

なお、教育委員会では、プロジェクトの関連で、国立研究開発法人森林総合研究所 F 育種場に、「林木遺伝子銀行 110 番」の要請を行い、〇〇の木の後継樹の育成を依頼しております。F 育種場では、〇〇の木の枝葉を採取し、さし木による増殖を開始したということで、数年後、後継樹が里帰りして本校に植樹されることが期待されます。また、樹木医より、根株腐朽部から自然発芽しているのを確認したとの連絡も受けました。このように、市としても、〇〇の木の命を引き続き見守っていきたいと考えております。

2 〇〇の木に関する申立人への説明について

平成 27 年 8 月下旬、申立人が本校に来られ、〇〇の木について尋ねられたので、校長から、使える部分はできる限り使い、子供たちの工作等の材料としても使いたいと考えていること、根を残して伐採した上で新芽の成長に期待していることなどを説明しました。

同年 9 月〇日、申立人から施設課に対し、〇〇の木を学校が処分する可能性があるため、「〇〇の木を保存してほしい。〇〇の木を全て何かに再利用し、枝 1 本でも処分するときは学校から連絡してほしい。また、〇〇の木が腐らないように保存方法を考えてほしい。」などのお話がありましたので、本校では、〇〇の木の切り株をストラップとして在校生に配布する考えであること、また、保存する場所の確保が難しいと考えていることなどを伝

えました。同日、申立人のご相談の内容を教頭に報告し、教頭が申立人に電話したが連絡がつかなかったとのことでした。

同月〇日、申立人が施設課へ来課され、〇〇の木の小さい枝を処分するとき、少し大き目の枝（枝周り 30cm 程度）も処分したことに対して強い口調で、「学校の支障となるなら枝は切っているが、処分はするな。」と教頭に伝えていたと言われました。

そこで、学校からの要望により、委託業者が枝の一部を処分したことを伝えたところ、申立人は、「枝を切ることは、事前に伝えてもらえば構わないが、枝を捨てることに関しては許さない。学校から小さい枝を捨てる旨の電話連絡はあったが、ついでに大きい枝まで捨てるとは聞いていない。」とのことでしたので、同月〇日、教頭へ連絡し、申立人へ説明してもらおうよう伝えました。

同月〇日、以前より近隣住民から異臭がするとの苦情があっていたため、プールに浸かった幹と枝の切除作業を実施することについて事前にお知らせしました。

また、施設課より校長に対し、〇〇の木の今後の対応について聞き取りを行ったところ、〇〇の木の利活用については、C組合等と協働で保存活動を実施する予定であるが、〇〇の木は、樹木の密集率が約 50%程度で、「〇〇の木」自体が折れやすい材質であり、何かを作ってもすぐ壊れるため日曜大工の素材には向かないとのC組合や樹木医等の専門家の見解があるとのことでした。

後日、その内容を申立人に伝えましたが、とにかくどんな材であっても子どもたちに何かを作らせるようにと強く強調され、学校は何も教えない、嘘つきだなどと口にされました。

そこで、今後の〇〇の木の利活用について、同月〇日に自治会、卒業生、PTA 等による話し合いが行われるので、申立人も参加されてご自分の考えを発言してほしい旨を伝えたところ、当初は参加するとのことでしたが、結局、参加いただけませんでした。

同年 10 月〇日、本校より申立人に対し、〇〇の木の運び出しについて連絡したところ、同月下旬、申立人が来校され、〇〇の木をどこに持っていったのかのお尋ねがあったため、F地域とA地域に運び乾燥などを行っていること、ストラップやテーブルなどを作成予定であることを伝えましたが、申立人が「〇〇の木を全部使っていない。」と主張されたため、写真を見せながら、腐食してカビが発生しており、利用が難しく保存している部分があること、利用できない部分もあるができる限り使っていることなどを説明しました。

しかしながら、申立人が納得されないようでしたので、詳細については、プロジェクト会議に参加していただくように伝え、同年 11 月下旬にも、プロジェクト会議について案内いたしましたが、参加いただけませんでした。

平成 28 年 2 月下旬、申立人が校長に募金について尋ねられたため、しばらくの間シンボルツリーとするもう 1 本の〇〇の木の剪定代や、ストラップ作りのサンドペーパーなどの代金として使う予定であることを説明しましたが、「何に使っているか分からない。」旨言われましたので、募金の使い方については、関係者と相談しながら進めていることを伝え

ました。

また、「〇〇の木について誰も何も教えない。」とも言われたため、乾燥場所や利活用の方法など、尋ねられた時点で分かっていることについては説明してきたことを伝えた上で、ストラップを渡そうとしましたが、「こんなものは何にもならない。」と言われ、受け取っていただけませんでした。

同年3月〇日、申立人が施設課へ来課され、「校門前でビラを巻き、地域住民にも学校の現状を伝える。」「〇〇の木にはいくら使って何を作ったのか。TVや新聞等で報道された内容以外のことを全て教えてほしい。また、倒木段階からの写真も全て提出してほしい。施工した業者名も教えてほしい。」「大きい幹等は残してF地域方面へ持っていったと聞いているが、使える材はまだあったはずなのに小さな枝はどこに捨てたのか。」「学校は、〇〇の木に関して何も教えようとしない。」など言われたため、校長、樹木医、C組合、自治会長、PTA等を含めた話合いに参加されるようお願いしました。

申立人が、「もちろん話合いには参加したい。」と言われたため、校長に報告を行った上で、話合いを行うときは申立人へも案内するよう依頼したところ、その際には申立人へ連絡するとのことでした。

その頃、申立人も校長に対し、会議を開くよう要望されたため、新芽が出たら5月に会議を開催する予定であること、その際は案内状を申立人にも送ることなどを説明しました。

同月〇日、申立人が施設課へ〇〇の木の写真を持参されましたが、枝の処分に関する本校の説明について実際と異なる解釈をされていたため、再度、前述のグラウンド利用に影響する小枝等の切断の経緯について説明を行ったところ、「校長は樹木を捨てたのなら捨てたと正直に話し、子どもたちやマスコミの前で謝罪してほしい。」と言われたため、平成28年度も校区地域代表、卒業生等を含めた話合いを実施予定なので、申立人も話合いに参加していただくようお願いしたところ、最初は参加されるとのことでしたが、最終的には、「もう学校との話合いはしない。子どもたちに嘘をついた校長は謝罪するのみ。」などと言われました。

同年4月〇日、申立人が施設課へ来課され、「〇〇の木をどのように処分してどれだけ残っているか調べてほしい。」と言われたため、経緯についてはできる限り整理して回答したい旨を伝えました。

なお、上記に記載している以外にも、申立人が施設課や本校へ何度か来られたため、その度に話を伺ったり、同様の説明を行ったりしております。その際、校長、教頭の人的指導に対するご意見については、教職員課の職員も話合いに参加した上で説明するなどの対応を行っております。

3 これまでの対応と今後の方針について

以上のように、市としては、〇〇の木に関して、本校の児童、卒業生、地域住民など関係者の〇〇の木に対する思いに配慮し、多くの方々のご協力を得ながらできる限り利活用するように対応してきたものです。

また、申立人は、〇〇の木の処理過程について教育委員会や本校が、どのようになったかを教えないと言われていたようですが、説明できる部分については説明していると考えています。

しかしながら、ご理解をいただけないようですので、〇〇の木がどのように取り扱われたかについて、再度、これまでの経緯を整理した上で事実を伝えて、ご理解いただけるように丁寧に説明を行いたいと考えております。

【オンブズマンの判断】

1 「〇〇の木」の利活用及び処分について

平成27年8月〇日の台風によって根元から倒れてしまった「〇〇の木」の利活用及び処分の経緯とその結果については「市からの回答」に詳しく記載されています。

「〇〇の木」は熊本市立〇〇小学校の校庭にあった樹木ですから、その所有権は市にあります。台風で倒れた「〇〇の木」をどのように処分するかは、所有者である市が決定できるものですが、〇〇小学校の卒業生、在校生、PTA、付近住民等に親しまれ、それぞれに思い入れのある樹木であることから、関係者の意見を聴くための組織等が設けられ、市としては、多くの人たちと協議の上で利活用や処分方法を決めたものです。その手続きには不備はなかったものと考えます。

「〇〇の木」はストラップ製品2,500個、図書室用テーブル3基、交流サロン用テーブル2基、輪切りテーブル1基、材木約30本、チェーンソーアート、オブジェなどに加工され、利活用が困難な部分は、熊本県C組合の関係事業所であるA事業所に保管されているそうです。

2 申立人への説明について

申立人は、〇〇小学校の卒業生であり、「〇〇の木」に対するひとかたならぬ愛着があったために、「〇〇の木」の倒木後、〇〇小学校校長（以下「校長」という。）らに、倒木を全て有効活用するように申し入れ、その後も、たびたび、〇〇小学校や教育委員会施設課（以下「施設課」という。）に意見を述べたり、説明を求めたりしてきました。

申立人は、「〇〇の木」がどうなったか聞いたが、校長からも施設課からも、納得のいく説明をしてもらえなかった旨主張します。しかしながら、「市からの回答」によると、市としては、その都度、できる限りの説明を行ってきたということであり、また、申立人に対しては、自治会、卒業生、PTA等による話し合いやプロジェクト会議への参加のご案内をしたが、参加してもらえなかったということです。

市が行った「〇〇の木」の利活用や処分の方法や結果が、申立人の希望とは異なるものであったことから、評価が分かれたものと思われませんが、「市からの回答」の記載内容から判断するとおおむね説明はなされているように見受けられます。申立人の熱意は理解しますが、「〇〇の木」は、市が所有し、適正な手続きを経て利活用と処分がなされたもので、市の説明もそれを前提にしていますので、申立人には納得がいかない説明であったとして

も、不備があったとは認められないものと考えます。

本件の苦情申立てにおける申立人の要望は、『『〇〇の木』がどうなったかについて、きちんと説明してほしい。』というものであります。「市からの回答」の中におおむね説明がなされてはいますが、市としては、「再度、これまでの経緯を整理した上で事実を伝えて、ご理解いただけるように丁寧に説明を行いたいと考えております。」ということですので、施設課にご相談ください。

（２０）奨学金返還の督促

【苦情申立ての趣旨】

私の子は、大学に通っていた４年間、熊本市から奨学金（以下「奨学金」という。）の貸与を受けていた。私は、主債務者である子の連帯保証人となった。子は卒業後、専門学校に進学したため、奨学金の返済猶予を申請し、認められていた。私は、一度猶予申請が認められれば、子の在学中は自動的に返済猶予が継続するものと考えていたが、実際は一年ごとに更新しなければならなかった。そのため、更新をしていなかった平成〇年度の〇か月分が未納分となっており、平成 28 年 9 月〇日付けで、学務課から突然、催告状が送られてきた。催告状には、「このまま未納が続きますと、連帯保証人に対してのご請求や、やむを得ず裁判所に支払督促の申立をさせていただくこともあります」「奨学金の返還が滞った場合、又は、納付約束した後も返還が滞った場合は、悪質な滞納ケースとして対応せざるを得ません」と記載されていた。驚いた私は学務課へ赴き、今からでも手続きをして返済を猶予してほしいと頼んだが、学務課の A 氏は睨み付けるような態度でまともに取り合ってくれなかった。

私は、未納扱いとなっている分以外については、毎月の少ない収入の中からきちんと払っているし、今後も払い続けていくつもりである。それにもかかわらず、催告状の文面において裁判所に申し立てるといって脅すようにして催告状を送付してきたり、未納扱いとなっている分以外を真面目に返済してきた私に対して「悪質」という表現を用いることは遺憾であり、納得がいかない。

【市からの回答】

1 申立てに至るまでの経緯

（１）貸付けについて

市では、社会に貢献し得る人材の育成を目的に、経済的理由により就学が困難な方を対象にした奨学金制度を、熊本市奨学金条例（以下「条例」という。）を根拠に設けています。本制度に基づき、申立人のお子様为主債務者、申立人が保証人となり、平成〇年〇月から平成〇年〇月までを貸付期間として、総額〇〇円を貸し付けておりました（以下「本件貸付け」という。）。また、奨学金は、条例第 11 条第 1 項及び熊本市奨学金条例施行規則第 18 条に定められた期間内で返還する義務があり、申立人のお子様については、当初、平成〇

年〇月から平成〇年〇月（〇年間）までが返還期間となっておりますが、後述の返還猶予期間があったため、現在は平成〇年〇月までが返還期間となっております。

（２）返還猶予について

奨学金の返還については、猶予することが認められています。返還猶予を希望される場合は、必要書類を備えて申請していただく必要がございます。

申立人は「子は卒業後、専門学校に進学したため、奨学金の返済猶予を申請し、認められていた。」と主張されています。たしかに、本件貸付けについては、平成〇年〇月から平成〇年〇月までを期間として、返還猶予の措置がとられていましたが、これは、申立人のお子様の修学期間が 1 年延長したことを理由としたものであり、専門学校に進学したことを理由とする返還猶予ではございません。

また、猶予期間満了後は返還開始となるため、返還開始前に、「返還開始のお知らせ」という通知文書を主債務者であるお子様の住所へ郵送しておりますが、その中で返還猶予についても改めてご案内し、申請書も添付しております。専門学校への進学も猶予事由となるため、申請があれば猶予できていたものと考えられますが、残念ながら、再度の猶予申請の提出はございませんでした。

なお、いったん未納となったものを返還猶予にすることは、条例及び規則の規定上認められておりませんので、ご理解ください。

（３）本件貸付けの返還状況について

奨学金の返還は、年賦払い、半年賦払い、月賦払いを選択できます。本件におきましては、当初は半年賦払いとなっておりましたが、申立人のご希望により平成〇年〇月分からは月賦払いとなっております。月賦払いを選択した場合、毎月分の返還額については毎月末日を納期限として個別的に履行期が到来しており、納期限を過ぎると履行期が経過したものとして未納分となります。未納分は、奨学金返還計画で定められた返還分とは別個の債権であり、随時お支払いしていただかなければなりません。未納分については、納期限から 1 か月を経過しても納付がなされない場合には、督促状を奨学生の住所へ発送し、さらに 3 か月分以上の滞納がある場合には、催告書を発送するとともに、適宜、電話で連絡をさせていただくこともあります。催告書を発送した後は、まずは未納分の支払いについて主債務者と協議をし、主債務者に連絡ができない場合や協議が不調の場合は、連帯保証人に対してのご請求をし、最後、やむを得ない場合には裁判所に支払督促の申立てをすることになります。

本件では、平成〇年〇月分、〇月分、〇月分、〇月分、〇月分、平成〇年〇月分、〇月分、平成〇年〇月分、〇月分、〇月分の計〇月分が履行期限内に支払われず、平成 28 年 9 月〇日時点で追納もなかったため、未納分となっております。未納分については、平成〇年〇月から平成〇年〇月までの間、計〇回にわたり督促状を発送しましたが、納付がなかったため、平成 28 年 9 月〇日付けで申立人宅へ催告書（以下「本件催告書」という。）を発送いたしました。また、主債務者である申立人のお子様へは、平成〇年〇月〇日以降、携

帯電話に連絡をしても不通の状態が長く続いているため、申立人へ架電し、未納分のお支払いについての連絡を同日から継続的にしているところです。

なお、年に一度、奨学金を返還中の皆様に対して「熊本市奨学金返還計画・状況表」を発送し、奨学金の返還状況についてご周知しております。平成 28 年度は、7 月〇日付けで主債務者である申立人のお子様の住所へ郵送しております。

2 申立人の主張に対する市の見解

(1) 本件催告書の文面について

本件催告書の文面は、以下の通りです。

「熊本市奨学金貸付金の返還金が、既に返済期日が到来しているにもかかわらず、下記のとおり未納となっております。このまま未納が続きますと、連帯保証人に対してのご請求や、やむを得ず裁判所に支払督促の申立をさせていただくこともあります。直ちにお支払いをお願いします。なお、一括入金等お支払いが困難な場合は、今後の返還計画についてご相談をお受けいたしますので、下記までご連絡をお願いいたします。ご相談の際は、あなたの世帯の構成、就労状況、収入状況その他の生活状況を証明する書類のご提出をお願いする場合がありますので、あらかじめご了承ください。また、本件催告分について、お支払い済み又はお約束済みの場合は、行き違いとなりますのでご了承ください。・・・(中略)・・・6 その他注意点 催告を行う際、携帯電話番号の変更等により連絡ができない場合があります。電話番号、住所、引落口座等の変更がある場合は、文書(異動届)による手続きが必要となります。連絡もなくこれらを変更し、かつ、奨学金の返還が滞った場合、又は、納付約束した後も返還が滞った場合は、悪質な滞納ケースとして対応せざるを得ませんので、その旨ご了承ください。」

本件催告書は、申立人宅へ発送したものに限らず、未納分を納付されていないほかの方へも同日に発送しているものであり、文面はすべて同一のものです。そのため、特に申立人のことを個別に特定し、「悪質」と形容しているわけではございません。また、「このまま未納が続きますと、連帯保証人に対してのご請求や、やむを得ず裁判所に支払督促の申立をさせていただくこともあります。」という一文も、未納分についてお支払いがない場合の一般的な対応について記載したものであり、申立人を脅すといった趣旨は一切ございません。

申立人におきましては、本件催告書の文面については、未納分についてお支払いがない場合に送付する一般的な記載内容であることをご理解していただきたいと思っております。

(2) 職員の対応について

平成 28 年 9 月〇日、申立人が学務課に来課され、「今からでも手続きをして返済を猶予してほしい」とご要望されたことは事実ですが、同時に、「今後の返還の残額をすべて免除するなら未納分は返還する」といった無理なご要望もありました。対応した職員は、猶予事由には当たらないこと及び無理なご要望に沿うことができないことを毅然とした態度で説明し、申立人にご理解を求めたものです。しかしながら、「睨み付けるような」と誤解さ

れたのであれば、今後、そのようなことがないよう、いっそうの接遇改善に取り組んでまいります。

3 今後の方針

返還金は、次の奨学金の原資になるものであり、次代の利用に向け、制度を円滑に運用していくためには、返還が滞ることは何としても避ける必要があります。そのためには、決して望ましいことではありませんが、長期の債務不履行者に対して、法的措置も視野に入れた対応を求められているところでもあります。申立人及び申立人のお子様に対しましても、このまま未納分のお支払いをしていただけないということであれば、そのような対応をとらざるを得ません。

申立人及び申立人のお子様におかれましては、制度の趣旨をご理解いただき、次代を担う人材育成のためにも、円滑な履行にご協力いただきますようお願い申し上げます。

なお、未納分については、一括払いではなく分割払いも可能であり、学務課では早期にご相談を受けたいと考えておりますので、ご安心して相談いただければと思います。

【オンブズマンの判断】

1 関係資料等によって認められる事実

「市からの回答」及び関係資料によると、以下の事実が認められます。

(1) 申立人のお子様（以下「本人」という。）は、平成〇年〇月に〇〇大学に入学し、同年〇月から平成〇年〇月までの4年間に、熊本市から奨学金合計〇〇円の貸付けを受け、扶養者である申立人はその連帯保証人になりました。申立人は、平成〇年〇月〇日付けで、熊本市長宛てに、本人と連署で「奨学金借用証書」を提出し、同年〇月末日から半年賦で平成〇年〇月末日までに返還することを誓約しました。しかし、平成〇年〇月以降も本人が大学に在学していたために、本人と連署で、同年〇月〇日付けで熊本市長宛てに「奨学金返還猶予申請書」を提出しました。申請書の内容は、同年〇月から平成〇年〇月まで奨学金の返還猶予を希望するというもので、熊本市長からは、平成〇年〇月〇日付けで奨学金の返還猶予を決定した旨の「奨学金返還猶予決定通知書」が送付されました。その後、本人による再度の奨学金返還猶予の申請はなされていません。

(2) 平成〇年〇月〇日、半年分の返還金〇〇円が支払われましたが、その後は、月賦返還の希望があったために、平成〇年〇月分から月賦返還となりました。また、当初は納付書による返還方法だったものの途中で口座引落としによる返還方法になり、平成〇年〇月分以降は、毎月〇〇円が申立人名義の銀行口座から振替で返還されています。

ところが、それ以前の平成〇年〇月、〇月、〇月、〇月、〇月、平成〇年〇月、〇月、平成〇年〇月、〇月、〇月の〇か月分の合計〇〇円が未納となっていました。市では、各未納分について、本人宛てに、納入期限の約1か月後に納付書を発送し、さらにその約1か月後に督促状を発送しましたが、いずれも納付がなかったために、平成〇年〇月〇日付けで未納分合計〇〇円について、申立人及び本人宛てに催告書（以下「本件催告書」とい

う。)を発送しました。

2 申請猶予に関する申立人の主張について

申立人は「私は、一度猶予申請が認められれば、子の在学中は自動的に返済猶予が継続するものと考えていた」と主張されています。

しかしながら、申立人及び本人が連名で、平成〇年〇月〇日付けで市長に申請した「奨学金返還猶予申請書」には、「希望する返還猶予期間」として、「〇年〇月から〇年〇月まで」と明記され、市長名義の「奨学金返還猶予決定通知書」も、同じ猶予期間となっています。猶予期間が平成〇年〇月で終了することは、申立人も認識していたものと認められますので、申立人の主張が受け入れられることは困難であると考えます。

3 本件催告書の文面について

申立人は、本件催告書の文面について、「未納扱いとなっている分以外を真面目に返済してきた私に対して『悪質』という表現を用いることは遺憾であり、納得がいかない。」と主張されています。

申立人が問題にしている本件催告書の文面は、①「このまま未納が続きますと、連帯保証人に対してのご請求や、やむを得ず裁判所に支払督促の申立をさせていただくこともあります。」、②「催告を行う際、携帯電話番号の変更等により連絡ができない場合があります。電話番号、住所、引落口座等の変更がある場合は、文書（異動届）による手続きが必要となります。連絡もなくこれらを変更し、かつ、奨学金の返還が滞った場合、又は、納付約束した後も返還が滞った場合は、悪質な滞納ケースとして対応せざるを得ませんので、その旨ご了承をお願いいたします。」という箇所を指すものと推測します。

「市からの回答」によると、①については、滞納の場合の一般的な対応、手続きについて記載したもので、申立人を脅すような趣旨は一切ない、②については、申立人のことを個別に特定して「悪質」と形容しているわけではないということです。本件催告書の文面からはそのように理解するのが一般的で自然な読み方であると考えられますので、本件催告書の文面に不備があるとは認められません。

4 市の対応と今後の方針について

平成28年9月〇日の学務課での対応については、申立人と市の担当者の主張には食い違いがありますが、それぞれの立場からの主張がなされているものと推測します。市の担当者が「睨みつけるような態度」であったかどうかは申立人の受け取り方の問題ですが、「市からの回答」によると、そのように誤解されたのであれば、今後、そのようなことがないよう、いっそうの接遇改善に取り組んでいくということです。

申立人は、返還されている期間の方が未納期間よりも長く、平成〇年〇月以降は、毎月口座引落しで継続して返還されているところであり、誠実に返還するご意思はあるものと認められるため、未納分の返還についても話し合いによる解決ができるものと考えます。本件催告書にも「一括入金等お支払いが困難な場合は、今後の返還計画についてご相談をお受けいたします」と記載されており、「市からの回答」にも「未納分については、一括払い

ではなく分割払いも可能であり、学務課では早期にご相談を受けたいと考えております」という方針を市は示しています。

オンブズマンとしても、未納分の今後のお支払いについて申立人が学務課と話し合いをされることにより、解決がなされるよう希望します。

(21) 委託業務従事者への対応

【苦情申立ての趣旨】

現在、A社で登録して仕事をしているが、平成27年10月頃、A社に登録の申込みをしたところ、A社の事務局長から「あなたは喧嘩ばかりしているのでしょう。」「うちには入ってほしくない。」などと言われてしまった。その後、A社の面接や実習に行ったときも、A社の職員から私が喧嘩っ早いなど言われた。

私は自然を守る運動をしているので、その過程で県や市などの行政に主張したことはあったが喧嘩したことはなかった。それで、疑問に思ったためA社の事務局長に確認したところ、B土木センターから流れてきた情報であると認めた。

根も葉もない私の個人的な噂話を勝手にされたことが納得できなかつたため、B土木センター総務課長に二度ほど会って事実を確認したところ、最初は「知りません。」と回答するのみだったが、話しているうちに「言った人がいるかもしれない。」と言っていた。

その後、再度、事務局長に話を聞いたところ、一転して、B土木センターから流れてきた情報であることを否定されてしまった。それで、B土木センターからA社へ圧力がかったのだと思った。

市の職員が私の良くない噂をA社に流して、私の立場を危うくさせたことは明らかに問題である。今後は、私の情報などを勝手に流さないでほしい。

【市からの回答】

1 本件の経緯について

平成27年2月23日、申立人がB土木センター河川公園整備課（以下「整備課」という。）に来所され、A社の就労態度について指摘されました。また、同年3月〇日、申立人から「市長への手紙」により、「A社への委託について」との苦情の申出がありました。

そこで、申出の内容について整備課とA社で協議した上で、A社に対し、業務の改善について指導を行い、同年4月〇日、公園課から申立人に対し、市長への手紙に対する回答を文書により行いました。

同年9月〇日、申立人がB土木センターに来所され、B土木センター所長（以下「所長」という。）及びB土木センター総務課（以下「総務課」という。）の課長（以下「総務課長」という。）が対応しました。その際、申立人が「平成27年9月〇日にA社に行き、A社の事務局長（以下「事務局長」という。）などに登録について相談した。この時の会話をレコーダーに録っている。B土木センターから『喧嘩ばかりしている』など自分の情報を流さ

れた。そのことをA社の事務局長から聞いた。自分は、名刺の肩書きや格好から元〇〇、〇〇団体の者と誤解されやすい。」などと主張されましたので、レコーダーの内容を確認させてもらえないかお願いしましたが、拒否されました。

そこで、同日、所長及び総務課長がA社に行き、事務局長外1名に会って確認したところ、「平成27年9月〇日のA社での面談時において、A社の職員は申立人への差別的な発言は一切していない。また、B土木センターから申立人の主張されるような情報の提供は受けていない。」とのことでした。

また、〇〇公園の維持管理に関する業務等をA社に委託しており、その担当が整備課であったことから、同課の職員に対し事実確認を行い、併せて、〇〇公園運動施設の管理及び使用料収納業務の窓口となっていた総務課の職員に対しても事実確認を行いました。申立人が主張されるような情報を提供した事実はありませんでした。

A社の回答や整備課及び総務課職員に対する事実確認に基づき、所長が申立人に電話して、「事実関係を確認しましたが、B土木センター職員がA社に対し、申立人の主張されるような情報について提供した事実はありません。」との回答を行いました。

平成28年3月初旬頃、申立人がB土木センターに来所され、所長及び総務課長が対応しました。申立人から、「A社の採用について、B土木センター職員が勝手な噂話を伝えたのは人権侵害である。皆で嘘をつき通している。事実であれば謝罪してほしい。」とのお話がありました。

そこで、事務局長に再度確認を行った上で、同月〇日、所長が申立人に対して、「B土木センター職員がA社に、申立人の主張される情報を伝えたことはありません。事務局長に電話で再度確認しましたが、B土木センター職員からの情報提供の事実はないとのことでした。」との回答を行いました。

同月〇日、広聴課から申立人の「市長への手紙」の参考送付があったため、整備課の担当職員に、再度確認を行いました。情報提供の事実はありませんでしたので、所長から申立人に電話し、これまでと同様の回答を行いました。

2 本件苦情申立てに関する申立人のご主張について

整備課では、所管する〇〇公園の維持管理を行う上で、〇〇公園内の定期的な清掃・除草・低木の剪定等の〇〇公園管理業務などについてA社に委託しています。

当該業務について、申立人から、平成27年2月にご指摘があり、同年3月に「市長への手紙」による業務改善の申出があったため、委託者である立場から受託者であるA社に対し、業務の改善について指導を行いました。その際、A社に伝えた内容は、業務に関するのみであり、「喧嘩ばかりしている」などの申立人が主張されるような内容は一切申しておりません。

前述のとおり、申立人のご主張を受け、同年9月に整備課及び総務課の職員に、平成28年3月に整備課の職員に対し、二度にわたる事実確認を行いました。申立人の主張されるような情報をA社に提供した事実はありませんでした。

また、申立人は総務課長が「言った人がいるかもしれない。」と言ったと主張しておられますが、このような発言はしておらず、申立人に関する情報の提供があったかどうかの確認を行う旨を回答したものです。

なお、申立人は「B土木センターからA社に圧力がかかったのだと思った。」と主張しておられますが、そのような事実も一切ありません。

3 今後の方針について

以上のように、申立人の主張されるような情報について、B土木センター職員がA社に提供した事実はありませんが、個人情報保護については、これまでも機会あるごとに職員に周知してきたところであり、今後も個人情報保護の重要性を認識し、更に適切な管理を徹底していきたいと考えております。

【オンブズマンの判断】

申立人は、A社の事務局長から「あなたは喧嘩ばかりしているのでしょう。」「うちには入ってほしくない。」などと言われ、また、A社の職員から「喧嘩っ早い」なども言われ、その情報はB土木センターから流れてきたものである旨主張し、その根拠として、①平成27年10月頃、A社の事務局長が「B土木センターから流れてきた情報である」旨認めたと、その後、事務局長は一転してこれを否定した、②B土木センター総務課長（以下「総務課長」という。）に二度ほど会って確認したところ、最初は「知りません。」と回答したが、話しているうちに「言った人がいるかもしれない。」と言った旨主張します。

一方、「市からの回答」では、①平成27年9月〇日に申立人から苦情を受けて、同日、B土木センター所長らが、A社の事務局長らに確認したところ「A社の職員は申立人への差別的な発言は一切していない。」「B土木センターから申立人の主張されるような情報の提供は受けていない。」と言われた、②総務課長が申立人に「言った人がいるかもしれない。」旨発言した事実はなく、「情報の提供があったかどうかの確認を行う」旨回答したものである、③B土木センターの職員に対し、平成27年9月と平成28年3月の二度にわたって事実確認をしたが、申立人が主張するような情報をA社に提供した事実はなかった旨主張します。

申立人と市の主張が対立していますので、慎重に関係資料を検討しましたが、B土木センターの職員がA社に対して申立人の主張されるような情報を提供したという事実を認定するに足る証拠や資料が十分ではありませんので、オンブズマンとしては、申立人が主張される市の職員の行為があったかどうかは不明であると判断するしかありません。

市においては、本件の該当事実はないものの、今後とも、個人情報保護の重要性を認識し、更に適切な管理を徹底していきたいということですので、ご理解ください。