3　市の業務に不備がなかった事例

(1)　印鑑登録の際の本人確認（要約）

苦情申立ての趣旨

子どもの印鑑登録をする際に、本人確認として顔写真付きの証明書の提示を求められたので、子どもが在籍している私立学校の顔写真付きの学生証と健康保険証を提示したが、「公立学校の学生証であればいいが、私立学校の学生証では駄目だ。」と言われた。

別の証明方法によって印鑑登録は認められたが、公立学校の学生証と私立学校の学生証で差異をつける必要性や合理性について理解できず、市の対応に納得がいかない。

市からの回答

印鑑登録は、各市町村において印鑑登録証明書を発行するために、事前に印鑑を登録することです。登録された印鑑は一般的に実印と呼称されています。実印及び印鑑登録証明書は、不動産登記、自動車登録や各種契約の締結時に用いられるなど、住民の方々の権利義務に関わり、重要な役割を果たしています。

印鑑の登録及び証明に関する事務については、地方自治法上の自治事務であるため法令は制定されていませんが、昭和49年自治省行政局振興課長通知の「印鑑登録証明事務処理要領」（以下「要領」という。）において準拠すべき事項がいくつか示されており、これを受けて、市でも「熊本市印鑑の登録及び証明に関する条例」（以下「条例」という。）、「熊本市印鑑の登録及び証明に関する条例施行規則」、「印鑑登録申請に係る審査及び印鑑登録証明書請求に係る本人確認に関する事務取扱要綱」（以下「要綱」という。）を制定し、事務処理を行っています。

手続きに関しては、原則として、登録申請者又は代理人が窓口に来て、申請をする必要があります。申請があった場合、登録申請者が本人であること及び申請が本人の意思に基づくものであることを確認（以下「本人確認」という。）します。本人確認は、登録申請者に簡易書留で照会書を送付し、後日、照会書及び必要書類を持参していただく方法（以下「照会書送付による確認」という。）を原則としています。このような手続きを定めている趣旨としては、前述のとおり、印鑑登録が権利義務に影響を及ぼす重要なものであるため、窓口に来た方と登録申請者が同一であるか、登録申請者の意思に基づいたものであるかといった、本人確認の手続きを厳格にすることにあります。

もっとも、照会書送付による確認には、例外が認められています。一つ目は、官公署の発行した免許証、許可証又は身分証明書であって本人の写真を貼付したもの（以下「官公署発行の身分証明書」という。）によって本人確認をする方法（以下「官公

署発行の身分証明書による確認」という。)、二つ目は、既に印鑑の登録を受けている方が、登録申請者が本人であることを書面で保証する方法（以下「保証人による確認」という。）です。これらの方法によれば、窓口に申請に来ていただいた当日に、印鑑登録を完了することができます。一般的には、官公署発行の身分証明書による確認によって、即日に印鑑登録を希望される方が多く、窓口でもご案内しているところです。

要領では、具体的にどのような文書が官公署発行の身分証明書に当たるかは明記されておらず、印鑑の登録及び証明に関する事務は自治事務に当たることから、どのような文書を官公署発行の身分証明書とするかは自治体の裁量によることになります。

官公署発行の身分証明書による確認が、照会書送付による確認の方法の例外として認められている趣旨は、官公署が発行した顔写真付きの身分証明書であれば、厳格な手続きの下で発行されていることが担保されており、身分証明書が真正に発行されているのか照会をすることも容易であるため、照会書送付による確認に代替できるだけの信用性が高い点にあります。この趣旨を踏まえて、市では、要綱で、運転免許証や個人番号カード等を官公署発行による身分証明書として明記していますが、学生証については明記していません。

ただし、公立学校の学生証は、要綱上の「その他官公署の長の交付した顔写真貼付の免許証、許可証、又は身分証明書であって、管理者が認めたもの。」に当たり、官公署発行の身分証明書として認めています。これは、公立学校は地方自治体によって設立されているため、公立学校も「官公署」に該当する又は「官公署」と同視し得ると解することができること、印鑑登録は15歳以上の方も可能であるため、運転免許証等を所持していない方のためにも、サービスを拡張することを根拠としています。

一方で、私立学校の学生証は、官公署発行の身分証明書として認めていません。これは、私立学校はあくまでも民間の法人が設立していることから「官公署」とはいえず、信用性の観点から照会書送付による確認に代替できないことを理由としています。

なお、市以外の政令指定都市（19市）では、官公署発行の身分証明書による確認として学生証を認めていないのは10市、公立学校の学生証のみを認めているのは７市、私立学校の学生証も認めているのは１市、ほかの証明書（健康保険証や年金手帳等）と公立学校又は私立学校の学生証を組み合わせることにより本人確認として認めているのは１市、となっています。

本件では、保証人による確認によって、申立人が来課された日に印鑑登録を終了しています。市が、私立学校の学生証を官公署発行の身分証明書として取り扱っていない理由につきましては前述のとおり合理的なものであると考えております。申立人におかれましては、何卒ご理解いただきたいと思います。

オンブズマンの判断

印鑑登録証明書は、住民の権利、義務の発生・変更に伴う重要な行為に用いられ、押印された印影が本人のものであること、押印したのが本人であることを証明する重

要な役割を果たしています。そのため、印鑑登録証明書を用いた取引の安全を図るためにも、印鑑登録の際の本人確認を厳格に行い、間違いがないようにすることが必要です。即日に印鑑登録を求められた場合に、官公署の長が交付した文書類を要求しているのは理由のあるところです。

照会書送付による確認の場合に、回答書等を持参して本人確認をする際には、要綱上学生証は明記されており、学生証（公立、私立を問わない。）でもよいですが、即日に印鑑登録を求める場合（本件はこれに該当します。）には、学生証は条例等で明記されていないので、本人確認の書類としては取り扱えないと解されます。私立学校の学生証を本人確認の書類として取り扱わなかった市の対応は、条例等の規定に従ったものでやむを得なかったものと考えます。

ところで、公立学校の学生証が「官公署の長の交付した顔写真貼付の身分証明書」に含まれるかどうかは文言上疑義があり、これを認めない自治体も多数あります。市では、「公立学校は地方自治体によって設立されているため、公立学校も『官公署』に該当する又は『官公署』と同視し得ると解することができること、印鑑登録は15歳以上の方も可能であるため、運転免許証等を所持していない方のためにも、サービスを拡張することを根拠としてい」るということで、市の裁量により許容しているものと解されます。

「市からの回答」によれば、即日に印鑑登録を求める場合の本人確認の書類として私立学校の学生証を認めないのは、条例が規定する「官公署の発行した…身分証明書」に該当しないからとしています。それ自体は間違いではありませんが、公立学校と取扱いが違う理由を説明するものではありません。

市を含む政令指定都市の現状をみると、即日の印鑑登録を求める場合には、要領に従って「官公署の発行した免許証、許可証又は身分証明書であって本人の写真を貼付したもの」の提示によって本人確認をする旨規定しているのが多数ですが、仙台市と札幌市は私立学校の学生証も本人確認の書類として認めています。

まず、仙台市は、条例で本人確認をしなければならない旨規定し、規則で「官公署、独立行政法人･･･又は国、地方公共団体若しくは私立学校法…第三条に規定する学校法人が設置する学校が発行した学生証で、登録申請者本人の写真…がちょう付されているもの」としていますので、公立学校及び認可を受けた私立学校の学生証は認められることになります。

次に、札幌市では、条例で「官公署の発行した旅券、免許証、許可証、身分証明書」等は１点の提示でよいが、２点以上を提示させることで確認できる書類として、規則で、健康保険被保険者証、介護保険被保険者証、年金手帳などとともに、生年月日と写真がある「学生証」を明記しています。つまり、学生証１点では認めないが、健康保険証などと併せて２点提示すれば認めるというものです。公立と私立の区別はありません。

私立学校の設立には文部科学大臣、都道府県知事の認可を受けるなどの法的規制があることや、その公共性等を考慮すれば、仙台市や札幌市の取扱いも十分理由がある

ものと考えます。

オンブズマンとしては、本人確認のためにどのような書類を認めるかは、市の裁量によるものと考えますので、条例等の規定の是非については判断を差し控えますが、即日に印鑑登録を求める場合に公立学校の学生証は認めるが、私立学校の学生証は認めないという取扱いが、市民の理解や納得を得られるものかどうかについては、検討の余地があるように思います。

⑵　ひとり親家庭等医療費助成制度の助成対象（要約）

苦情申立ての趣旨

私の子どもが離婚した後、私が孫を引き取ることになり、現在一人で孫を育てている。子どもは年に数回孫と会うことがあるが、孫の生活費等は全て私が負担し、日頃の世話も私が一人でする祖母子世帯である。

孫を引き取って以降、母子手当、児童手当及び就学支援などの支援制度を毎年申請して利用しており、熊本市ひとり親家庭等医療費助成制度（以下「本件制度」という。）も毎年申請している。しかし、母子家庭や父子家庭の場合には、本件制度によって子どもだけでなく母や父の医療費も助成されるのに、祖母子家庭の祖母は助成の対象になっていないそうで、私の家庭では孫の医療費のみ助成され、私の医療費は助成の対象になっていない。

生活状況は母子家庭や父子家庭と変わらないのに、私が母や父でなく祖母であるというだけで助成の対象になっていないのだとすれば、それはおかしいと思うので苦情を申し立てる。

市からの回答

本件制度は、母子及び父子並びに寡婦福祉法（以下「法」という。）第２条第１項が「全て母子家庭等には、児童が、その置かれている環境にかかわらず、心身ともに健やかに育成されるために必要な諸条件と、その母子家庭の母及び父子家庭の父の健康で文化的な生活とが保障されるものとする。」と定めていることを受け、その趣旨を具体化するものとして、熊本市ひとり親家庭等医療費助成規則（以下「規則」という。）に基づいて市が実施している制度です。

本件制度による助成の対象については、規則第３条第１項により「医療保険各法の規定による被保険者、組合員、加入者及び被扶養者であって、本市に住所を有するひとり親家庭の父又は母及びその者に扶養されている児童並びに父母のない児童とする。」と定めています。そのため、児童の扶養者（以下「扶養者」という。）については、扶養者が「ひとり親家庭の父」又は「ひとり親家庭の母」である場合にのみ本件制度による助成の対象となります。

このように助成の対象となる扶養者を父又は母に限定しているのは、本件制度が法第２条第１項の趣旨を具体化するという目的で設けられたものであり、法第２条第１項は「母子家庭の母及び父子家庭の父」の健康で文化的な生活の保障を求めていることによるものです。

なお、本件制度に要する費用の一部は、熊本県ひとり親家庭等医療費助成事業費補助金交付要領（以下「要領」という。）に基づいて県から交付される補助金によって賄われていますが、要領においても、「ひとり親家庭等の父又は母及び児童の健康を

保持し生活の安定を図る」ことが目的とされており、ひとり親家庭等の父及び母を除く扶養者に対する医療費助成事業は要領に基づく補助金交付の対象とされていません。

本件申立てを受け、市においては、本件制度による助成の対象者に児童の母や父以外の扶養者を含めることも検討いたしましたが、先に述べたとおり、本件制度は法第２条第１項の趣旨を具体化するために設けられ、要領に基づく県の補助金を受けて実施しているものであるところ、法第２条第１項は扶養者に関しては母子家庭の母及び父子家庭の父のみを対象としており、それ以外の扶養者の保護を図ることは法第２条第１項の趣旨に含まれておりませんし、要領も母及び父以外の扶養者に対する助成を補助の対象としておりません。

申立人が大変な思いをされていることは申立ての内容等から市としても十分に理解できるところであり、お一人で児童を扶養されているという点で母子家庭の母や父子家庭の父と同様であるというお考えも理解いたしますが、上記のような理由から、現時点においては、児童の母や父以外の扶養者の方を対象とすることは予定しておりません。申立人におかれては、何卒ご理解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

「市からの回答」にあるとおり、本件制度による助成の対象は規則第３条第１項に定められており、「ひとり親家庭の父又は母」を除く扶養者は助成の対象とされていません。

申立人は児童をお一人で扶養し、監護されているということですから、経済的な負担や監護の負担という面で母子家庭の母や父子家庭の父と同様の状況にあるものと思われます。オンブズマンとしても、「生活状況は母子家庭や父子家庭と変わらない」という申立人の主張は十分に理解できるところです。しかし、申立人は「父又は母」に該当しないことから、本件制度による助成の対象にならないということになります。申立人は、本件制度のこのような仕組みに疑問を持たれているものと思います。

そこで、本件では、まず、上記のような本件制度の仕組みに問題があるかどうかについて検討することにします。

本件制度は市が定めた規則に基づいて実施されているものですが、「市からの回答」によれば、市が本件制度を実施しているのは、法第２条第１項の趣旨を具体化するためであるということです。

法第２条第１項の規定は「市からの回答」に記載されているとおりで、法が母子家庭等の児童、母子家庭の母及び父子家庭の父の福祉を図る目的で制定されていることが分かります。

市が法第２条第１項の趣旨を具体化するという目的で本件制度を創設したものである以上、本件制度の目的も、法第２条第１項が規定するところと同様に、母子家庭等の児童、母子家庭の母及び父子家庭の父の福祉を図るという点にあると考えられます。

本件制度のこのような目的に照らせば、本件制度による助成の対象となる扶養者を、母子家庭の母及び父子家庭の父に限定した市の判断に合理性がないとは言えません。

したがって、オンブズマンとしては、助成の対象となる扶養者が「ひとり親家庭の父又は母」に限定されていることについて、不備があるとまでは言えないと考えます。

ところで、本件制度が法第２条第１項の趣旨を具体化するための取組みとして実施されている以上、「ひとり親家庭の父又は母」以外の扶養者を助成の対象としていないことに不備があるとは言えませんが、市としては、国が定めた法の趣旨を具体化するための取組み以外にも、市独自の政策目的をもって規則や条例を制定し、取組みを行うことが可能です。また、申立人のように「ひとり親家庭の父又は母」と同様の状況下にある方が「ひとり親家庭の父又は母」と同様の支援を求められることは、一般的な市民感情として自然なことであると思います。

そこで、次に、「ひとり親家庭の父又は母」と同様の状況下にある方を対象とした新たな助成制度を創設するなど、市が支援に向けて取り組むべきであると言えないか検討します。

市が独自に政策を実施することができるとしても、限られた財源の中であらゆる政策を実施することができるわけではありません。市は、どのような政策にどの程度の財源を投入するかを決断する必要がありますが、その決断は、基本的には住民の代表者である市長や議会の政策的な判断によって行われるべきです。

このような点を念頭に置いた上で「ひとり親家庭の父又は母」以外の扶養者に対する助成について検討することとし、参考として全国の政令指定都市における取扱いを調査しました。その結果、「ひとり親家庭の父又は母」以外の扶養者についても、一定の要件の下で医療費の助成を受けられることとしている都市があるものの、全国の政令指定都市においても、「ひとり親家庭の父又は母」以外の扶養者を助成の対象としている都市は多数派であるとは言えないことが分かりました。このような調査結果を踏まえると、現時点において、「ひとり親家庭の父又は母」以外の扶養者に対して「ひとり親家庭の父又は母」と同様の支援を行うことが必要であるという社会的な共通認識があるとまでは評価できないと考えます。

オンブズマンとしては、「ひとり親家庭の父又は母」以外の扶養者に対して「ひとり親家庭の父又は母」と同様の支援を行うことが必要であるという社会的な共通認識があるとは言えない現在の状況においては、「ひとり親家庭の父又は母」と同様の状況下にある方の支援に向けた具体的な取組みがされていないことをもって市の業務に不備があるとまでは言えないと判断します。

⑶　公費解体の解体期限（要約）

苦情申立ての趣旨

熊本地震で自宅が損壊したため、平成28年12月、担当課で公費解体を申請した。その際、平成29年12月に新しい家ができる予定なのでそこに引っ越してから解体する計画である旨説明したが、いつまでに解体しなければならないという期限については説明がなかった。また、平成29年４月、念のため担当課に電話をかけ、解体が平成30年１月になっても大丈夫か確認すると、「大丈夫。」と言われた。

その後、建築会社から、新しい家の引渡しが平成30年２月頃になりそうであると連絡を受けたため、平成29年９月に担当課に電話をかけ、「現在の自宅の解体は２月まで待ってほしい。」と伝えたが、「公費解体の場合は今年中に解体しなければならない。それができないなら自己負担で解体していただかなければならない。」と言われた。

後から勝手に期限を決め、期限内にできないならやらないというのは納得できない。

市からの回答

公費解体制度は、熊本地震により被災した家屋等を、所有者の申請に応じ、災害廃棄物として早急に解体及び撤去することにより、生活環境保全上の支障の除去及び二次災害の防止を目的として、市が実施している事業です。公費解体制度に要する費用の一部は、環境省の補助制度である災害等廃棄物処理事業費補助金（以下「環境省補助金」という。）によって賄われます。また、公費解体制度の運用に関する事務の一部は、一般社団法人Ａ協会（以下「Ａ協会」という。）に委託しております。

公費解体制度の手続きとしては、担当課で申請を受け付け、Ａ協会が書類を確認した後に、立会いを行います。立会い後は、解体費用の見積もりや解体時期の調整を行い、所定の期日に解体に着手します。解体完了後、完了検査立会いを行い、Ａ協会から担当課へ報告資料が提出されます。担当課では、報告資料を基に積算チェックを行い、支払額を確定します。公費解体制度の対象となる家屋全ての解体が完了し、支払額が確定したら、環境省補助金の申請を行います。

市においては、被災家屋の解体及び撤去を含む災害廃棄物処理を計画的かつ速やかに実行するため、平成28年６月14日に熊本市災害廃棄物処理実行計画（以下「市計画」という。）を策定しており、災害廃棄物の処理期間に関しては、「平成30年３月末頃を目途に、被災家屋等を解体・撤去し、これに伴い発生した解体ガレキ等の全ての災害廃棄物を、仮置場等に搬入することを目指す。」「平成30年６月末頃を目処に仮置場の原状復旧を行うために、仮置場等に搬入された全ての災害廃棄物について、同年４月

末頃に再資源化施設又は最終処分場への搬出を完了することを目指す。」こととしております。また、環境省補助金については、全体としての支払額を確定させた上で、平成29年度中に環境省に報告を行い、補助金の申請をする必要があります。

したがって、市としては、全ての被災家屋の解体･撤去と仮置場等への搬入を終え、完了検査立会いを行い、A協会から報告資料の提出を受け、報告資料を基に積算チェックを行って支払額を確定し、環境省補助金の申請を行うという一連の手続きを平成29年度中に行わなければなりません。

市では、公費解体の申請に先立つ予約券配布の際に、「被災した家屋等の解体・撤去制度のご案内」と題する書面を交付しておりました。同書面には、よくある質問や要望とそれに対する回答を記載しており、その中に、「問６　平成28年10月14日に引っ越すので、10月15日から解体してほしい。」「答６　引越し時期を考慮し解体の着手時期を決めますが、依頼者による着工日の指定はお受けできません。　※解体前までに転居をお願いします。」との記載をし、解体の着手時期については要望を考慮して決定するものの、全ての要望に応えることはできないことを明記しております。

また、公費解体の申請書には退去予定月を記載する欄を設けており、公費解体を希望する被災家屋等に居住者がいらっしゃる場合には、退去予定月を記載していただいております。その際、市においては、市計画等によって定めた処理期間を念頭に、少なくとも平成29年９月末までには退去していただくよう案内しておりました。そして、公費解体の申請の際に交付していた「被災した家屋等の解体・撤去までの流れ」と題する書面には、「退去予定月を書かれた方は、その月までに確実に引越しをお願いします。」と記載するとともに、「解体時期の指定はできません。また、退去時期にあわせての解体は、お約束できません。」とも記載しておりました。申立人の申請書類の退去予定月欄には、「平成29年９月頃」と記載されております。

なお、公費解体の申請に関する対応は民間業者に委託しておりましたが、担当課において作成していた対応マニュアルにおいては、「解体時期の指定は受けることはできません。８月中に退去の場合、９月以降の解体となるが、いつになるかはお約束できません。」等の記載を設け、申請者への対応に際して、解体時期の指定を受けることができない旨説明できるようにしておりました。

申立人は、「後から勝手に期限を決め、期限内にできないならやらないというのは納得できない。」旨主張されていますが、市においては、予め市計画において処理期間を定めるとともに、「被災した家屋等の解体・撤去制度のご案内」や「被災した家屋等の解体・撤去までの流れ」などの書面の交付により、解体時期の指定はできないことについて周知してまいりました。さらに、申請書類に設けた退去予定月欄に記載いただく際には、遅くとも平成29年９月末までには転居していただけるようご案内しており、申立人も、実際に「平成29年９月頃」と記入されています。そして、「被災した家屋等の解体・撤去までの流れ」においては、「退去予定月を書かれた方は、その月までに確実に引越しをお願いします。」と記載し、記入された退去予定月までに確実に転居できるよう予め注意を促しているところです。

申立人が、「平成29年４月、念のため担当課に電話をかけ、解体が平成30年１月になっても大丈夫か確認すると、『大丈夫。』と言われた。」と主張されている点につきましては、同月に申立人から電話を受けた記録がなく、事実関係の確認はできておりませんが、当時は解体工事の着手時期について明確に定まっていなかったことから、申立人が主張されるような説明があった可能性は否定できません。現時点においては、市計画に定めた処理期間内での災害廃棄物処理完了に向けて年内の解体工事着手を目標とし、申請者の皆さまに対して一律に年内の着手をお願いしておりますが、申立人に対してこの方針と異なる説明が行われていたとすれば、そのことについては大変申し訳なく思っており、お詫び申し上げます。

しかし、前述のとおり、市においては、公費解体の申請者に対し、解体時期の指定はできないこと、遅くとも平成29年９月には退去していただくことなどを予め周知してきたところです。申立人に対しても、周知のための書面は交付されているはずであり、申立人自身、申請書の退去予定月欄には平成29年９月頃と記載されています。

市としても、被災者支援の観点から、可能な限り柔軟に対応したいと考えており、市計画に沿った業務遂行が可能な範囲では、申請者の要望を考慮して解体時期等の決定を行ってきました。しかし、公費解体制度における一連の手続きを平成30年３月末日までに終える必要があることから、平成30年２月の新居完成後に現在の自宅を解体してほしいという申立人の要望を受け入れることはできないと考えております。申立人におかれては、上記の点につき、何卒ご理解いただきたいと存じます。

オンブズマンの判断

本件においては、①解体期限の設定、②解体期限の周知の２点において、市の業務に不備がなかったかを検討します。

まず、①の点についてですが、市からの回答によれば、市は、公費解体制度を利用して家屋等を解体する場合には、平成29年内に解体に着手できるよう申請者に協力を求めているということです。その理由としては、公費解体制度は環境省補助金の利用を前提として実施されているところ、この補助金の交付を受けるため、市においては平成30年３月末日までに公費解体に係る一通りの事務を終え、環境省に報告を行う必要があることから、その前提となる家屋等の解体は平成29年内に着手しなければならないということのようです。

公費解体制度は、「市からの回答」に「災害廃棄物として…解体及び撤去する」とあるように、対象となる被災家屋を廃棄物の処理及び清掃に関する法律（以下「廃掃法」という。）にいう廃棄物すなわちごみその他の不要物と見ることによって、本来であれば所有者の負担で行われるべき家屋等の解体を、一般廃棄物の処理につき責任を負う市の負担で実施するものです。公費解体制度によって市が負担する解体費用は、市の通常の予算では賄いきれないほど多額にのぼることが容易に予想されるため、公費解体制度は環境省補助金の利用を前提として実施されており、同補助金の交付を受

けるための手続きは、市としては確実に実施しなければなりません。

市としては、平成30年３月末までに環境省に報告を行う必要があるとのことですが、より具体的には、家屋解体後に完了検査立会いが行われ、その後にA協会から市へ報告書が提出され、さらに市において解体費用を積算してはじめて環境省への報告の準備が整うことになるようです。オンブズマンとしては、家屋の解体に着手した後にこのような手続きが予定されており、その全てを平成30年３月末までに確実に実施しなければならないということを前提にすれば、平成29年内に解体に着手するという期限を市が設けたことに不備があるとはいえないと考えます。

確かに、申立人が考えられているように、新たな住居の完成まで現在の自宅に住み続け、新たな住居の完成後に現在の自宅を公費解体できるのであれば、経済的にも効率的であり、被災者に対する経済的な配慮という面からは望ましい対応であると考えられます。熊本地震からの早期復興を目指す上で、被災者に対する経済的な支援や配慮が重要であることは言うまでもありません。

しかし、先に述べたとおり、公費解体制度は、廃棄物処理の一環として実施されているものです。制度創設の背景には被災者に対する経済的な配慮もあると考えられますが、廃棄物処理という制度の本質に照らせば、公費解体制度においては、廃棄物すなわち被災家屋が存置され続けることによって生活環境が悪化したり、二次災害が発生したりすることを防止することが重要な目的であると考えざるを得ません。公費解体制度の根拠となっている廃掃法も、第２条の３において、非常災害により生じた廃棄物につき迅速な処理を求めています。これらによれば、市としては、申請のあった被災家屋について可及的速やかに解体・撤去することが求められているといえます。市は、そのような中でも、「被災者支援の観点から、可能な限り柔軟に対応したいと考えており、市計画に沿った業務遂行が可能な範囲では、申請者の要望を考慮して解体時期等の決定を行ってきました。」ということであり、廃棄物処理を目的とする公費解体制度の枠内で、可能な限り被災者の要望に応えようとしてきたことが伺えます。

オンブズマンとしては、廃棄物処理という公費解体制度の本質に照らせば、いずれかの時点に解体期限を設定することもやむを得ないと考えますし、環境省補助金の交付を受けるために必要な手続きやそれにかかる時間を考えると、市が平成29年内に解体に着手するという期限を設定したこともやむを得ないと考えます。申立人にとってはご不満な点もあるとは思いますが、上記のような制度の目的や仕組みを前提にすれば、市としてもやむを得ない対応であることをご理解いただきたいと思います。

次に、②の点についてですが、平成29年内に解体に着手しなければならないという解体期限の設定自体に問題がないとしても、そのことについて適切な周知等がされていなければ、公費解体の申請者が想定外の対応を強いられることとなるおそれがあり適切でありません。申請者が想定外の対応を強いられることのないような配慮が適切にされていたかどうかを別途検討する必要があります。

この点、「市からの回答」には、「平成29年内に解体に着手しなければならない。」ということそのものについて市が当初から周知を行ってきたという主張はありませ

ん。むしろ、「平成29年４月、念のため担当課に電話をかけ、解体が平成30年１月になっても大丈夫か確認すると、『大丈夫。』と言われた。」という申立人の主張については、平成29年４月時点において解体工事の着手時期について明確に定まっていなかったこと、申立人に対して市の方針と異なる説明がされた可能性を完全には否定できないことを認めています。

もっとも、市計画や、公費解体の申請者に配布されていた「被災した家屋等の解体・撤去制度のご案内」、「被災した家屋等の解体・撤去までの流れ」などの書面をオンブズマンが確認したところ、「市からの回答」にあるとおりの記載がされていることが認められました。上記の各書面は公費解体の手続きの中で各申請者に配布されていたということですので、解体の時期については必ずしも自らの希望にそったものとはならないことや、公費解体の対象となる建物からは平成29年９月頃を目処に退去する必要があることについては申請者それぞれに周知がされていたと評価することができます。これまでの市の対応を見ると、平成29年９月末までに家屋等から退去しなければならないという取扱いは平成30年３月末までのスケジュールを確実に遂行するために定められた一応の基準であったものと推測されますが、少なくともこのような期日が示されていたことにより、公費解体の申請者においては、一定の時期には家屋等を引き払う必要があることが示されていたことになります。

オンブズマンとしては、市が当初から解体着手時期について具体的な時期を示した周知を行っていなかったとしても、解体期日について必ずしも申請者の要望にそえるわけではないことや、一定の時期には家屋等から退去する必要があることについての周知が予めされていた以上、申請者が想定外の対応を強いられるという事態を避けるための配慮は適切にされていたものと考えますので、この点についても市の業務に不備はなかったと判断します。

⑷　路上喫煙及びポイ捨ての禁止対策（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅近隣ではたばこの吸殻等のポイ捨てが後を絶たず、私が頻繁に清掃をしなければならない状態が何年も続いている。そこで、担当課に対し、熊本市路上喫煙及びポイ捨ての禁止等に関する条例（以下「本件条例」という。）の罰則の適用対象地域を市内全域に見直すことの検討を依頼してきた。また、現在のごみの不法投棄禁止看板（以下「禁止看板」という。）には、ごみの不法投棄は廃棄物の処理及び清掃に関する法律（以下「廃掃法」という。）に違反する旨記載されているが、市街地におけるごみの不法投棄は廃掃法の罰則の対象にならないため、ポイ捨ては軽犯罪法に違反する旨の記載に改めることも依頼してきたが、一向に改善されなかった。

担当課は自宅近隣のポイ捨てを解決すべきであるのに、効果的な対策をしないことに納得がいかない。

市からの回答

まず、本件条例の見直しについて市の見解を説明いたします。

本件条例の制定に際しては、特に市の中心部である上通、下通、新市街の各アーケード内（以下「本件区域」という。）での路上喫煙やポイ捨てが横行しており改善する必要があることや、規制をするにしても過度に制限を課してはならず、市民のマナーやモラルの向上を通じて改善していくということが考慮されました。

本件条例では、公共の場所での喫煙を「路上喫煙」、たばこの吸殻等をみだりに投げ捨て、散乱させることを「ポイ捨て」と定義され、市民だけでなく観光客などの市外からの訪問者も条例の適用対象となっています。

現在、本件区域を路上禁煙区域及び美化重点推進区域として指定し、条例の違反者に対する罰則の適用（過料の徴収）を行っています。本件区域が指定された理由は、本件条例は市民だけでなく市外からの来訪者も対象としており、市外からの来訪者にも分かりやすい区域として中心部を指定する必要があること、中心部である本件区域で違反者への指導を厳しくしてマナーやモラルの向上を図ることにより、市内全体でのマナーやモラルの向上へと波及させて市内全体の美化向上につなげること、限られた数の指導員で違反者への指導を実効的にするために、指導員の目が十分届く範囲に限定する必要があることなどが挙げられます。

本件条例の施行後は、市民や市外からの訪問者への継続した路上喫煙及びポイ捨て防止の啓発を行ってきたことにより、本件区域内における指導員による路上喫煙に対する指導の数が、施行直後は月に百件以上あったものが数件に減少する等、マナーやモラルの向上が図られ、波及効果として、本件区域外におけるマナーやモラルの向上

も図られていると感じております。

申立人が主張されるような、市内全域を罰則の対象とするという考えも当然にあり得るものですし、実際にほかの自治体でも、そのような罰則を定めているところもあります。しかし、市内全域を対象としても、罰則の適用をするための調査員等の人材の確保や運用のための財源に限界があることから、結果として実効性を欠くものとなる可能性が高く、規制をするにしても過度に制限を課してはならないという本件条例の制定時の理念から、過料の対象や過料額の上限、徴収の運用も謙抑的であるべきと考えています。

したがって、現行の路上禁煙区域や美化重点推進区域を指定し、当該区域内における違反にのみ過料を徴収するという仕組みで、マナーやモラル違反に対する抑止力やペナルティは十分に成果が出ているものと考えております。条例の改正については、路上喫煙及びポイ捨ての実態や国の動向等も踏まえて、必要性があれば当然に検討しますが、現在のところ考えておりません。

次に、禁止看板の文面について説明いたします。

申立人の見解によれば、廃掃法は市街地におけるごみの不法投棄を規制対象としていないということですが、たばこの吸殻等も「ごみ」の一種として「廃棄物」に当たりみだりに廃棄物を捨てた場合、５年以下の懲役又は1,000万円以下の罰金が科されることから、ポイ捨て等の市街地におけるごみの不法投棄も刑罰の対象となります。

禁止看板に軽犯罪法に違反する旨の文言を盛り込むことについては、軽犯罪法は「公共の利益に反してみだりにごみ、鳥獣の死体その他の汚物又は廃物を棄てた者」を、拘留または科料の刑に処する旨規定し、刑法では、拘留は１日以上30日未満、科料は1,000円以上１万円未満と規定されています。上述したように、現在の禁止看板に記載されている廃掃法違反による刑罰の方が、軽犯罪法違反による刑罰より重く、抑止効果は高いと考えられます。よって、担当課では軽犯罪法に違反する旨の記載は必要ないと考えております。

なお、今回の申立人のご指摘を受けまして、一般的に廃掃法は産業廃棄物等の大型のごみ類を規制しているイメージが強いため、現在の禁止看板に記載されているイラストを見て、産業廃棄物等の不法投棄のみが廃掃法の規制対象になり、ポイ捨ては規制対象とはならないという印象を抱かれることも、無理からぬものと認識いたしました。今後は、ポイ捨ても廃掃法の規制対象となることが、禁止看板を見る方により分かりやすく伝わるような内容に改善したいと考えております。

申立人は、市の美化向上を図りたいという一心で苦情を申し立てられたものと担当課では認識しており、担当課も申立人と同じ気持ちであります。申立人のご要望やご提案をすべて実現するということは難しいとは思いますが、今後も、市の美化向上のためにご協力いただきたいと思っております。

オンブズマンの判断

熊本市オンブズマン条例では、オンブズマンの管轄を「市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為…とする。」と定められた上で、「議会に関する事項」は除くとしています。条例の改正は、地方自治法では議会の権限とされているため、原則としてオンブズマンの管轄外となります。ただし、市長には条例の改廃につき議案を提出する権限があることから、現行の条例が合理性を欠くものであれば、市には当該条例の改廃を検討する必要性が生じてきます。そこで、まずは本件条例の合理性について検討します。

本件条例には、「この条例は、路上喫煙及びポイ捨ての禁止等について必要な事項を定めることにより、市民その他の者の身体及び財産の保全並びに生活環境の美化の推進を図り、もって、安全で快適な都市環境の形成に寄与することを目的とする。」と規定されています。この規定だけでは必ずしも明確ではありませんが、本件条例制定の経緯も踏まえれば、罰則の適用は対象を中心市街地に限定し、中心市街地におけるマナーやモラルの自発的な向上を図り、その波及効果によって市内全域の美化推進を図ることが、本件条例の趣旨であると解されます。加えて、限られた人員や予算の中で効率的に違反者の取締りを行う必要性があることを考慮すれば、路上禁煙区域や美化重点推進区域に限定して罰則を適用することも妥当であり、本件条例に合理性が認められます。

たしかに、申立人の主張それ自体は、一つの合理的な考え方ではあります。しかし、今回申立人が指摘されている問題は、現在の本件条例のあり方も申立人が主張される条例のあり方も、どちらも合理性を有する中で、どちらを採用するかという話であり、両者に優劣をつけることはできません。このように、本件条例の考え方にも合理性があると認められるため、市には、本件条例の改廃を検討する必要性まではないと判断されます。

したがって、現在のところ本件条例を改正する必要性がないとの市の判断に、不備があるとは認められません。

次に、禁止看板の文言について検討します。

市街地におけるごみの不法投棄に廃掃法の罰則が適用されるかについては、「市からの回答」のとおりで、廃掃法の罰則は適用されることになります。そして、市街地でごみの不法投棄をした場合には、廃掃法と軽犯罪法の両方の刑罰規定に同時に違反することになります。このように１個の行為が同時に複数の刑罰規定に触れる場合、刑法では、最も重い刑で処罰することとされています。したがって、市街地でのごみの不法投棄に対しては、廃掃法が定める刑が科され、軽犯罪法に定められた拘留や科料は科されることがありません。

このような軽犯罪法について禁止看板で触れる必要性はないとの判断は十分に合理性があると考えられますし、より重い刑罰を規定している廃掃法に関して記載している方が抑止効果は高いと考えられます。よって、軽犯罪法に違反する旨の文言を禁止

看板に入れる必要はないとした市の判断は、十分に合理的であり、不備はないと考えられます。

なお、市では、現在の禁止看板ではごみのポイ捨てが廃掃法に違反することが一般の人には伝わりにくいと考え、このことが分かりやすく伝わるように禁止看板の内容を改善するとのことですので、この点については、今後の市の対応を見守りたいと思います。

⑸　熊本城の復旧工事に用いられる工法の検証（要約）

苦情申立ての趣旨

当会は、Ａ工法を扱う会員によって構成されている団体である。熊本城天守閣復旧整備事業（以下「本件事業」という。）において、天守閣の屋根瓦の修復にＢ工法が用いられるということだったが、耐風性はＡ工法に劣るので疑問に思った。平成29年１月、担当部署へ赴き、Ａ工法について説明をした。担当部署は、「そのような工法は知らなかった。良い工法だと思うので、今度の会議で提案してみたいと思う。」と言った。その後、工事担当業者のＣからＡ工法についての質問が数度あった。

同年３月上旬、Ｃから、「Ａ工法とＢ工法を比較検討するために、モックアップ（実物大模型）を作成してほしい。」という依頼があった。Ａ工法とＢ工法で耐風性や耐震性をデータ化して比較検討できるように、両工法が左右対称の作りとなっているモックアップ（以下「本件モックアップ」という。）を作成し、Ｃに引き渡した。

同年５月、ＣからＡ工法を不採用にするという連絡があった。不採用の理由について質問したところ、「性能やコスト等を総合的に検討した結果であり市に確認してもらっても大丈夫である。」という回答を得た。しかし、本件モックアップを作成したのは、Ａ工法とＢ工法の性能試験の結果をデータ化して比較検討するためであったのに、それに関する具体的なデータが示されなかったため、疑問に思った。

その後、担当部署へ赴き、性能試験の内容、本件モックアップの使用の有無等を質問したところ「Ｃの事業所でＢ工法の耐震実験を行ったが、試験のデータ・ビデオ等は手元にないので見せられない。Ａ工法の耐震性は十分であると証明されているので、本件モックアップでは検証をしていない。Ａ工法がＢ工法に比べて優れていることは間違いないが、予算等を総合的に検討した結果採用できなかった。Ｃが受注しているので詳しくは分からない。」と回答された。

当会としては、市の意向を受けて検証のために本件モックアップを制作したにもかかわらず、市が本件モックアップを使用した検証をせずにＢ工法を採用したこと及び詳しい説明がなかったことに納得がいかない。

市からの回答

本件事業では、プロポーザル方式により選定されたＣとの間で、概ね週１回程度、定例会を開いて協議を行っております。基本的にはＣが技術的提案をしたものについて担当部署が承認し、契約内容に盛り込むという形になっています。

天守閣の屋根瓦に関しては、地震時の安全性確保のためにＢ工法を採用して軽量化

することにより、建築物本体の耐震性能の向上を図ることが提案されました。熊本地震前に用いられていた工法は、施工が天候に左右されやすく早期の復旧に支障が出るのに対し、Ｂ工法は建築物本体の耐震性能の向上が図れるため、Ｂ工法の施工性や納まりを確認するために、申立人が担当部署を来所される前の定例会においてモックアップを作成することとなりました。

平成29年１月、申立人からＡ工法の説明を受けたところ、担当部署では、Ａ工法は屋根瓦の耐風性、耐震性の確保に優れているという印象を受けたため、「市では下請業者を選ぶことはできませんが、Ｃへ情報提供はできるので情報提供はします。」と伝えました。その後、Ｃに情報提供を行い、同月の定例会において、ＣからＡ工法についてもモックアップにて施工性の確認をするという提案を受けたので、承認をしました。

天守閣の瓦の工法決定は、複数の工法を検証して比較した結果、本件事業に最も適した工法としてＢ工法を採用しました。検証は、複数の項目を点数式にしたもので、検証のデータはＣが作成しています。

Ｂ工法については、耐震性に関してはＣの事業所で耐震実験を行いました。耐風性に関しては、過去の大型台風で瓦が飛散することがほとんどなかったという実績や、台風は事前に到来が予測可能で入場禁止など未然に被害防止の措置が可能であることから問題ないと考え、特段の性能試験は実施しておりません。

Ａ工法については、本件モックアップで施工性や納まりの確認をしましたが、耐風性や耐震性等の性能に関しては、メーカーによる詳細な実験が既に公表されており、当該実験は信頼できるものであることから、性能試験を実施しませんでした。

複数の工法を検証したデータを比較したところ、Ａ工法は耐風性、耐震性ともに十分な性能があると判断しましたが、施工性やコストなどの項目を総合的に考慮した結果、本件事業ではＢ工法が適しているとＣは判断しました。市でも承認し、同年５月の定例会でＢ工法を採用することになりました。

同月中旬、申立人から「Ｂ工法を採用したということだが、しっかりとした検証はなされていないのではないか。」と質問を受けたので、「Ａ工法の耐風性や耐震性等については、市としても評価しているが、モックアップや振動台実験による検討を重ね、施工性やコスト等を総合的に判断した結果、最終的にＢ工法に至りました。」と答えました。

市においては、本件事業における屋根瓦工法の選定や、検証を含めたその選定に至るまでの過程において問題はなかったものと考えております。また、申立人と市は本件事業や各契約の当事者関係になく、本件事業も進捗途中であることから、第三者である申立人に契約内容の詳細をお伝えすることは適切ではないと考え、可能な限りの範囲において情報をお伝えしたところであり、適切な対応であったと考えております。

オンブズマンの判断

オンブズマンは、建築に関する専門的な技術的知見に関しては判断できないため、本件事業における屋根瓦工法の決定に当たり、いかなる要素を考慮すべきであり、その結果どのような工法を採用すべきか、といったことの当否を判断することはできません。

申立人が苦情を申し立てられた原因の一つとして、申立人が本件モックアップの作成について市から依頼を受けたにもかかわらず、本件モックアップを用いた検証がなされなかったのではないかという疑問があると思われます。そこで、本件モックアップがどのような経緯で作成されたのか、また検証がどのように行われたのかという事実を確認します。

「市からの回答」によれば、市とＣは、平成29年１月に申立人が担当部署に来所された時点で、Ｂ工法のモックアップを作成することを契約内容にしていたということです。その後の定例会において、市とＣの間でＡ工法のモックアップも作成することが決定されていますが、それは施工性や納まりの確認のためだったということです。

「苦情申立ての趣旨」には、「Ａ工法とＢ工法で耐風性や耐震性をデータ化して比較検討できるように、両工法が左右対称の作りとなっている。」とあることから、申立人は本件モックアップを用いて耐風性や耐震性の検証が行われるという認識だったようですが、本件モックアップは採用を検討する工法の施工性や納まりを確認するために作成されたもので、それ自体で性能実験をすることは予定されていなかったようです。

どのような検証を行うべきか、ということに関してオンブズマンは判断できませんが、少なくとも本件モックアップについては施工性や納まりを確認することを目的とし、耐風性や耐震性の検証というのは当初から予定されていなかったということなので耐風性や耐震性の検証を行わなかったとしても特に問題はないものと考えます。実際に、オンブズマンは、Ｃが作成した検証のデータを目にしていますが、Ａ工法の耐風性及び耐震性の項目については、十分な評価がされていると認識しました。

本件事業は、市の要求に対してＣが具体的な技術提案を行い、その提案を市が承認するという形をとっています。つまり、実際の施工に当たりどの工法を採用するか、工法の決定に当たりどのような検証を実施し、データを作成するか、という決定は、基本的にはＣが担っていることになります。このような市とＣの関係性に加え、申立人が市との間で本件事業及び各契約の当事者の関係にないこと、本件事業が進捗途中であることなどを考慮すれば、市が申立人から検証に関するデータの開示や詳細な説明を求められた際、市にとって契約の相手方であるＣが保有している情報を提供しなかったとしても、その対応が不適切であると認めることはできません。

よって、市の申立人への対応については、不備がなかったものと考えます。

（6） 市営競輪場の再建（要約）

苦情申立ての趣旨

熊本地震後、市営競輪場（以下「競輪場」という。）が平成28年秋頃から一部再開されたが、倍率を確認・印刷できるオッズプリンターが撤去されたり、狭いスペースに立ったまま雨に濡れながら観戦したり、あまりにもファンを無視した状態である。そこで、数回にわたり、担当部署の所長に電話して、「オッズプリンターを設置してほしい。」、「ゆっくり座って観戦できるようにしてほしい。」、「観戦時に雨に濡れないようにテントを設置してほしい。」などの要望を伝えたが、所長は「オッズプリンターを設置するには500万もかかる。」などと言って何も取り組もうとしなかった。競輪場の今後の復興（再建）計画についても尋ねたが、きちんと教えてもらえなかった。

今後も限られた狭い場所での開催を続けるのなら、サービスを向上するように検討してほしい。また、ほかの公共施設と同様に再建に取り組んでもらいたいし、その復興（再建）計画について、具体的に分かりやすく説明すべきである。

市からの回答

市の競輪事業は、昭和25年の発足以来、市民生活の向上に大きく貢献してきましたが、熊本地震により、バンク（走路）はもとより観覧席など殆どの施設が破損や崩落等の被害を受け、本場開催の中断を余儀なくされる状況になりました。このような中、平成28年６月からは、比較的被害が少なかったサービスセンターなどの施設において、全国の競輪場での主催レースの場外車券発売を開始して収益の確保に努めております。なお、サービスセンターは、ファミリー向けの憩いの場を目的としたものでしたが、現在は車券の発売・払戻しなどを行う発払所を設置しております。

オッズプリンターは、各レースのオッズ（掛け金100円に対する払戻金の倍率）が紙に印刷され確認できる機械であり、地震前は４機を設置していたものの、現在は撤去しており、現況では再度の設置も考えておりません。その理由は以下のとおりです。

まず、設置場所の確保が非常に困難であることです。車券の発売・払戻し時には、サービスセンター内は身動きが難しいほどの混雑状態であり、発払所と並べてオッズプリンターを設置する場合、発払所を１か所なくすこととなるため、買いもれが増加すると考えられます。また、インフォメーション内に設置する場合、動線の確保面において、人が滞留することによる事故の発生が懸念されます。

次に、オッズプリンターを設置する場合、オッズデータをオッズプリンターまで持ってくるためのシステムの設定や構築が必要となりますが、業者に確認したところ、システムの更新に約500万円、さらに維持・補修のための定期的な費用もかかるということでした。

さらに、オッズプリンターの代わりとなる代替機器の導入があることです。競輪場では、熊本地震前から全国の競輪場では初のWi-Fi環境を整備しており、オッズを含めた競輪開催情報をリアルタイムで閲覧できるタブレット（画面を直接触って操作する携帯情報端末）を３台設置し、別に３台の無料貸出用のタブレットも用意しております。

また、競輪場では、応急危険度判定において危険とされた施設及びその周辺は立入禁止としているため、限られた狭いスペースでの場外車券発売の環境となっており、来場者にとって良い環境とは決していえないことは理解しております。

現在、サービスセンター内にはオッズ表示やレース観戦ができるテレビモニターを６台設置し、空調なども設置しております。屋外にも、200インチ大型モニターを１台、テレビモニターを21台、大型扇風機８台を設置し、テントも駐車スペース以外の部分に極力設置し、テントには長いすを置くなどの対応をしております。

本来であれば、新たに観戦のためのプレハブなどの施設を設置し、環境を整えたいところではありますが、都市公園内の施設であり、現行の法令で定められた建築可能な面積を超えるため、新設できない状況となっております。また、後述のとおり、競輪場の今後の方針自体が未定のため、あまり費用をかけることもできません。そこで、少しでも快適に観戦いただくため、扇風機の増設やベンチの更新・追加等の検討など、法令に抵触しない範囲での改善ができないか検討を行っているところです。少しでも快適に来場いただけるよう、できる範囲で対応を考えてまいります。

市では、市の競輪事業の復興（再建）計画等について、平成29年６月、競輪事業検討会設置要綱を定め、同年７月、外部委員８名による「競輪事業検討会」（以下「検討会」という。）を設置し、同年11月までに計４回の開催を予定しております。検討会は、あくまで意見を聞く場との位置づけではありますが、市としては、競輪場の経営面はもとより、アマチュアスポーツの普及・振興などについての多方面の意見を聴取し、法的な制約等も踏まえた上で、競輪場の方向性を見出す必要があるため、検討会の意見も参考としつつ、競輪場の今後の方向性を決定していきます。

申立人からのオッズプリンター設置のお問合せについては、所長などが数回にわたり対応しました。その際、設置場所がなく事故やトラブルの危険性があり警備上難しいこと、設置には費用がかかることなど、オッズプリンターの設置は難しいことを申立人へお伝えしたところです。また、競輪場の今後については、申立人からお尋ねがあったかはっきりは分かりませんが、一般の方からお尋ねがあった場合、具体的な復興（再建）の方針等はまだ何も決まっておらず、詳細はお答えできない状況である旨説明しており、申立人に対しても同様に伝えていると考えられます。

オンブズマンの判断

申立人は、現在の競輪場の設備について、①オッズプリンターの設置、②観戦時の環境の改善など要望を伝えたが、何も取り組もうとしなかった旨主張されています。

これに対し、「市からの回答」によると、①オッズプリンターを設置しないのは、設置場所の問題、設置費用の問題、代替機器の存在の三つの理由によるということです。一番問題なのは、現在の限られた場所での運営における場内の混雑状態に鑑みると、適切な設置場所がないということのようです。運営側としては、利用者の安全のために事故等の発生を防止すること、利用者が車券を購入する際の買いもれが生じないように努めることなどは当然考慮しなければならないことであり、検討した結果、設置場所の確保が難しいと判断したことには理由があると考えます。また、後述のように、競輪場の今後の方針自体が検討されている中で、オッズプリンター設置のために高額の費用をかけることは難しいと判断するのもやむを得ないことと考えます。

担当者としては、このような理由により設置が難しいことを、申立人からの問合せの度に伝えたとの認識にあるようです。費用の点で「500万円」との具体的な数字が一致していることから、高額の費用がかかることなどの説明はされたと考えられます。担当者は、費用について業者に確認したということですので、その額は概ね正しいものだといえますが、システムの更新、その後の維持や補修のために費用がかかることや、設置場所の確保が困難であることについては、十分に伝わっていなかったようです。申立人におかれては、オッズプリンターの設置が難しいのは、上記の理由であることをご理解いただきたいと思います。

なお、現在、サービスセンター内や屋外にオッズ表示やレース観戦ができるテレビモニターを設置しており、オッズプリンターの代わりとなる代替機器として、競輪開催情報をリアルタイムで閲覧できるタブレットも用意しているということです。代替機器が活用されれば不都合は幾分か緩和されるのではないかと考えます。

②観戦時の環境については、市としても、限られた狭いスペースで、来場者にとって良い環境といえないことは理解しており、今後、少しでも快適に観戦いただくため、法令に抵触しない範囲での改善ができないか検討しているということです。今後、問合せがあった場合には、この点について説明してもらいたいと考えます。

近年、競輪事業は、売上げの減少、施設の老朽化などの課題を抱えており、競輪事業活性化のための対策が検討されていた矢先、熊本地震の発生により、大きな岐路に立たされることとなりました。市においては、各専門家で構成される検討会を設置して、その意見も参考としつつ、競輪事業及び競輪場の今後の方向性を決定していくということです。検討会は、平成29年11月までに計４回の開催を予定しており、競輪事業の今後の具体的な方針が決まるのは、少なくともそれ以降ということになります。

市においては、まだ方針が決まっておらず、具体的な説明ができなかったことから、申立人がきちんと回答してもらえなかったと感じられたのではないかと考えます。競輪場が、昭和25年の開設以来長きにわたり、市民のレジャー施設として親しまれ、大きな収益をあげてきたことなどに鑑みると、申立人のように、早く具体的な再建に取り組んでほしい、その計画をきちんと説明してほしい、と望まれる方が多くいらっしゃるのは理解できますが、現況などを踏まえて今後の方向性について検討が行われている最中であることからすれば、現時点では、担当者がこのような説明しかできないこ

とはやむを得ないものと考えます。申立人のもどかしく思われるお気持ちは分かりますが、このような状況にあることをご理解いただきたいと考えます。

⑺　墓地の擁壁の補修（要約）

苦情申立ての趣旨

先祖の墓（以下「本件墓」という。）の側面上に市道（以下「本件道路」という。）が走っており、市道の下に石積みの擁壁（以下「本件擁壁」という。）がある。以前から、一部の石が飛び出して不安に思っていたが、熊本地震により本件擁壁が崩落するのではないかと、さらに不安は高まった。

本件擁壁は本件道路を支えており、市は本件道路に車両の通行を認めているから、本件擁壁の崩落を防止する責任があると考えている。本件擁壁が崩落して被害が生じてしまっては遅いと思い、平成29年２月から何度も担当課に対応を求めてきたが、何らの対応もしてくれないことに納得がいかない。

市からの回答

本件墓のある共同墓地（以下「本件墓地」という。）の北側には本件道路があります。本件墓地は、登記簿上の所有者は「A町共有」となっていますが、実際は「B墓地管理組合」が管理しています。本件墓地と本件道路については、平成11年に道路区域確定に至っております。

本件道路の道路面と本件墓地は約２メートルの高低差があり、本件道路の境界と本件墓の間に土砂や草木が堆積した法面があります。法面の南端（本件道路と本件墓地の境界から約３メートル南側）には、本件擁壁があります。本件擁壁は、約30から40センチ四方の石が複数個積まれたもので、高さは約1.3メートルほどです。本件擁壁のすぐ南側に本件墓があります。

平成26年５月、申立人より担当課に本件擁壁の補修等について相談がありました。担当課は、申立人立会いの下で現地調査を実施し、本件擁壁の一部の石がはみ出ていることを確認しました。本件擁壁は市道区域外にあること等を考慮すると、市が本件擁壁の補修等をすることは難しく申立人において補修すべきものと判断し、その旨を申立人に伝えました。

平成29年２月、申立人より本件擁壁の補修等の依頼があり担当課が現地調査を実施しました。一部の石のはみ出しが以前より悪化していることを確認したものの、以前と同様の理由から、市ではなく申立人が補修すべきものである旨を説明しました。申立人はなおも納得されなかったので、「本件擁壁を含む土地と道路との境界が確定していないことから、境界立会いを実施すれば、本件擁壁は誰が管理すべきかを確認することができるかもしれません。境界立会いを申請されてはいかがでしょうか。説明に間違いがあるといけないので、境界立会いを行うのであれば手続き等を所管課に確認します。」と説明しました。しかし、申立人は納得されないまま現地調査は終了しました。現地調査終了後、本件墓地の登記簿を取得したところ、「A町共有」名義となっ

ていることが判明しました。

同年３月、申立人に電話し、登記簿の名義が「A町共有」になっていることを説明しましたが、申立人は納得されませんでした。

同年８月、オンブズマンの調査を受けて、再度、本件墓地に関する資料を確認していたところ、本件道路と本件墓地の区域確認に関する資料を新たに見つけ、本件道路と本件墓地の道路区域が確定されていたこと、B墓地管理組合が本件墓地を管理していることを確認いたしました。

本件擁壁は、本件墓地内に設置されているものであって、管理責任は本件墓地の所有者にあり、市には管理責任はございません。加えて、本件擁壁は本件道路から約３メートル離れた場所にあること、本件擁壁が設置された目的は、本件墓地の敷地内にある法面が本件墓地内に崩れ落ちないよう固めるためであって、本件道路を支えるものではないと考えられることから、市道の管理責任にも関係しないと考えています。

したがって、本件擁壁の管理責任については専ら本件墓地の所有者にあり、市が本件擁壁の修繕や補強をする必要はないものと考えております。仮に本件擁壁が崩落した場合でも、上述した事実や本件道路の交通量が多くないことを考慮すれば、市が市道の管理者として損害賠償等の責任を負うことは難しいと考えております。

もっとも、当初より本件擁壁が市道の管理責任とは関係ない旨を申立人にはお伝えしてきたところですが、「本件墓地と本件道路の区域確認は未了である。」旨の、事実とは異なる一部不正確な説明をしておりました。これは、区域確認終了後に区域確認に関する文書を保管しているところ、通常とは異なる保管形態になっていたため、オンブズマンによる調査が実施されるまで見つけられなかったことに原因があります。

担当課では、区域確認に関する文書が存在しないことを前提として申立人に説明をしたことから、市の責任の所在が曖昧になったり、申立人に本件墓地の管理者を案内できない等、結果として不明瞭な説明をしてしまったことが申立人にご納得していただけない一因になっていると考えております。

申立人への説明が不明瞭であったこと及び文書の管理につきましては反省しており、申立人にご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。

担当課では、今回新たに見つかった文書を申立人に提示し、本件擁壁の修繕についての市の見解をご理解いただけるよう、丁寧な説明に努めていきたいと考えております。なお、市では同年８月から共同墓地等復旧補助金交付事業を開始いたしました。申請は墓地の管理者が行う必要がありますが、本件擁壁の修繕も対象となると考えられるため、申立人にはご案内していきたいと考えております。

オンブズマンの判断

申立人への市の対応の是非を判断するには、本件擁壁の所有者又は管理者が誰であるかを確定しなければなりません。本件道路は元の所有者から市が寄付を受けていますが、本件墓地の登記簿上の所有者は「A町共有」となっています。問題は、本件道

路と本件墓地の境がどこにあるかですが、市においては、平成26年５月及び平成29年２月現地調査の際には、境界確定の資料が見つからず、担当課は境界確定が行われていないと考えて説明をしています。実際には、平成11年に道路区域確認は行われており、それに関する資料は保管されていたため、市の説明が十分であったとは言えませんが、その他の説明内容には概ね間違いはありません。道路区域確認の際には、本件道路と本件墓地との境にプラスチック杭が設置され、これを順次直線で結んだ線をもって境とすることが確認されています。その結果によると、本件擁壁部分は明らかに市道区域内ではありませんので、市に管理責任や修繕する責任を認めることは困難であると考えるしかありません。

ところで、市においては、平成29年８月から、熊本地震により被災した共同墓地内の共有部分を元に戻すための復旧工事費に要する経費の一部を補助するという、共同墓地等復旧補助金交付事業を開始しています。本件擁壁の工事がこの事業の対象となるかどうかは申請してみなければ分かりませんが、申立人におかれましては検討の余地はあるように思います。