

熊本市オンブズマン

平成29年度運営状況報告書

平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日

平成 30 年 5 月
熊本市オンブズマン

目次

巻頭言

熊本市代表オンブズマン	原村 憲司	1
熊本市オンブズマン	齊藤 修	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情処理の流れ	7

II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況	9
2 苦情申立ての処理状況	11
3 発意調査	13
4 勧告又は意見表明	13
5 巡回オンブズマン	13
6 現地調査	13
7 フォローアップ調査	13
8 その他の活動	14

III 苦情申立ての事例（平成28年度からの継続分）

1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	21
2 市の業務に不備がなかった事例	28
3 調査を中止した事例	35

IV 苦情申立ての事例（平成29年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	40
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	51
3 市の業務に不備がなかった事例	80
4 調査対象とならなかった事例	106
5 調査を中止した事例	107

V 発意調査の事例

1 公文書の管理	110
2 市営住宅における孤独死の防止	116

VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

参考

1 利用者の声	127
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	128
3 熊本市オンブズマン条例	130

平成29年度報告書の公表に当たって

熊本市代表オンブズマン

はらむら けんじ
原村 憲司



熊本市オンブズマンの制度は、平成23年11月から始まり、現在7年目に入っています。

毎年11月に全国から同様の制度を持っている自治体の担当者が集まって会議を開き、情報の交換等を行っていますが、同様の制度を持っている自治体は多くなく、昨年のこの会議に参加した自治体は29自治体にとどまっています。他の自治体では、行政に対する苦情の相談が活動の中心になっているようで、苦情の申立て（その申立てに対してオンブズマン等が判断を示すもの）を受理した件数は、例年、熊本市は、全国で札幌市(制度発足17年目)、川崎市（制度発足28年目）に続き、多い方から3番目となっています。熊本市では、平成29年度も58件の苦情申立てを受理しました。この受理件数を人口10万人当たりで計算すると約7.8件となりますが、この人口10万人当たりの苦情申立ての受理件数は、例年、熊本市が札幌市や川崎市を上回っています。このようなことから、熊本市オンブズマンの制度は、発足後、日は浅いものの、市民の皆さまによく利用していただいていると感じています。

オンブズマンが果たすべき役割として、行政を監視する機能、市民が受けた不利益等を救済する機能、行政を改善する機能などが言われていますが、熊本市オンブズマンでは、その中でも行政を改善する機能を特に大事にしています。苦情の申立てに基づくオンブズマンの調査を契機として、市の担当部署が自分たちの仕事のあり方を見直し、改善すべき点を自ら見付け、その改善策も自ら考案する、ということが実現できれば、その改善策は確実に定着すると考えます。このような形で市政の改善を促すことが、オンブズマンとして果たすべき最も重要な役割ではないかと考えているのです。

他の機能についてももちろんですが、上に述べたような市政改善の機能をさらに充実させ、熊本市オンブズマンの制度を市民の皆さまに一層利用していただけるものにしていくよう努めてまいります。

オンブズマン経験の感想



熊本市オンブズマン

さいとう
齊藤

おさむ
修

私は、平成29年11月、熊本市オンブズマンに就任しました。

まだ、担当した案件は少ないですが、オンブズマンとしてこの間、前任者の引継ぎ事案及び新たな事案を担当するにあたり、様々な法令の分野を調査することになりました。そして、市民の皆さまの苦情申立てが、いかに広範囲で、かつ多岐にわたっているかということを実感しました。

また、事務局に寄せられる市政に関する苦情やご意見・ご要望は、数多くあり、市民の皆さまによる市政監視の関心の高さを強く感じました。

他方、市は、オンブズマンが行う調査に対しては、法令の根拠を示し、丁寧な説明を行います。市民の皆さまに対しても、当初からそのような丁寧な対応を行っていただければ、苦情申立てにいたらなかったのではないかとと思われる事案もありました。

オンブズマンは、市民の皆さまからの苦情申立てとこれに対する「市からの回答」などをもって判断を示します。受け付けた苦情申立ては、申立ての趣旨に沿った事案、申立ての趣旨に一部沿った事案、市の業務に不備がなかった事案、オンブズマン条例上、調査の対象外とした事案などがありました。

条例では、オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する苦情及び当該業務に関する職員の行為に関する苦情とされています。苦情とは「他から受ける損害や不利益などに対する不平・不満」です。「市からの回答」の中には、しばしば「説明が足りなかった。」「丁寧な対応をすべきであった。」など反省の言葉が見られます。たとえ、市の機関や職員の行為が違法ではなくても、このような場合は、程度の差はありますが、市の業務に不備があったと判断することになります。

本市オンブズマン制度による苦情処理は、市の機関・職員から受けた行為に、不備があったかなかったかを単に判断するだけの苦情処理にとどまりません。苦情処理によって、市の業務や職員の行為を監視し、市に対して制度の改善を促し、市政の適正な執行を求める役割を担っています。

今後も、市民の皆さまからの苦情申立てに対し、申立て内容をよくお聴きし、詳細な調査をして、市民の皆さまの権利と利益の保護を図るべく、市政の監視に努めてまいります。

I 制度の概要

1 制度の概要

2 苦情処理の流れ

I 制度の概要

1 制度の概要

(1) 熊本市オンブズマンの目的

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

(2) オンブズマンの職務

具体的に次のことを行います。

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

(3) 苦情申立てできる方

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

(4) 対象となる苦情の範囲

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

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

(5) オンブズマンの組織等

① オンブズマン

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

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

② オンブズマンの任期

任期は2年です。ただし、1回に限り再任することができます。

③ 運用体制

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

(6) 申立方法

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

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

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

なお、匿名での申立てはお受けできません。

(7) 面談について

オンブズマンと直接面談ができます。希望される方は、予約が必要です。

(8) 苦情の調査

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

(9) 調査結果の通知

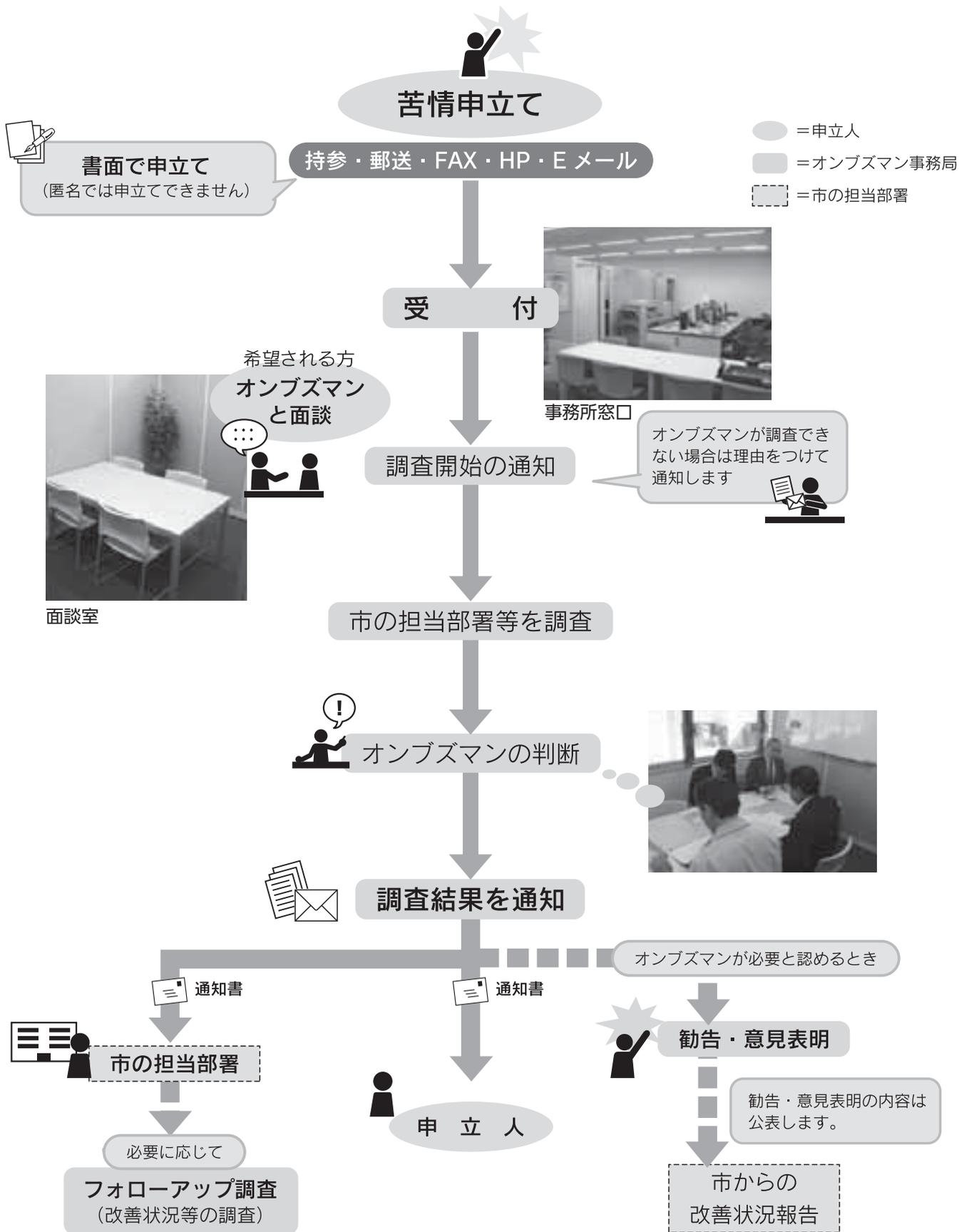
オンブズマンは、調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

また、同じ結果を市の機関にも文書でお知らせします。

(10) 運営状況の報告・公表

毎年度の運営状況を市長及び議会に報告するとともに、これを公表します。

2 苦情処理の流れ



Ⅱ 運用状況

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

Ⅱ 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

平成29年度にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は58件でした。

苦情申立人について居住地別にみると、市内居住者からの申立てが57件、市外居住者からの申立てが1件となっており、そのほとんどが市内居住者からの申立てとなっています。

また、申立方法別では、持参が29件（50.0%）で最も多く、次いでEメールやフォームメールといったインターネットを利用した申立てが21件（36.2%）、郵送7件（12.1%）、FAX1件（1.7%）となっています。

表1 月別・居住地別・申立て方法別受付状況

（単位：件・%）

月	件数	申立人居住地別			申立方法別			
		市内	県内 (市外)	県外	持参	インター ネット	郵送	F A X
4	2	2	0	0	1	1	0	0
5	10	10	0	0	7	2	1	0
6	6	5	0	1	1	5	0	0
7	4	4	0	0	2	1	1	0
8	6	6	0	0	3	3	0	0
9	6	6	0	0	4	2	0	0
10	3	3	0	0	1	1	0	1
11	3	3	0	0	2	1	0	0
12	3	3	0	0	3	0	0	0
1	6	6	0	0	2	2	2	0
2	4	4	0	0	2	1	1	0
3	5	5	0	0	1	2	2	0
合計	58	57	0	1	29	21	7	1
構成比	100.0	98.3	0.0	1.7	50.0	36.2	12.1	1.7

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、都市建設局 16 件 (27.6%) と最も多く、次いで区役所 14 件 (24.2%)、健康福祉局が 7 件 (12.1%) となっています。

表 2 行政組織別受付状況

(単位：件・%)

組 織	件数	構成比	分 野		
総務局	1	1.7	雇用	1	
財政局	5(1)	8.6	固定資産税	2	市税 2 被災者支援 1(1)
市民局	2	3.4	広聴	1	住所・戸籍 1
健康福祉局	7	12.1	生活衛生	2	動物愛護 2 国民健康保険 1
			介護保険	1	相談業務 1
環境局	6(5)	10.4	廃棄物処理	6(5)	
経済観光局	2	3.4	熊本城	1	競輪事業 1
都市建設局	16(1)	27.6	道路管理	7	建築確認 3 駅周辺整備 2
			相談業務	2	地籍調査 1 被災者支援 1(1)
区役所 (5区役所分)	14(1)	24.2	地域づくり	4	生活保護 3 住所・戸籍 2
			子ども育成	2	地域公民館 1 高齢者福祉 1
			被災者支援	1(1)	
上下水道局	2	3.4	下水道事業	2	
教育委員会	3	5.2	学校教育	3	
合 計	58(8)	100.0			

() 内の数字は熊本地震関連の申立て 計 8 件

2 苦情申立ての処理状況

平成29年度処理分

平成28年度に苦情申立てを受け付け平成29年度に調査を継続した11件、平成29年度に苦情申立てを受け付けた58件、あわせて69件の処理を行いました。

そのうち、平成29年度に調査が終了し、その結果を申立人に通知したものが42件（60.9%）、調査対象とならなかったものが7件（10.1%）、調査を中止したものが2件（2.9%）、取り下げられたものが5件（7.3%）、次年度に継続したものが13件（18.8%）となっています。

表3 処理状況

（単位：件・％）

区 分	件 数	構成比
1 調査結果を通知したもの	42(3)	60.9
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3	4.4
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	11(1)	15.9
(3) 市の業務に不備がなかったもの	28(2)	40.6
2 調査対象とならなかったもの	7	10.1
(1) 管轄外のもの	2	2.9
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	5	7.2
3 調査を中止したもの	2(1)	2.9
4 取り下げられたもの	5(1)	7.3
5 継続調査中のもの（平成30年度に調査を継続）	13(4)	18.8
合 計	69(9)	100.0

（ ）内の数字は熊本地震関連の申立て 計9件

また、オンブズマンの調査に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

なお平成29年度に処理した69件のうち、継続調査中のもの（平成30年度に調査を継続）13件を除く56件の状況です。

オンブズマンの調査日数は、申立人に調査開始を通知した日から調査結果を通知した日までの日数です。

表4 オンブズマンの調査日数の状況 （単位：件・％）

区 分	30日 以内	31日～ 60日	61日～ 90日	91日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの	0	9	28	5	42
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	1	2	0	3
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	2	8	1	11
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	6	18	4	28
2 調査対象とならなかったもの	7	0	0	0	7
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	5	0	0	0	5
3 調査を中止したもの	2	0	0	0	2
4 取り下げられたもの	5	0	0	0	5
合 計	14	9	28	5	56
構 成 比	25.0	16.1	50.0	8.9	100.0

3 発意調査

平成29年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づき、発意調査を2件行いました。（「V 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

平成29年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第1項第2号に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。

5 巡回オンブズマン

中央区を除く各区の区役所に出向き、市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付ける巡回オンブズマンについては、地震の影響のため中断していましたが、平成29年12月より再開し、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	12月20日（水）	東区役所
第2回	1月23日（火）	西区役所
第3回	2月23日（金）	南区役所
第4回	3月22日（木）	北区役所

6 現地調査

苦情の内容によっては、状況を把握するため、オンブズマンが直接現地に赴き調査を行います。平成29年度は4案件4回実施しました。

7 フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）

平成29年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿い改善に至っていないもの4件について改善等の状況の追跡調査を行いました。加えて、過年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの改善に至っていないものについても再度追跡調査を行いました。

その結果、市から改善済や改善に向けて検討中である旨等の回答を得ました。

（「VI 過年度の苦情処理案件の改善状況」参照）

8 その他の活動

(1) 苦情相談、要望の受付

平成29年度は、苦情申立てにはあたりませんでした。市政等に関する苦情相談、要望を431件受け付けました。

表5 市民等からの相談、要望の分野別受付状況（単位：件・％）

分 野	件 数	構成比
福祉・子ども	81	18.8
道路・河川	42	9.7
健康・生活衛生	40	9.3
ごみ・環境	39	9.1
まちづくり	22	5.1
被災者支援	17	3.9
住宅・公園	17	3.9
教育	13	3.0
税金・財政	12	2.8
上下水道	11	2.6
都市計画・開発	10	2.3
住所・戸籍	7	1.6
消防	5	1.2
経済・観光	4	0.9
農林水産	3	0.7
総務・契約	2	0.5
病院	2	0.5
交通	1	0.2
その他	103	23.9
合 計	431	100.0

(2) 第19回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成29年11月に東京で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、原村憲司代表オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。今年度は、幹事自治体として連絡会の準備や当日の議事進行やとりまとめを行いました。



(3) 広報

① 市政だよりでの広報

平成29年度7月号、12月号、3月号に制度案内記事を、平成29年度12月号から3月号まで巡回オンブズマン開催記事を毎月掲載しました。

12月号は、新オンブズマン就任に関する特集記事としました。

② ラジオでの広報

市政広報番組で制度についての広報を今年度3回行いました。



③ ポスター、パンフレットの設置

オンブズマン事務局をはじめ、各区役所、まちづくりセンター等の市の施設に制度案内のポスターや、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】



【掲示用ポスター】



【苦情申立書】



(4) オンブズマン制度のホームページ運用

熊本市ホームページ上にオンブズマン制度のホームページを開設し、制度についての情報発信や、インターネットを利用した苦情申立てができるようにしています。



Ⅲ 苦情申立ての事例 (平成28年度からの継続分)

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

Ⅲ 苦情申立ての事例 (平成28年度からの継続分)

平成28年度に苦情申立てを受け付け、平成29年度に調査を継続したものが 11 件あり、平成29年度には調査がすべて終了しています（11頁参照）。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

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

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

要約した事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの10件のうち、その内容が苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの（市の業務に一部何らかの不備があったもの）2件、市の業務に不備がなかったものは8件（うち、6件については、紙面の都合上件名のみを掲載しています。）でした。

調査を中止したものの1件については、内容と申立ての趣旨を掲載しています。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 国民健康保険料の減免申請	21
(2) 市長への手紙の回答	26

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 生活再建支援金の支給	28
(2) 農地基盤整備事業等に伴う土地問題	32
(3) 市有地の売却と近隣住民への説明（市民A）	—
(4) 市有地の売却と近隣住民への説明（市民B）	—
(5) 家族の施設入所とその後の対応	—
(6) 措置入院の説明	—
(7) 橋梁架替え工事に伴う損失補償	—
(8) 電停の電灯の光	—

3 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) 用水路の蓋 ^{ふた} の振動	35

※報告書のページ数の都合により「2 市の業務に不備がなかった事例」については、一部を掲載しております。

1 苦情申し立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 国民健康保険料の減免申請（要約）

苦情申し立ての趣旨

私は、平成28年3月末に退職して以来、失業中である。同年4月、国民健康保険の加入手続きの際に、担当課からは、国民健康保険料（以下「保険料」という。）は年額約2万3千円と伝えられたのに、納付書では年額26万円超となっていた。金額にあまりに開きがあるので担当課に問い合わせ、何度か保険料の減免について相談したが、分割払いにすることしか認めてもらえなかった。

その後、転居先の自治体では保険料の減免が認められたため、再度、市に減免できないか相談したところ、減免が認められた。しかし、未納分の保険料に対する減免しか認めてもらえなかった。納付分について減免を認められないことに納得できないので、還付してほしい。また、私が担当課に相談した当初から不誠実な対応だったことについても納得できない。

市からの回答

保険料の算定は、原則、前年度所得における税情報を基礎として行われます。一般的には、市県民税の賦課期日（1月1日）時点で市民である方については窓口にて税情報を確認の上で保険料の説明を行うこととなります。ただし、税情報は5月末日頃に前年度の所得情報が税部門から担当課に情報提供されることになるため、窓口に来ていただいた時点では税情報を確認できない場合もあります。その際には、簡易申告書を提出していただくこととなります。簡易申告書には年収等の所得情報を記載していただきますが、あくまでも保険料の算定は税情報によって決定されるため、簡易申告書の所得情報と税情報が異なる場合には、税情報を基礎として保険料が算定されます。離職を理由とした保険料の減額の制度としては、国が定めた特例対象被保険者等に係る特例に基づく軽減措置（以下「軽減措置」という。）と、市が独自に定めた、熊本市国民健康保険条例に基づく減免措置（以下「減免措置」という。）があります。

軽減措置は、雇用保険受給資格者証に記載された特定の離職理由コードに該当していれば認められます。減免措置は、「企業の人員整理による失業その他の事由により本人の意に反して退職した場合（本人に非がある場合の退職又は定年退職を除く。）」に当たる方が対象者となり、軽減措置が認められない方も対象となり得ます。

納付によって消滅した納税義務を減免により消滅させることはできないため、保険料の減免の対象となるのは未納分であり、納付分については減免の対象外となっております。

本件では、平成28年4月、申立人が来課された際に申立人の税情報を確認できなかったため、簡易申告書に記載をしていただきました。申立人が来課された際に窓口の職

員と口頭でどのようなやり取りをしたのかについて記録が残っていませんが、通常は窓口で申請者とやり取りをする際には年収を記載していただくよう説明しており、今回も同様の説明をしたものと思われます。申立人が記載した「給与収入」欄には「19万円」と記載されていたため、年間保険料が約2万3千円であるという説明をしました。同年6月、同年5月末の税情報により申立人の総所得額が約160万円であることを確認できたため、それを基礎として算出した年間保険料約26万円の決定通知書を送付しましたが、申立人が納付困難ということだったので、電話で話して分割払いで納付していただくことになりました。

同年8月、申立人より担当課宛に「私の場合も軽減の対象になるのではないのでしょうか。」という旨の手紙が届きました。手紙を確認後、担当課から電話し、雇用保険受給資格者証の提出をお願いいたしました。

同年9月、申立人より雇用保険受給資格者証が送られてきましたが、軽減措置の適用のない離職理由コードだったため、軽減措置の適用がないこと及び減免措置の申請のために窓口に来ていただく必要があることの説明をしました。申立人は、減免措置について「検討する。」と返答されました。

平成29年1月、申立人より減免措置について問合せがあり、担当課から申請書を申立人に送付し、その後申立人からの申請書を受領しました。

同年2月、申立人の退職に至る経緯を検討し、「その他の事由により本人の意に反して退職した場合」に該当したため、減免措置の適用を決定しました。

保険料の還付については、納付した保険料が「過誤納金」に当たるときは、市は還付をする義務があります。申立人は、納付済みの部分に減免措置を適用した上で、納付した額と減免措置が適用された額との差額部分について還付を主張されているかと思いますが、前述のとおり、納付済みの部分に減免措置を適用することは制度上及び理論上できず、申立人が納付した保険料は過誤納金に当たらないことから、還付する理由とはなりません。

申立人とのやり取りの中で、具体的にどのような発言をしたのかは客観的な資料がないため不明ですが、申立人に係る保険料の算定・徴収等につき、手続きや説明の内容に誤りはなかったものと考えております。もっとも、申立人と対応する過程で申立人がご不快に思われていることは事実ですので、職員の対応に不誠実と感じられる点について、お詫び申し上げます。

今後は、より丁寧な対応を行うよう努めてまいります。

オンブズマンの判断

平成28年9月時点で軽減措置の対象とならないと判断し、その旨を申立人に伝えたこと、平成29年1月に受け取った申請書に基づき、同年2月に減免措置を適用する旨の決定をしたこと、その際、未納額についてのみ減免の対象としたこと、本件で過誤納金に当たる事情がなく、還付請求を認めなかったことなどの市の行為については、

不備があったと認めることはできません。

もっとも、同年2月にされた減免措置適用の決定の根拠となった申立人の収入の減少という事実は、平成28年6月の電話における会話（以下「本件通話」という。）時点で既に存在していたといえます。それにもかかわらず、本件通話の時点では、分割納付の話となり、市が定める減免措置の制度は話題になっていなかったようです。

オンブズマンとしては、本件通話の時点で市が申立人のニーズを的確に把握できていれば、もっと早い時期に申立人に対して減免措置の案内ができ、申立人はより大きな金額について減免を受けられたのではないかとの思いを禁じ得ません。

申立人は「保険料の減免」という言葉を使っていますが、保険料の減額制度としては、軽減措置及び減免措置という全く別の制度がそれぞれあります。一般的な市民の理解からは、保険料を安くするという意味では両者は似ている制度で、両者の区別は難しく、申立人も同様かと思われれます。そうすると、「保険料を減免してほしい。」という要望があった場合、その要望の趣旨は、「軽減措置又は減免措置のどちらでも良いので、保険料を減額してほしい。」という内容であったとみることができ、申立人のニーズも同じだったと考えられます。申立人のニーズは、結果的には減免措置が適用されたことで実現されていますが、本件通話では、最終的に分割納付の話となり、その日に分割納付書が作成されて発送されているのですから、軽減措置についてはともかく、減免措置については話題になっていなかったものと考えられます。しかし、以下に述べる点を考えると、本件通話から申立人のニーズを把握することは可能であったと考えます。

第一に、平成28年8月に申立人から担当課へ届いた手紙には「6月に電話等でもうかがいましたが、やはり、私の場合も国保料の軽減に該当するのではないかと思い、再度申し上げた次第です。」との記載があります。この文言からすると、本件通話において、「申立人が軽減措置を受けられないか。」との内容が話題になっていたと考えられます。第二に、市に確認したところ、本件通話において、申立人から「保険料が高い。」という趣旨の発言があり、電話で分割納付の案内をし、電話が終わった後に分割納付書を作成して申立人に送付しているとのことですから、本件通話の中で、申立人から「平成28年度保険料通知書に記載された保険料を同通知書に記載されたとおりの方法で支払うことが困難である。」との趣旨の発言があったものと考えられます。これらの点を踏まえると、本件通話において、申立人は、「職を失ったこと」、「保険料を前記通知書に記載されたとおりの方法で支払うことが困難であること」、「保険料を減額してほしいこと」などの発言をしていた蓋然性が極めて高く、仮に、明示的にそのような発言をしていなかったとしても、申立人の発言からこのような情報を聞き取ることは十分に可能であったと考えます。

本件通話の中で分割納付を提案したという担当課の対応は、申立人の支払いの負担を軽くするという意味で明確に誤っているとまではいえませんが、本件では、本件通話の時点でも、申立人から退職に至った事情を聞き取れていれば、減免措置の制度を案内することは十分に可能であったと考えられます。その意味で、分割納付の提案に

とどまったことについては、申立人のニーズを十分にくみ取った適切な対応であった、とは言い難いものがあります。

ところで、同年6月に申立人が担当課に電話をしたそもそもの理由は、申立人が同年4月に説明を受けた保険料の金額と、納付通知書に記載された保険料の金額に大きな差があったからであり、この時点で担当課に対して不信感を抱いていたと思われます。そして、この担当課への不信感から、申立人と担当課が冷静に通話することが困難な状況が生じ、このような状況が担当課が本件通話において申立人のニーズを的確にくみ取ることができなかつた遠因になっていたのではないかと考えられます。

金額に大きな差が生じた原因を考えると、申立人が国民健康保険加入に際して提出した簡易申告書の給与収入欄に、「19万円」と記入したことにあると認められます。保険料は、前年度の所得総額、すなわち「年収」を基礎として算定されますが、申立人は簡易申告書に「月収」を記載しています。なぜ申立人が「月収」を記入してしまったのかにつき、それが窓口の職員の誤った説明によるものが原因であるかは、具体的なやり取りの客観的な資料がないため確定することはできませんが、少なくとも簡易申告書の様式にも原因があると考えます。

簡易申告書の様式は、申立人が記入した給与収入欄には「手取り額でなく総支給額を記入（パート、アルバイト等も含む。）」という記載があり、その下の枠に「円」とあり、金額を記入するようになっています。そこに記入する金額が「年収」を指すのか、「月収」を指すのか明記されていません。また、簡易申告書全体の中にも、「平成27年中（平成27年1月1日～平成27年12月31日）に収入がありましたか。（にチェックをいれてください。）」とはありますが、「年収」を記入する旨の説明はありません。

この簡易申告書の様式は、保険料算定の仕組みを知っている方からすれば収入状況の欄に「年収」を記入することは自明のことかもしれませんが、知らない方からすれば「年収」と「月収」のどちらを記入すればよいか明確ではありません。特に、給与収入の場合、自分の収入を月給額で把握している方が少なくないと考えられるため、説明がなければ収入欄に「月収」を記入する方がいても不思議ではありません。

この点につき、「市からの回答」によれば、「通常は窓口で申請者とやり取りをする際には年収を記載していただくよう説明している」とのことで、それ自体は簡易申告書で明確でないことを補充している意味で適切な対応ではあります。しかし、口頭での補充的な説明を聞くよりも、書面自体に「年収」を記入する旨を明記しておく方が、視覚化される点で申請者にはより分かりやすく、丁寧な表記であると考えます。

今後、本件と同じような問題が発生することを防ぐためにも、簡易申告書の記載自体で収入状況の欄には「年収」を記載することが明確に分かるように様式を改めることを検討してもらいたいと希望します。

以上のとおり、オンブズマンとしては、本件通話の時点で、申立人のニーズを的確に聞き取ることができていれば、この時点で申立人に減免措置の案内をすることもできたのではないかと考えます。

本件通話の時点で申立人のニーズを的確に聞き取ることができなかつた原因の一つ

として、簡易申告書の記載から生じた誤解があったとは思いますが、申立人に対する担当課の対応は、国民健康保険制度に熟知している担当課の認識が前提となっており、申立人への配慮が足りなかった印象を受けます。その意味で、申立人が担当課の対応を不誠実であると思われたことも無理からぬものであると考えます。

担当課の対応は、国民健康保険制度に係る法令や要綱等に違反したのではなく、その意味で間違っていないが、行政サービスのあり方としては改善すべき部分があったものと考えます。国民健康保険制度は、一般的な市民からすれば制度設計が複雑な部分もあり、制度を理解している側からは当たり前であると思われることも、市民からすれば判断に難しい点もあります。

今後は、さらに市民の立場に寄り添い、丁寧な対応に努めることを希望します。

市の改善等の状況

「平成30年度国保制度改革」及び平成30年8月に本格化する「番号利用による情報連携」など、制度上、必要となる電算システムの改修にあわせ、簡易申告書の様式を改める際、収入状況の欄に「年収」を記載することが明確に分かるよう見直しを行うことを予定しております。

様式が変更されるまでの間は、記載事項に関して市民の方に分かりやすく丁寧な説明に努めるよう徹底します。

(2) 市長への手紙の回答（要約）

苦情申立ての趣旨

平成29年1月にメールで「市長への手紙」を提出したところ、A課から、「過去に同趣旨の意見を受け、市長確認のうえ回答しているため、文書による回答を控えさせていただく。」旨のメールが届いた。

しかし、私が過去にメールをした際には、「違法な屋外広告物等が多いので、しっかり行政指導してほしい」旨求めただけであり、今回の「違法広告等について通報した際には通報者に事後連絡をしてほしい」旨の意見とは違う趣旨であった。

市は、私からのメールについて、「市長への手紙」の一般的な取扱いに従って市長に見せ、担当課の見解をとりまとめ、市長名で回答するなど適切に対応してほしい。

市からの回答

「市長への手紙」はA課で受け付け、要綱に基づき、原則として市長に供覧した上で、市長名での回答を行いますが、同一申出人から同趣旨の「市長への手紙」が寄せられ、これに対しすでに回答を行っているものなどの場合には重ねての回答はいたしません。もっとも、回答をしないものとした案件についても、A課から担当部署へ情報提供し、業務の改善や問題の解決につながるよう努めるとともに、市長へ供覧することとしております。

本件においては、後述のとおり平成28年度にも「市長への手紙」（以下「手紙①」という。）をいただいていたが、平成29年1月に申立人から「違法屋外広告物類等を発見した際は通報してきましたが、通報者への報告が一切なく、通報を受けても調査、行政指導を実施していない事案もあるのではと思われる。行政からの結果報告が無い為に大変困惑します。」「市民通報への調査、行政指導の結果報告の徹底は即改善を切望します。」旨記載された、違法屋外広告物類等に関する市の対応についての「市長への手紙」（以下「手紙②」という。）をいただきました。

しかし、申立人からは平成28年にも手紙①をいただき、既に市長名での回答を行っておりましたので、手紙①の内容を確認したところ、「違法広告看板がおびただしかった為、通報、根絶活動を継続し一定の成果は見られていますが再発のおそれあります。パトロールの励行を依頼して来ましたが、『…違法広告看板類取締りはB課や警察の仕事である。』との回答で違法事案を放置している状態かと思われます。」「警察等関係機関への違法事案の通報を依頼していますが、どうするのか返事すらありません。」旨記載されており、違法屋外広告物類等に関する市の対応についてのご意見・ご要望となっていました。

A課においては、上記のとおり手紙①にも「どうするのか返事すらありません。」

という記載があったこと、通報を受けた違法屋外広告物類等に関する指導等の対応と通報者への報告は一連の同一業務と考えたことなどから、手紙②は手紙①と同趣旨であると判断し、手紙②に対しては市長名での回答はしないこととしました。もっとも、手紙②についても、一般的な取扱いに従い、業務の改善や問題の解決につなげるため、改めて担当部署へ情報提供し、市長へ供覧しております。

上記のとおり、A課においては、手紙②が手紙①と同趣旨であり、既に回答済みであると判断したことから、市長名での回答を行わなかったものですが、今回、改めて検討した結果、「通報した際には通報者に対して事後連絡をしてほしい」旨の記述について、前回回答しておりませんでしたので、改めて回答させていただきます。

オンブズマンの判断

申立人は、「苦情申し立ての趣旨」において、手紙①は、「違法な屋外広告物や道路占用物件が多いので、しっかり行政指導してほしい」旨求めただけであり、「通報した際には通報者に事後連絡をしてほしい」旨の手紙②とは違う趣旨の内容であるから、手紙②についても、市長名で回答をしてほしい旨主張するものです。

そこで、手紙①と手紙②の内容を比較検討しますと、「同趣旨」の定義の広狭によりますが、いずれの解釈も可能であるように思います。

申立人が主張するように、手紙①においては、違法駐車対策や違法広告看板類・屋外広告物の公道上の不法占用物対策などについて、「C土木センターへの嚴重なご指導と、今後如何にされるかのご回答方お願いします。」とあって行政指導が中心課題になっています。これに対して、手紙②は、通報者に対する事後報告が中心課題で、重点の置き方が異なっています。

一方、手紙①には、パトロールの励行や警察、B課への違法事案の通報を再三依頼しているが、「どうするのか返事すらありません。」という記載があり、それをも含めて「今後如何にされるのかご回答方お願いします。」という内容であると解釈することも可能で、市長は手紙①に対して「C土木センターにご連絡いただいた際には、その意見内容を確認した上で、担当部署に対応依頼の連絡を行っており、依頼後はその旨を申立人にもお伝えしているところでございます。」旨回答しています。

しかしながら、申立人は、手紙②においては、C土木センターの対応に加えて、B課の対応も問題にしています。その内容は手紙①と同趣旨ですが、少なくとも追加されたB課の対応に関しては、「回答漏れ」と考える余地があるように思います。

市においては再検討した結果、「『通報した際には通報者に対して事後報告をしてほしい』旨の記述について、前回回答しておりませんでしたので、改めて回答させていただきます。」ということですので、本件は申立人の希望にそう解決がなされるものと考えます。

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 生活再建支援金の支給（要約）

苦情申立ての趣旨

熊本地震で自宅が損壊し、平成28年6月に半壊認定で災害証明書の交付を受けた。認定は半壊だったが、今後住み続けることはできないと判断したため、自宅は解体して敷地を売却することにした。しかし、買主が自宅はそのままにしておいて良いというので、自宅ごと敷地を売却することにして、同月に売買契約を締結した。なお、自宅は損壊して使えない状態であり、もともと解体するつもりであったため、自宅に値段はつけていない。

ところが、平成29年2月、半壊の住居を解体した場合には100万円の生活再建支援金（以下「支援金」という。）が交付されることを知った。私は、災害証明書の交付を受けた際、義援金や見舞金については説明を受けたが、支援金については一切説明を受けなかった。災害証明書と一緒に支援制度等の書類も受け取りはしたが、重要な書面であるという説明がなかったため読まなかった。

支援金のことを知っていれば、当然、土地を売却する前に自宅を解体し、支援金の支給を受けていたはずである。市は、支援金のような制度があるのなら、少なくとも災害証明書交付の際に説明すべきだったのではないか。

市が、支援金についてきちんと周知していないことに納得できない。私が支援金の支給を受ける機会を逸した責任は市にあるから、市は、責任をとって支援金相当額を支給してほしい。

市からの回答

支援金は、自然災害によりその生活基盤に著しい被害を受けた者の生活の早期再建を図るため、被災者生活再建支援法（以下「法」という。）に基づいて給付されるものです。災害証明書における被災区分が「半壊」の場合には、当該住宅をやむを得ない事由によって解体したことが支援金支給の要件となります。

なお、支援金についての説明や申請受付は市において行っておりますが、審査及び支給は、県から委託を受けた被災者生活再建支援法人が行うため、支援金の支給に関して市に裁量の余地はありません。

市においては、平成28年5月17日に総合相談窓口を開設し、災害見舞金や災害義援金などと併せて支援金についても説明を行っております。その具体的な内容は以下のとおりです。

被災者が利用可能な支援制度はその被災区分ごとに異なるため、市では、被災区分ごとに対象となり得る支援制度をまとめた案内書を作成し総合相談窓口で配布しています。たとえば、「半壊」の被害を受けた方の場合、災害見舞金、災害障害見舞金、

支援金、災害援護資金の貸付け、災害義援金、被災住宅の応急修理及び被災した家屋の解体・撤去といった制度の対象となり得ることから、それらの制度についての説明を一つの案内書にまとめています。また、「半壊」の案内書は黄色い表紙、「全壊」の案内書は赤い表紙というようにり災区分ごとに色分けを行い、案内に間違いがないように配慮しているところです。

実際に説明を行うに当たっては、申請者のり災区分を確認した上で、り災区分に応じた案内書を本人に渡し、案内書を確認していただきながら、記載された順番に従って説明を行います。たとえば、「半壊」の案内書には先に述べた順番で支援制度が記載されているので、災害見舞金、災害障害見舞金、支援金という順番で説明を行います。

り災区分が「半壊」とされた申請者に対して支援金について説明するに当たっては、まず、住宅を解体する予定があるか否かを確認します。その上で、解体の予定がないという場合には、「やむを得ない事由により解体をした世帯」に該当しないので対象外となる旨説明します。他方、解体の予定があるという場合には、解体後に閉鎖事項証明書又は解体撤去の確認通知等を持って窓口に来ていただくように案内することになります。

なお、説明の際に交付する案内書は、説明後にお持ち帰りいただいております。いつでも、案内書をご覧いただくことで利用可能な支援制度を確認することができます。

申立人は、「り災証明書の交付を受けた際、支援金については一切説明を受けなかった」、「私が支援金の支給を受ける機会を逸した責任は市にある」旨主張されていますが、先に述べたとおり、市が設置した総合相談窓口においては、り災区分が半壊とされた方に対しても支援金について説明を行うこととしておりました。加えて、総合相談窓口においては、先に述べたとおりり災区分に応じた案内書を渡し、案内書に記載された順番に従って説明を行うため、申立人に対してのみ説明漏れが生じたということも考えられません。特に、案内書にそって説明する過程では、り災区分が半壊の場合に対象となる被災家屋の公費解体制度についても説明することになっており、半壊の場合には解体後に支援金の申請が可能となることから、公費解体制度についての説明の段階でも重ねて支援金の制度について言及することにしております。

したがって、市としては、申立人がり災証明書の交付を受けられ、義援金等の説明を受けられた際、支援金についても適切に説明を行ったものと考えております。

なお、り災区分が「半壊」の場合には、「やむを得ない事由により解体をした」ことが支援金の支給要件となるものであり、ご自宅を解体されなかった申立人が支援金の支給対象とならないことについては、先に述べたとおり審査・支給を委託されている被災者生活再建支援法人に確認済みであり、その判断を市が変更することはできませんので、ご理解いただきたいと存じます。

オンブズマンの判断

法第3条第1項は「被災世帯となった世帯の世帯主に対し、当該世帯主の申請に基づき、被災者生活再建支援金の支給を行うものとする。」と規定しており、支援金は、被災世帯の世帯主が申請をし、支給する旨の決定があって初めて支給されるものです。

支援金の対象となる被災世帯とは、法第2条第2号によると、①自然災害により居住する住宅が全壊した世帯、②自然災害によりその居住する住宅が半壊し、又はその居住する住宅の敷地に被害が生じ、当該住宅の倒壊による危険を防止するため必要があること、当該住宅に居住するために必要な補修費等が著しく高額となることその他これらに準ずるやむを得ない事由により、当該住宅を解体し、又は解体されるに至った世帯」と定義されています。

以上のとおり、半壊認定の住宅で支援金が支給されるのは、「当該住宅に居住するために必要な補修費等が著しく高額となることその他これらに準ずるやむを得ない事由により、当該住宅を解体し、又は解体されるに至った世帯」です。実際に解体されることが必要であり、その予定があったとしても、解体し、又は解体されなかった場合には対象となりません。解体されない以上、半壊を全壊と同様に取り扱うことはできないからです。申請に際しては、解体したことを証明する資料として当該住宅の「滅失登記簿謄本」（閉鎖事項証明書）等の提出が必要になります。

申立人は、熊本地震で自宅が損壊し、半壊のり災証明書を得たが、自宅ごと敷地を売却したということです。申立人は、住宅を解体していませんので、支援金の給付対象者とは認められません。市が申立人の支援金申請に応じないことは止やむを得ないところであり、不備はありません。

申立人は、「土地を売却した際、支援金のことを知っていれば、売却前に自宅を解体し、支援金の支給を受けていたはずである。」旨主張します。しかしながら、実際には解体していませんので、法律で定める支援金の支給を受ける要件がありません。要件がないのに支援金を支給することは違法であり、市職員は法律違反の行為をすることはできません。なお、オンブズマンの調査によれば、申立人から当該住宅を購入した買主は、その後、住宅を解体せず、損壊箇所を修理して、現在も使用していることが認められますので、当該住居が、解体を余儀なくする「やむを得ない事情」があったかどうか疑問の余地があります。

申立人は、「り災証明書の交付を受けた際、義援金や見舞金については説明を受けたが、支援金については一切説明を受けなかった。」旨主張します。これに対し、市は、「災害見舞金や災害義援金などと併せて支援金についても説明を行っています。」旨主張します。

熊本地震による被災者に対する市の総合相談窓口における説明内容については「市からの回答」に詳しく記載されています。申立人は平成28年6月に自宅について「半壊」の認定でり災証明書の交付を受け、災害見舞金及び災害義援金を申請しました。

市が、半壊認定の被災者に説明を行うに当たっては、黄色表紙の「半壊の場合」と

題する案内書を渡し、記載されている順に、①災害見舞金、②災害障害見舞金、③支援金などについて説明し、説明後は案内書を持ち帰ってもらっているということです。市は、誰に対しても同じ説明を行っており、申立人に対してだけ支援金についての説明を省略したということは考えられませんから、同じように説明が行われたと推認するのが相当であると考えます。

また、市の総合相談窓口においては、半壊の場合は、案内書の順番に従って、「被災した家屋等の解体・撤去」についても説明するということであり、被災者が解体予定であれば、解体後の支援金申請が可能になることから、この説明の段階でも支援金制度に言及しているということです。そうすると、解体の予定がある被災者に対しては、少なくとも2回は支援金について言及がなされていることになります。

市は、説明後に、被災者に対して支援金制度について記載した案内書を渡しています。それを読めば、支援金制度の概要、対象となる要件、支給額、申請に必要な書類、問合せ先などがわかるようになっています。申立人は「支援制度等の書類も受け取りはした」旨述べており、案内書を受け取ったものと推認されますが、「読まなかった」ということのようにです。案内書は、容易に読むことができるものであり、申立人が読まなかったとしても、それは市の責任とは言えないものと考えます。

(2) 農地基盤整備事業等に伴う土地問題（要約）

苦情申立ての趣旨

市と合併する前のA町で昭和47年頃に開始された国の農地の基盤整備事業（以下「本件整備事業」という。）に伴うB地区の工事の際、県やA町役場の担当者から依頼され、B地区にある私が換地を受けた土地（以下「本件土地」という。）の一角（以下「a部分」という。）を作業用道路として無償で貸与した。「工事が終了したら、すぐに余剰土を撤去して元のとおりにして返す。」との約束だったが、その後、C川の河川改修事業（以下「本件改修事業」という。）時も継続してa部分を占拠されてしまった。

平成6年頃にB地区の工事などが終わったのに、a部分は盛り土のままで返してもらえなかったため、A町へ毎年要望書を提出してa部分の返還を求めてきたが、約束を守ってもらえなかった。

A町が市と合併してからは市に伝えたが、調査に来たD室の室長から「土地の帳簿の面積とあなたの使用部分の面積は一致しています。使用部分が換地した土地です。」と言われた。平成28年12月にもD室の室長が来たが、同様の説明をするばかりだった。

市の説明や対応は不十分なもので納得できない。事業のためにa部分を20年以上も無償で貸したのに、所有者の権利や善意を踏みにじるような行為に強く憤りを感じる。

市からの回答

平成24年度に当時のB区長名で、本件土地に関して地元関係者と話し合っただけで善処することの要望書がD室に提出されましたが、本件整備事業及び本件改修事業は、県営事業として実施されたもので、当時のA町役場の職員は地元耕作者及び土地所有者等との調整役（説明会の会場設定等）に過ぎなかったため、換地処分について所管しているE土地改良区を案内しました。

平成26年12月下旬、申立人がD室に来室された際も、換地処分はE土地改良区が所管していることを説明し、E土地改良区へ連絡したところ、平成27年1月中旬、E土地改良区職員が申立人に現地で「貸与の約束等について残された書類はなく、希望されるような対応はできない。」旨の説明を行い、市もその場に立ち会いました。

その後、同月下旬、同年12月中旬、平成28年1月上旬、同年2月上旬に申立人がD室に来室されており、換地処分の面積不足に関してはE土地改良区の所管になることを伝えた上で、本件土地の登記簿上の地積と「各筆換地等明細書」記載の換地面積は合致していること、法務局備付けの図面（以下「図面」という。）と航空写真で確認した現地の土地の形状等が一致していることなどの説明を行いました。それでもご納

得を得られず、E土地改良区に連絡したところ、再度、E土地改良区が本件土地の現地面積の確認を行うこととなりました。同月下旬、市や申立人等の立会いの下、本件土地の辺の長さを測り、図面とほぼ合致していることを申立人に確認していただいた上で、E土地改良区理事長名の書面で申立人へ立会い内容の報告を行いました。

同年7月中旬、申立人から、「2月に実施した測量には誤りがある。」との申出があったため、その旨をE土地改良区に伝えたところ、再度の辺長確認を稲刈り後に実施することになり、同年11月中旬、町内自治会長や元換地委員も立ち会った上で、前回と同様に、申立人と本件土地の辺の長さを確認する作業を実施し、立会人にも図面と合致していることを確認していただきました。

同月下旬、申立人から、「11月の測量は間違っている。」旨のお電話があったので、上記の内容を繰り返し説明いたしました。

申立人のご主張は、本件整備事業及び本件改修事業において余剰土置き場として使用された土地について、申立人に返還することを求めるものだと考えますが、市がこれに応じることはできません。そもそも、a部分は河川の堤防道路の一部であり、県が財産管理等を行っている土地です。この堤防道路等については、市が県から占用許可を受けて市道認定を行い、市で管理を行っていますが、処分権限を有しているのは県であり、市が土地の返還についての意思決定をなすものではありません。また、前述のとおり、本件整備事業及び本件改修事業は県営事業として行われたもので、当時のA町は調整役として携わったに過ぎず、A町役場の職員は、「工事が終了したら、すぐに余剰土を撤去して元のとおりにして返す。」との約束を行う立場にはありませんでした。この点につきましては、何卒ご理解をいただきたいと思います。市としましては、a部分を市道として管理している立場にあることなどから、できる限り、E土地改良区へのつなぎや申立人への説明などを行ってきたものです。

なお、本件整備事業の関連資料を保有するE土地改良区において、本件土地の形状、面積に関する資料として、法務局の登記簿及び図面のほか、本件整備事業に係る換地処分に伴い作成された「各筆換地等明細書」が存在することは分かっておりますが、申立人が主張される貸与に関する記録などの資料は確認できませんでした。

前述のとおり、申立人等の立会いの下、現地で本件土地の形状や面積について検証を行い、図面の辺長と現地の辺長はほぼ一致しており、登記簿上の地積と現地の面積が一致していることを確認しております。また、「各筆換地等明細書」によると、申立人がB地区に換地処分を受けられた面積と本件土地の面積（登記簿上の地積）とが一致していることも確認しております。これらを踏まえ、市では、換地処分の際に作成された図面等と現地の状況に相違はないと考え、その旨説明を行ってきました。

市としましては、申立人の主張される土地の返還について意思決定をなすものではありませんが、市が把握できる範囲内で本件土地等についての説明や現地立会い等の対応を行ってきたものであり、何卒ご理解をいただきたいと思います。

オンブズマンの判断

「市からの回答」によると、「a部分は、河川の堤防道路の一部であり、県が財産管理等を行っている土地です。…処分権限を有しているのは県であり、当該土地の返還については、市がその意思決定をなしうるものではありません。」ということです。また、本件整備事業の換地処分についても、E土地改良区の所管で市の所管ではないということです。

他組織が所管することまで市が決定することはできませんから、そうすると、「土地を返還してほしい。」旨のご相談に対して市ができることは、申立人が問題とされている換地処分について現在所管しているE土地改良区につなぎをつけること、市が知っている又は知り得た情報を申立人に伝えることぐらいしかないと考えます。

この点、市は、本件整備事業や本件改修事業は、「県営事業として実施されたもの」であり、A町の係わり方としても、役場の職員が、地元耕作者及び土地所有者等との調整役（説明会の会場設定等）をしていたに過ぎないとしながらも、できる限り、E土地改良区へのつなぎや申立人への説明などを行ってきたということです。また、本件整備事業の関連資料についてもE土地改良区へ問い合わせたということです。

市は、現地で本件土地の形状や面積について検証が行われた際に立ち会っており、本件土地の形状、面積に関する資料として存在している、①法務局に備え付けられた登記簿及び図面及び②本件整備事業に係る換地処分に伴い作成された「各筆換地等明細書」と、現地の状況に相違がないかを確認しています。具体的には、「各筆換地等明細書」記載の申立人がB地区に換地を受けられた土地の面積と本件土地の登記簿上の面積が一致していること、法務局に備え付けられた図面の辺長（図面上の長さを縮尺で割り戻して得られた数値）と現地の辺長がほぼ一致していることを確認し、本件整備事業の換地処分の際に作成された図面等と現地の状況に相違はないと考え、申立人へその旨の説明を行ってきたということです。

オンブズマンとしても、上記の各資料を確認しましたが、市が、これらの資料に基づき申立人が換地を受けられた土地と申立人が現在使用されている土地が一致していると判断したことについて、合理的な判断であると考えます。

市は、申立人の「土地を返還してほしい。」旨の相談を受けてから、E土地改良区につないだ上で、市としても、合併前のA町が本件整備事業や本件改修事業に係わりがあったことから、市が把握できる資料や現地で行われた検証を基に、換地処分や本件工事の当時の状況や実際の現地の状況をできる限り明らかにして、申立人に対して説明を行ってきたことがうかがえます。申立人が、本件工事の際の約束が果たされていないと考えられている以上、申立人の考えと異なる市の説明に納得されないお気持ちはやむを得ないものですが、市の対応や説明に不備があったとはいえません。

オンブズマンとしても、申立人の長年のお悩みが解決することを願いますが、申立人のご相談に関して、市が対応できることは限られていることをご理解ください。

3 調査を中止した事例

平成28年度に受け付けた苦情で、調査を中止したものは次のとおりです。

・調査開始後に調査の必要がなくなったもの（オンブズマン条例第17条第1項）

調査開始後に申立人自らが、申立てを取り下げられたものです。

内容・苦情申立ての趣旨
(1) 用水路の蓋 ^{ふた} の振動 自宅近くの用水路の蓋が車が通るたび動き、振動や音がするので、動かないような抜本的解決をしてほしい。

IV 苦情申立ての事例 (平成29年度受付分)

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

IV 苦情申立ての事例

(平成29年度受付分)

平成29年度に苦情申立てを受け付けた58件のうち、平成30年3月までに45件の処理が終了しています(11頁参照)。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

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

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

要約した事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの32件のうち、その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの(市の業務に何らかの不備があったもの)3件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの(市の業務に一部何らかの不備があったもの)9件、市の業務に不備がなかったものは20件(うち、13件については、紙面の都合上件名のみを掲載しています。)でした。

なお、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもののうち、2件については同一の申立人による同種の申立てであったため、1件にまとめた要約を掲載しています。

また、調査対象とならなかったもの7件、調査を中止したもの1件については、その内容と趣旨を掲載しています。

取り下げられたもの5件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 軽自動車税の減免申請	40
(2) 住民票の第三者請求における疎明資料	44
(3) 県収入証紙の取扱い	48

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 固定資産税賦課への不服申立て	51
(2) 生活保護の通院移送費	54
(3) 要支援認定通知書における理由付記	58
(4) 医療法人の設立認可申請 その1	62
(5) 医療法人の設立認可申請 その2	
(6) 宅地復旧支援事業の申請	66
(7) 水路内のブロック塀の撤去	69
(8) 道路管理の瑕疵に起因する事故への対応	73
(9) 市立学校の指定校変更	77

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 印鑑登録の際の本人確認	80
(2) ひとり親家庭等医療費助成制度の助成対象	84
(3) 公費解体の解体期限	87
(4) 路上喫煙及びポイ捨ての禁止対策	92
(5) 熊本城の復旧工事に用いられる工法の検証	96
(6) 市営競輪場の再建	99
(7) 墓地の擁壁の補修	103
(8) 共有物の固定資産税の共有者ごとの分割納付	—
(9) 市長への手紙の情報開示請求	—

(10) 福祉事業者への指導	—
(11) バス運行ルートの変更	—
(12) 自宅敷地への進入道路	—
(13) 自宅敷地と道路との境界線	—
(14) 地籍調査に伴う自宅敷地の合筆	—
(15) 地籍調査の説明	—
(16) マンションの建築確認（市民C）	—
(17) マンションの建築確認（市民D）	—
(18) 物品の寄付の受け取り	—
(19) 下水道工事による塀の傾き	—
(20) 市立学校の生徒指導	—

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 校区自治会長会への指導	106
(2) 校区自治協議会の規約	106
(3) 校区自治協議会等への助成金	106
(4) 市長への手紙の回答内容	106
(5) バス停の復活と道路整備	106
(6) 職員による事業説明	107
(7) 近隣住民からの嫌がらせ行為等	107

5 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) り災証明書の発行	107

※報告書のページ数の都合により「3 市の業務に不備がなかった事例」については、一部を掲載しております。

1 苦情申し立ての趣旨に沿った事例

(1) 軽自動車税の減免申請（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成29年5月、同居している母親が身体障がい者であることを理由として、軽自動車税の減免を申請し、「軽自動車税納税証明書（継続検査用）」（以下「納税証明書」という。）に「減免済」のスタンプを押してもらった。

同年6月、A課から電話があり、「登録名義は障がい者本人でなければならぬから、減免は認められない。窓口で見落としがあったから、納税証明書を返してほしい。税金は払ってもらわなければならない。」と言われた。また、この件に関して、新人と思われる職員が対応しただけで上司や責任者の対応もなく、謝罪もなかった。

対応した職員やその上司、責任者も含めてミスに対する謝罪や誠意ある対応がなされなかったことに納得がいかない。

市からの回答

この度は、軽自動車税の減免申請に係る対応の中で、申立人にご迷惑をおかけし、ご不快な思いをさせてしまったことを深くお詫び申し上げます。

障がいのある方の軽自動車税の減免については熊本市税条例で定められており、原則として身体障がい者又は精神障がい者が軽自動車を所有している場合は減免の対象となります。18歳未満の身体障がい者若しくは精神障がい者と生計を一にする方が所有者である場合も減免の対象となります。

A課は、申請があった時は申請内容を精査し、減免対象となるか否かを判断します。判断に際しては、窓口で受け取った職員が最初に審査し、次に別の職員が審査するという二重チェックをしております。

申請の受付時に減免対象になると判断した場合は、自動車税との重複した減免を防止するため、持参していただいた身体障害者手帳等に「平成〇〇年度軽自動車税減免済」と押印します。また、車検が間近にある方への配慮や事務処理の効率化の観点から、平成〇〇年度軽自動車税納税通知書兼領収書（以下「納税通知書等」という。）及び納税証明書に「減免済」のスタンプを押して申請者にお渡ししております。A課で受け付けた申請書は、B課へ送付され、最終的に、B課が減免申請書の内容を確認し、減免が決定されることとなります。

平成29年5月、申立人は同居の母親が身体障がい者であることを根拠に減免の申請をされました。その申請書には、身体障がい者等の欄に母親の氏名、申請者（納税義務者）の欄に申立人の氏名が記入されており、添付資料を確認したところ、記載内容に誤りはありませんでした。しかし、母親が「18歳未満の身体障がい者」又は「精神

障がい者」という条件に該当しないにもかかわらず、窓口対応の職員が減免の対象となるものとして誤った事務を行い、さらに、繁忙期で別の職員の二重チェックが行われなかったことにより、誤りに気付かないまま申立人に「減免済」のスタンプを押した納税証明書をお渡ししてしまいました。なお、B課が確認中に誤りに気付いたため、正式な減免決定には至っておりませんでした。

同年6月中旬、A課から申立人宅へお電話しました。申立人の母親が出られたので、誤った事務処理をしたことの謝罪を申し上げるとともに、お渡しした納税証明書を返還していただく必要があること、新たに発送する納付書で軽自動車税を納付していただく必要があることをご説明しました。申立人の母親は説明に納得されず、市のミスということで納付や証明書の返還を拒否され、申立人に説明したいという申し出もお断りになりました。

同月下旬、A課から説明のための文書を発送しましたが、未開封のまま返送されました。そこで申立人に再度お電話し、今回の減免申請は認められないこと、減免対象となるためには軽自動車の所有者を変更していただく必要があることなどをご説明しました。A課から、「自宅を訪問し、事情説明と納税証明書の回収をさせていただきませんか。」とお伝えしましたが、申立人は拒否されました。その後、再度、申立人へお詫びの文書を発送しました。

同年7月、B課から「減免申請却下通知」と「平成29年度軽自動車税納税通知書兼領収証書」を発送するとともに申立人にお渡しした納税通知書等及び納税証明書の回収のために返信用封筒を同封して申立人宛てに発送しました。

本件では、軽自動車税の減免に関する職員の理解が不十分であったこと、ミス防止するための体制が十分に機能していなかったことに原因があるものと考えております。今後、本件のようなミスの再発を防止するために、①受付時のチェック体制の強化（新たにチェック票を作成するとともに、複数人での確認を徹底する。）、②窓口対応職員への情報共有及び現行のマニュアルの改善を含めた業務研修の実施によるスキルの向上、③減免申請の受付時に納税通知書等及び納税証明書に「減免済」のスタンプを押印し、その場でお渡しすることは原則しないこととする。また、自動車税との重複した減免を防止するために身体障害者手帳等に押印している「平成〇〇年度軽自動車税減免済」は「平成〇〇年度軽自動車税減免申請済」と改める、といったことに取り組めます。

今回の申立人からのご指摘を受けて、再発防止に努めるとともに、市民の方々にご満足いただけるようサービスの提供に努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立人の軽自動車税の減免申請を市が誤って処理したことは、実際に申立人が提出した申請書の記載内容からも明らかです。業務上のミスがあってはならないことは当然のことで、ミスを防ぐための体制の構築は非常に重要なものです。一方で、実際に

ミスが発生し、ミスによって不利益を被った方がいた場合に、事後の処置をどうするかということも非常に重要です。このように、行政が業務の過程でミスをした場合は、ミスの原因が何であったかを究明し、今後、同種のミスを防ぐための改善策の構築、ミスによって不利益を被った方への事後の対応、という2つの観点から検討される必要があります。

まず、改善策の構築という点について、「市からの回答」によれば、申立人の減免申請が誤って処理されたことの原因として、窓口の職員が誤った事務をした（減免要件の認定判断を誤った）こと及び繁忙期で別の職員の二重チェックが行われなかったことが挙げられています。職員個々人が正確な事務処理をし、ミスをなくすようにするということはもちろん大事なことです。個人がミスをした場合にそれを組織として見逃さない仕組みを作ることはより重要であると考えます。二重チェックは、個人の人的ミスを見逃さないための合理的な仕組みといえます。二重チェックが共通のルールとなっているということですが、このような仕組みがあるにもかかわらず本件で実践されなかったのは、繁忙期だったということもあるでしょうが、二重チェックに対する意識が徹底されていなかったことに原因があると考えられます。

今回の申し立てを受けて、市では「市からの回答」にある①、②の改善案を示しています。特にチェック票の作成は、職員が所定の事務を客観的に確認することにより意識付けができる意味で有用な方法であると考えますので、しっかりとした取組みがされることを期待します。

また、従来は、減免申請時に、申請者が持参した身体障害者手帳等に「平成〇〇年度軽自動車税減免済」と押印し、納税証明書に「減免済」と押印するものの、これらの押印がされた時点では減免の効果が生じておらず、その後にB課で減免決定をした時点ではじめて納税義務が減免されるという効果が発生する仕組みだったということです。つまり、「減免済」と押印された時点では、まだ納税義務に変更は生じていないこととなります。このような取扱いは、一般の市民の方からは分かりにくく、このことを知らない申請者からすれば、「減免済」と押印された時点で、減免という法的効果が生じていると誤解しかねません。本件でも、申立人は減免されたものと信じ、「一度は支払う必要がなくなった税を市のミスにより支払わなければなくなった。」というように認識されていますが、それも無理からぬことです。

市では、「市からの回答」にある③の改善案に改めるということです。すみやかに申請者に誤解を与えることのない手続きに改められることを期待します。

次に、事後の対応という点について検討します。今回の調査では、詳細な発言内容までは認定できませんが、減免申請について誤った処理がされたこと、申立人は減免されない結果、平成29年度軽自動車税を納付しなければならないこと、「減免済」と押印された納税証明書を申立人が返却する必要があることの説明を、A課の担当職員が行ったことは概ね間違いないと考えられます。

申立人の納税義務が減免されないとすれば、申立人には平成29年度軽自動車税について納税義務があることとなります。税の徴収は、市の重要な業務であり、納期限を

過ぎれば遅延金が生じます。このような観点からのみ考えれば、上記の説明は適切な説明であったともいえます。しかし、本件では、上述したように、申立人が「一度は支払う必要がなくなった税を市のミスにより支払わなければなくなった。」と認識されることも無理からぬ事情があります。また、同じミスでも、本件のような場合には、過大徴収をして超過分を還付するといった場合とは異なり、申立人が容易に納得できない気持ちを抱かれるもの当然だと思えます。

申立人が主張している「上司や責任者の対応」が、必ずしも必要であるとはいえませんが、組織全体として発生したミスを受け止め、組織全体として不利益を被った方に対応する姿勢は必要であると考えます。本件では、担当職員から申立人に対し減免の手続きに誤りがあったことの説明やこれに対する謝罪はされていますが、事後の対応に関しては、組織全体として取り組もうとする姿勢が弱かったように感じます。申立人に対する謝罪も、軽自動車税が減免されないことの説明やその納付を求める連絡と一緒にしているため、謝罪の意思が申立人に十分に伝わるものであったか疑問です。担当職員が謝罪をしていたとしても、申立人からすれば、誠意のある対応がされていないと思われることも仕方のないことだったように感じます。

オンブズマンが調査したところ、今後のミスを防止するための改善策については、市は真摯に検討している印象を受けましたが、申立人への対応については物足りない印象を受けました。納税の義務は憲法にも明記されている国民、市民の義務ではありますが、実際の税の徴収は市民の方々からのご理解を得なければ実現できないものです。市には、市税の納付を求める方に対し、その心情に配慮したより丁寧な説明を期待します。

市の改善等の状況

軽自動車税減免申請の受付時に、身体障害者手帳等に押印していた軽自動車税「減免済」のスタンプを「申請済」に改めました。また、申請時にその場でお渡ししていた減免済通知書及び車検用納税証明書については、担当課での決裁完了後に、申請者へ郵送する方法に改めました。

受付の事務処理については、窓口での二重チェック体制の強化を図るため、「軽自動車税障害者（新規）減免申請チェックリスト」を作成し、様式に、1次、2次チェック者の氏名を記入する欄を設けました。

これらの改善事項については、マニュアルを整備し、平成30年3月に、軽自動車税業務研修を実施し、窓口担当職員のスキルの向上及び事務処理の改善を図ってまいります。

(2) 住民票の第三者請求における疎明資料（要約）

苦情申立ての趣旨

担当課で、債務者の住民票の交付を請求した際、疎明資料として提示した訴状等を謄写したいと要求された。他の役所では疎明資料の謄写まで求められることはなかったため、「法令上は提示で足りるはずである。」と指摘したが聞き入れられなかったため、謄写を要求する法的根拠を示すよう依頼したところ、「第三者（法人等）による住民票関係書類の請求について」と題する書面を渡された。しかし、その内容は、市における取扱いを記載したものに過ぎず、法的根拠を示すものではなかった。また、総務省が発出した「法人等から契約に基づく債権の行使・債務の履行のために住民票の写し等の交付の申出があった場合の対応について」と題する文書も渡されたが、疎明資料の提出を求める内容にはなっていなかった。

市は、法令上要求されていることと、法令上の要求ではないが市の取扱いとして任意の協力を求めていることを明確に区別し、市民に必要以上の負担をかけることのないようにしてほしい。また、法的根拠等を調べて自らの見解の正当性を確認しようとすることなく資料の提出を要求し続けるという職員の姿勢に納得できないので、これを改善してほしい。

市からの回答

本件においては、疎明資料は原則として提出をお願いするという市の取扱いに従い、申立人に対しても疎明資料の謄写をお願いしたのですが、このような取扱いが法令上画一的に要求されているものではないという認識が不足していたため、申立人へ適切な説明をすることができませんでした。申立人に対し改めてお詫び申し上げます。

現在、住民基本台帳法（以下「法」という。）は、①自己の権利を行使し、又は自己の義務を履行するために住民票の記載事項を確認する必要がある者、②国又は地方公共団体の機関に提出する必要がある者、③その他、住民票の記載事項を利用する正当な理由がある者に限って、第三者が住民票の写し等の交付を請求することを認めています（法第12条の3第1項）。第三者請求は、このように一定の理由に基づいて住民票の閲覧等を求める者にのみ認められることから、総務省令で定めるところにより、住民票の写し又は住民票記載事項証明書の利用の目的を明らかにしてしなければならないものとされています（法第12条の3第4項第4号）。これを受けて定められた住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付に関する省令（以下「省令」という。）においては、第三者請求について、「法第12条の3第1項…に掲げる事項を明らかにするため市町村長が適当と認める書類を提出してしなければならない。この場合において、市町村長が必要と認めるときは、同条第4項第4号の事項を証する書類の提示又は提出を求めるものとする。」と定められており、市町村長が必要と認

めるときは、疎明資料の提示又は提出を求めるものとされています。そこで、市においても、住民基本台帳に係る事務取扱い要綱（以下「要綱」という。）第17条第2項において、「第三者からの申出については、前項各号に掲げる事項を確認するほか、利用の目的の事実確認をする必要があるときは、申出者に疎明資料を提示又は提出させるものとする。」と定めております。

以上のとおり、自己の権利を行使し、又は自己の義務を履行するために住民票の記載事項を確認する必要がある者からの第三者請求に際しては、市には権利や義務の存在に蓋然性があるかどうかを考慮した上での実質的審査が認められています。このような法令の規定に照らし、市としては、疎明資料の提出を求める行為は市区町村長の裁量事項と考えており、第三者請求に際しては、原則として疎明資料を提出していただくようお願いしております。その理由は以下のとおりです。

第1に、総務省が定めた住民基本台帳事務処理要領（以下「要領」という。）においては、「利用の目的は…住民票のどの部分をどのような目的に利用するかが明らかとなる程度の記載があることを要する。具体的には…権利又は義務の発生原因及び内容並びに権利の行使又は義務の履行のために住民票の記載事項の確認を必要とする理由…を明らかにさせることが考えられる。」として、第三者請求の基本的な運用方針が示されていますが、上記の事由のほとんどは疎明資料に記載されていることが多いため、請求書と併せて疎明資料の提出を受けることにより、請求理由欄の記載が補充されたものとして住民票を交付することが可能となります。

第2に、市としては、個人情報保護に配慮してきた法改正の経緯も踏まえると、第三者請求については特に個人情報保護の観点から慎重にならざるを得ず、事後に業務の適正を検証できるように交付決定の根拠となった疎明資料を保存しておくことが望ましいと考えています。第三者請求に基づいて住民票を交付することは、住民票に記載された本人の情報を本人の同意を要件とせず第三者に提供するということとなりますから、後日、本人から住民票の交付についてお尋ね等があった場合に、適正な手続きと判断を経て住民票が交付されたということを検証することができるように備えておく必要があるということです。

このように、市においては、疎明資料の提出を求める行為は市の裁量行為であり、かつ、事務手続きを簡略化することによって利用者の便宜を図ることや、個人情報保護の観点から業務が適正に行われたということを事後に検証できるよう備える必要があることなど、疎明資料の提出を求める合理的理由があると考えていることから、第三者請求に際して疎明資料の提出を求めることは市の裁量の範囲内にあると考え、原則として疎明資料の提出をお願いしてきたところです。

もっとも、上記のような取扱いは裁量の範囲内における市の判断として行っているものであり、法令において、疎明資料の提出が第三者請求の絶対の要件となっているものでないことは申立人のおっしゃるとおりです。

そこで、本件申立てを受け、担当課において協議した結果、担当課としても、疎明資料を提出いただくことは重要ではあるものの、疎明資料の提出が法令上の絶対の要

件ではないということを踏まえ、「権利又は義務の発生原因及び内容並びに権利の行使又は義務の履行のために住民票の記載事項の確認を必要とする理由」が明らかにされ、それを確認できる疎明資料が提示された場合には、第三者請求に係る住民票等を交付できるような手続きを整備すべきであると考えに至りました。

市としては、前述のとおり、疎明資料の提出を求めることにつき合理的な理由があり、提出を求めることは市に与えられた裁量の範囲内でなしうることであると認識していることから、今後も、第三者請求に際しては原則として疎明資料を提出いただくようお願いするとともに、提出を求める理由を丁寧に説明するなどして、ご理解の上ご協力いただけるよう努めてまいります。ただし、市が疎明資料の提出を求める理由についてご納得いただかず、疎明資料の提出を拒まれる方については、「権利又は義務の発生原因及び内容並びに権利の行使又は義務の履行のために住民票の記載事項の確認を必要とする理由」を明示した書面を提出いただくなどすることによって、疎明資料の提出がなくとも住民票等を交付できるよう、対応を検討してまいります。

オンブズマンの判断

本件の論点は2つあります。第1は、債権者が債権の回収のために債務者の住民票写しの交付申出をする際、利用目的の疎明資料について、提示だけでよいのか、提出しなければならないのかということ、第2は、市職員が、申立人から、疎明資料の提出を拒否されたのに提出を要求し続け、申立人から求められた法的根拠等について説明が十分でできなかった対応等の是非です。

第三者による住民票の請求・申出の概要については「市からの回答」にあるとおりで、根拠となる主な法令等は法、省令、要綱、要領ですが、疎明資料は「提示又は提出」させることとなっています。通常の言葉使いとしては、提示は「示して見せること」、提出は「差し出すこと」を言います。申出者が疎明資料を持参した際、市職員が同意を得て謄写をする場合は、同一情報が申出者から市に提供されることになりすから、「提出」と評価するのが社会通念に合致します。疎明資料は「提示又は提出」させるとありますから、「提示」でも「提出」でもよいことになります。

問題となるのは、市職員が疎明資料の提出（謄写を含む）を求めたが申出者がこれを拒否した場合です。提出も選択肢のひとつですから、市職員が提出を求め、説明や説得をすることは許されますが、明確に拒否された場合には、提出を強制することはできません。市職員は、提示を受けた資料を確認して判断を行うこととなります。疎明が十分でない場合には住民票写しの交付を拒否することができますが、提示された資料によって事実の確認がなされ、相当であると認められる場合には、提出がないことを理由に交付を拒否することはできないものと考えます。

本件における担当者の対応は、「苦情申し立ての趣旨」及び「市からの回答」にあるとおりですが、担当者は、疎明資料は「提示」だけでは不十分で、「提出」（謄写を含む）させなければならないという間違った認識を有していた疑いがあります。そのた

め、申立人が謄写を拒否する意思を明確にした後でも、謄写させるように説明・説得を続け、その説明内容も適切なものではなかったと認められます。これらについては市においても不備を認め謝罪しているところです。

担当課では、本件申し立てを受けて協議した結果、「疎明資料の提出が法令上の絶対の要件ではないことを踏まえ、『権利又は義務の発生原因及び内容並びに権利の行使又は義務の履行のために住民票の記載事項の確認を必要とする理由』が明らかにされ、それを確認できる疎明資料が提示された場合には、第三者請求にかかる住民票等を交付できるような手続きを整備すべきであると考えに至りました。」ということです。

第三者による住民票の請求・申出の手続きについては、上述の法、省令、要領、要綱等に詳細に規定されています。特に要領では、「自己の権利を行使…するために住民票の記載事項を確認する必要がある場合は、権利…の発生原因及び内容並びに権利の行使…のために住民票の記載事項の確認を必要とする理由…を明らかにさせることが考えられる。また、必要に応じて疎明資料を提示又は提出させることにより、事実確認を行うことが適当である。」とあります。市においては、これらの法令等に従った手続きと適切な対応をされるように希望します。

(3) 県収入証紙の取扱い（要約）

苦情申し立ての趣旨

平成29年8月、資格試験の受験手数料として熊本県収入証紙（以下「証紙」という。）をA区役所へ買いに行ったところ、「パスポート以外の目的には絶対売らない。」と断られたため、知人が昨日A区役所で購入したことを伝えましたが、「昨日は間違えて売った。」と言われた。その後、別の知人がA区役所へ買いに行ったら、2,000円の証紙しか置いてないと言われ、必要な分より多く購入したという話を聞いた。

そもそも、パスポート利用目的外は売らないという取扱いが法令などで決められているのか。パスポート利用目的外でも前日までは買えた人がいたり、私の後も購入できた人がいたりするなど、人によって売ったり売らなかったりする一貫性のない取扱いは、とても行政機関の対応とは思えず納得できない。

市からの回答

証紙は、熊本県収入証紙条例（以下「条例」という。）に基づき地方税、使用料及び手数料の徴収に使用するもので、熊本県収入証紙規則（以下「規則」という。）により知事が指定した「売りさばき人」が販売します。「売りさばき所」は、県の「熊本県収入証紙売りさばき人一覧表」（以下「一覧表」という。）に記載されています。

パスポートの申請等に際して証紙による手数料納付が必要となるため、市では、政令指定都市移行に伴うパスポート業務開始時から「売りさばき人」の指定を受け、各区の担当課が「売りさばき所」として証紙の販売を行っておりました。ただ、指定を受けた際、パスポート利用目的外の販売に関して県から取決め等の明確な方針は示されておらず、市として統一した取扱いの定めもなかったため、現状としては、各区の担当課において取扱いがそれぞれ異なっておりました。

A区担当課においては、パスポート業務の開始時から、パスポート利用目的外の方にも希望金額に応じて証紙の販売を行っておりました。お問合せの際、必要とされる証紙の金額と枚数を聞き、A区担当課で保有している証紙が2,000円、500円、300円、200円の4種類であることを説明するとともに、高額の場合は複数枚になることを了承していただいております。

しかし、申立人が来られる2日前に1件、その翌日に1件と立て続けに同額の購入があり、電話でも同様のお問合せを複数受けました。そこで、販売数の増加が懸念され、在庫数等に不安を覚えたことから、購入者の多い区の担当課2課に対し、パスポート利用目的外の販売に関する問合せを行ったところ、「パスポート用の販売が主であるため、2,000円の証紙のみ在庫状況に応じて販売している。」との回答でした。

その直後、申立人がA区担当課に来られ、証紙の購入を希望されました。A区担当

課も両区担当課の取扱いに合わせなくてはとの思いから焦ってしまい、「パスポート用の証紙しか販売していません。」「昨日販売したのは誤った対応でした。」旨の説明のみを行い、自己の判断で販売を断ってしまいました。その際、2,000円の証紙の在庫があれば販売できる旨の説明は欠落してしまいました。このことに対して弁解の余地はなく、軽率な行動だったと深く反省しております。

また、後日、A区担当課へ来られたお客様に対しましては、2,000円の証紙のみを販売する旨の説明を行ったところ、了承されたため販売しました。

今回のお申し立てを受けて会議で検討し、条例及び規則においては売りさばきに関して明確な区別がされておらず、パスポート利用以外に販売しない根拠がないこと、政令指定都市移行時はパスポート利用目的外の方にも販売していた事情を踏まえ、販売を停止することは市民サービスの低下につながることなどの理由により、今後は各区担当課において、目的に係わらず全ての方に対して販売することとしました。

ただ、市としましては、パスポート業務の運用開始に当たって「売りさばき人」の指定を受けた経緯があり、パスポート利用の場合に不都合が生じないように配慮する必要もあります。そこで、①ご希望の額面金額の証紙を取り扱っていない場合もあることを購入希望者に対して事前に説明する、②大量の購入希望者に対しては在庫の状況を勘案して販売する、などの取決めも行いました。

一貫性のない対応によってご不快な思いをさせてしまったことにつきまして、深くお詫びするとともに、今後は証紙の取扱いについて適切な対応を行います。

オンブズマンの判断

県は、条例及び規則により、証紙による収入の方法等に関し必要な事項を定めており、その規定に基づき、知事が指定した「売りさばき人」には、誠実にその業務を行わなければならない、一般の需要を満たすに足り証紙を常備するとともに、証紙の額面金額をもって売りさばかなければならないという義務が生じます。

申立人は、「パスポート利用目的外は売らないという取扱いが法令などで決められているのか。」と言われていますが、条例及び規則上は、証紙の売りさばきに関して、例えば「パスポートのための利用に限定する」などの規定は特になく、売りさばきを制限することは予定していないものと考えられます。

一方で、一覧表には、一部の売りさばき人について、「原則パスポート用の証紙のみ販売しているため、パスポート申請以外の場合は事前に購入可能か必ず電話等で確認してください。」との記載があり、ほかの一部の売りさばき人についても、「主に会員向けの販売となります。」と記載されています。これらの記載からすると、県としては、条例及び規則上の規定はないものの、売りさばき人が利用目的などに応じて証紙の販売を限定的に行うことを実際には認めているようです。

「市からの回答」によると、市が売りさばき人として指定を受けたときから、パスポート利用目的外の販売に関して県から取決め等の明確な方針は示されておらず、市とし

でも統一した取扱いを定めなかったということです。そのため、従来は、各区担当課窓口において取扱いがそれぞれ異なっていたようですが、A区担当課においては、販売開始時からパスポート利用目的外の方にも希望金額に応じて証紙の販売を行っていたということです。条例及び規則に売りさばきを限定する定めがないことからすれば、A区担当課のこれまでの取扱いは誤ったものではなく、むしろ、規定にそった取扱いがされていたといえます。

しかし、本件においては、申立人が来られる前に同額の購入や問合せが複数あり、販売数の増加が懸念され、在庫数に不安を覚えた担当者は、ほかの区の担当課と同様に「パスポート用の販売が主である」との取扱いに合わせなくてはならないとの思いから焦ってしまい、申立人に対して販売を断ってしまったということです。一方で、後日来られた方には、2,000円の証紙のみを販売しています。

オンブズマンが、A区担当課における当時の証紙の在庫状況を確認したところ、それほど不安を感じる必要はなかったようにも思いますが、8月頃は例年パスポート利用目的の購入者が多いのも不安を感じた一つの要因だったということでした。

本件のやり取りについて申立人と市の主張は概ね一致しており、申立人が一貫性のない取扱いは納得できない旨思われたのはもっともです。担当者は、軽率な行動だったと深く反省しているということで、市も、一貫性のない対応によってご不快な思いをさせてしまったことを詫びています。

ただ、担当者が一貫性のない取扱いをしたことはもちろん問題ですが、本件のような問題が生じた一番大きな原因は、証紙の売りさばきに関して、県との明確な取決めや市における統一した取決めがなかったことにあるのではないかと考えます。

市も述べているように、条例及び規則上、売りさばきに関して明確な区別はなく、パスポート利用目的外に販売しないことの根拠がないため、現在の規定を踏まえると、「今後は利用目的を限定して販売を行う」と取扱いを制限することは難しいと考えます。また、市として売りさばき人の指定を受けていることからして、その売りさばき所である各区担当課で取扱いが異なるのは望ましいことではありません。本来であれば、売りさばき人として指定を受けた際に、販売に関する方針等を県に確認し、その上で各区担当課における統一的な取扱いを定めるべきだったと考えます。

今回の申立てを受け、市が、会議において従来の取扱いを確認した上で方針を検討し、各区の担当課において、今後は目的にかかわらずすべての方に対して希望金額分を販売するとの統一方針を定めたことは、適切な判断であると考えます。一方で、市が証紙を販売することとなった経緯に鑑みれば、パスポート利用目的の場合に不都合が生じないよう配慮する必要があるとして、「市からの回答」にあるような、①限定的な額面の取扱い、②在庫状況に応じた販売などの一定の制限が生じるのはやむを得ないものだと考えます。ただし、その場合でも、購入希望者に対しては、理解を得られるように十分な説明を心がけてもらいたいと希望します。

2 苦情申し立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 固定資産税賦課への不服申し立て（要約）

苦情申し立ての趣旨

配偶者らと共有していた不動産（以下「本件不動産」という。）に関し、平成27年5月に固定資産税納税通知書が送られてきたが、本件不動産は同年1月に新所有者に登記名義が移転していたため、同年7月頃に市の窓口で事情を説明し、固定資産税の支払いを拒否した。しかし、担当者は「法律上、1月1日の登記名義人が固定資産税を支払うことになっている。」の一点張りであった。平成28年には督促状が届いたため、同年12月に市の窓口を訪ねて改めて事情を説明し、固定資産税の支払いを拒否したところ、担当した職員から、「不服申立書を出してください。」と言われた。

平成29年1月、言われたとおり不服申立書を提出したが、同年5月、60日の不服申立期間を徒過していることを理由に不服申し立てを却下する旨の通知が届いた。

私は、平成27年7月から本件不動産の固定資産税について不服を伝えてきたのだから、初めから不服申立書を提出するように教えてくれば、不服申立期間内に不服申し立てができたのではないかと。市が、平成28年12月になるまで不服申立書を提出するように案内してくれなかったことに納得できない。

市からの回答

地方税法上、市が決定して徴収する地方税について、普通徴収の方法によって徴収する場合には、賦課の根拠となった法律及び条例の規定、納税者の住所及び氏名、課税標準額、税率、納付しなかった場合の措置及び賦課に不服がある場合における救済の方法等を記載した文書を送付することとされており、この文書を特に納税通知書といたします。

本件においては、平成27年7月、申立人が担当課に来課され、本件不動産について「平成26年6月に金融機関に差し押さえられ、その後競売が実施されて平成27年1月に登記が新所有者に変更された。差押え以後の固定資産税が私に課されるのは納得できないので、固定資産税を納付しない。」とのお話がありました。窓口で対応した職員は、地方税法の規定上、固定資産税は賦課期日である1月1日現在に所有者として登記されている者に課されることを説明し、平成27年1月1日時点で本件不動産の所有者の一人として登記されている方が納税義務を負うことになる旨伝えました。また、課税処分に対する強い不満を訴えられたので、不服申立制度があること及び同年5月に送達された納税通知書に不服申し立てについての説明がされていることを伝えました。

平成28年12月、申立人が担当課に来課され、平成26年度及び平成27年度の本件不動

産の固定資産税について督促状が届いているが、本件不動産は金融機関に差し押さえられ競売されたものであり、賦課処分そのものに納得がいかないで不服を申し立てたいとお話がありました。対応した職員より、改めて本件不動産の固定資産税については適正に賦課されたものであることを説明させていただいた上で、不服申立ての用紙を申立人にお渡ししました。

以上の経緯を踏まえ、市としては、平成27年度の本件不動産に係る固定資産税賦課処分に係る納税通知書に必要な教示文が記載されていること及び平成27年7月に担当課の担当職員から不服申立てについての説明を行っていたことから、申立人に対する不服申立ての説明は十分に行われていたと考えております。ただし、当該賦課処分の不服申立期間が経過した後の平成28年12月の担当課での対応については、当該賦課処分の不服申立期間が経過していることをお伝えすべきであったところ、それが欠けており、この点については反省しなければならないと考えております。

今回の申立てについて、平成28年12月の時点で不服申立期間が経過していることを説明せずに不服申立ての用紙をお渡しした担当課の対応は大変申し訳なく、今後は窓口で同様の対応をしないよう徹底してまいります。

オンブズマンの判断

課税処分に不服のある市民にとって、不服申立期間内に不服申立てをすることができるかどうかは重要な問題ですが、不服申立てという制度自体、一般的には市民にとって馴染みのないものと考えられます。そのため、行政不服審査法(以下「法」という。))は、平成27年当時の第57条第1項本文において、「行政庁は、審査請求若しくは異議申立て又は他の法令に基づく不服申立て…をすることができる処分をする場合には、処分の相手方に対し、当該処分につき不服申立てをすることができる旨並びに不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間を書面で教示しなければならない。」と定め、不服申立制度を知らないことによって国民の利益が損なわれないよう配慮していました。法の改正後も、同趣旨の規定がおかれています。このような法の趣旨に照らし、市としては、課税処分をする際に法の定めに従った教示を行う必要があることはもちろん、それ以外の場面においても、市民が不服申立手続きについて知らないことによって不利益を受けることがないように適切に説明を行う必要があります。本件においては、市から申立人に対し、上記のような観点から適切な説明がされていたかどうかという点が問題となります。

この点について、市は、「申立人に対する不服申立ての説明は十分に行われていた」と主張しています。市に残されていた記録をオンブズマンが確認したところ、たしかに、平成27年7月に申立人が担当課に来課した際、職員から申立人に対し、「納税通知書に異議申立ての記載がある」旨説明したとの記載がありました。また、平成27年度固定資産税納税通知書も確認したところ、「本書に記載された事項のうち評価額以外の事項について不服がある場合には、本書を受け取った日の翌日から起算して60日

以内に市長に対して異議の申立てをすることができます。」として、異議申立手続きについての説明が記載されていました。

上記の事情に照らすと、平成27年7月時点において、市が申立人に対して全く不服申立手続きの教示をしていなかったと考えるのは困難です。市は、少なくとも、税の賦課処分に対して異議申立てができること、異議申立ては市長に対してすべきこと及び異議申立ては60日以内にすべきことの3点について申立人に書面で教示しており、さらに、口頭でも、異議申立てができること及び詳細は納税通知書に記載されていることについて教示していたものと認められます。法が要求する教示の内容は、「当該処分につき不服申立てをすることができる旨並びに不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間」ですから、市は、申立人に対し、法が要求している点について適切に教示しているといえることができます。

オンブズマンとしては、以上のとおり、本件では申立人に対して適切に不服申立ての教示が行われていたものと考えますので、この点について不備があったと認めることはできません。

ところで、「市からの回答」にも記載があるように、平成28年12月に申立人に対して不服申立ての教示をした際、既に不服申立期間を過ぎていることが明らかであるにもかかわらず、この点についての説明を欠いていたことは、申立人に対する説明として適切ではなかったと言わざるを得ません。市においては、今後、市民にとって理解しやすい、正確な説明に努めてもらいたいと思います。

なお、法令上、固定資産税は、賦課期日である1月1日に当該固定資産税の所有名義人として登記されている者に賦課されることと定められています。平成27年度分の固定資産税の賦課期日である平成27年1月1日に本件不動産の所有名義人として登記されていた申立人に対し、平成27年度分の本件不動産の固定資産税を賦課することは、法令の定めを照らして適切であると言わざるを得ません。申立人におかれては、市が法令に従って税を賦課徴収せざるを得ないことをご理解いただきたいと思います。

(2) 生活保護の通院移送費（要約）

苦情申立ての趣旨

私は生活保護を受けており、平成28年12月上旬、担当課に対し、タクシーによる通院移送費の支給に関する申請を行ったが、数回の協議の結果を長い間一切知らせず、私からの問合せに対しても簡単な口頭の説明だけだった。ちゃんと文章で回答してもらいたいと頼んでも「文章では回答できない。」と返答され、理由を尋ねると「特に理由はない。」とのことだった。

私の強い要望で、やっと平成29年3月下旬、文章化された書類となったが、担当者から「内容は一字一句まちがいありません。変更ありません。これで最終決定です。」と強く念を押されたにもかかわらず、教示文が入っていないという不備があり、変更となった。しかも、平成28年12月上旬の申請から、変更された通知書を受け取った平成29年6月中旬まで、半年以上もかかった。

また、教示文を記入しなかったことについて、反省の気持ちもなく、謝ろうともしなかったり、ほかにも開き直ったり、人をバカにしたような言動があった。

以上から、担当者の業務対応が極めて無責任、不誠実であり、かつ、態度が横着、横柄だったため、こうした職員は解雇や配置転換を行うように求める。それができなければ、市職員として、まともに業務が全うできるように、教育、研修を徹底して行い、その具体的内容について、私に随時報告するよう求める。

市からの回答

公共交通機関の利用が著しく困難であるとして、タクシーによる通院移送費の支給の相談があった場合、通常の流れとして、①公共交通機関の利用が著しく困難な状況かを判断するため、病状調査及び嘱託医協議を実施し、②当該嘱託医協議を踏まえて担当部署内で協議し、タクシーによる通院移送費の支給は適当ではない（公共交通機関の利用が可能）と判断した場合は、その旨本人に口頭で説明します。一方で、③嘱託医協議の結果、タクシーによる通院移送費を支給することもやむを得ない（公共交通機関の利用が著しく困難）と判定された場合は、本人に保護変更申請書兼給付要否意見書を交付し、主治医に記載してもらった上で提出するよう説明し、その後、④記載済みの保護変更申請書兼給付要否意見書を受理し、嘱託医による判定結果を参考に担当部署として移送費を給付することを決定します。タクシーの場合は認められないことも多く、申請者の申請書提出の負担を軽減するために上記のような流れで取り扱っているものです。

本件では、申立人からのご相談（申出）の度に病状調査及び嘱託医協議を踏まえて担当部署内で協議を行った結果について、その都度申立人へお伝えしてきたのですが、協議結果を連絡するまでに日数を要したことにつきましては反省しております。

通知の交付時期に関しましては、上記のとおり、通常、通院移送費（タクシー）の支給相談（申出）に対して不支給と判断した場合、協議結果とその理由については口頭で説明を行っており、不支給に関する通知の様式自体がそもそも存在しないため、文書での回答は難しいと返答していたものですが、申立人の強いご要望により、様式を検討した上で決定通知書を作成し、平成29年3月下旬、不支給決定の経緯についての説明文を添えて通知しました。しかし、教示文が欠落していたため、同年4月中旬、申立人宅を訪問した際、謝罪し、教示文を追記した決定通知書と差し替えようとしたのですが、申立人に断られました。その後、同年6月中旬、補正後の通知に持参日と補正した理由を加筆して持参するよう要望されたため、加筆の可否について主管課等との協議に時間を要し、最終的に申立人に通知を持参したのが数日後となりました。

教示文の欠落については、移送費（タクシー）の不支給の場合、今回のように文書で通知することは運用上想定しておらず、既存の様式がなく新たに通知書を作成したものの、教示文が抜けてしまい、瑕疵のある通知を交付してしまいました。この点につきましては、反省すべきことであり、心よりお詫び申し上げます。

申立人と担当者のやり取りにおいては、タクシーによる通院移送費の不支給について最初に説明して以降、12月及び1月はほぼ毎日、始業開始から担当者に電話され、1回の電話で2～3時間、多いときは1日に数回電話があり、日常業務に支障をきたすことがありました。「お前」や「馬鹿」などの言葉を浴びせられ、担当者の答えが意にそわなければすぐ「上司に代われ。」などと強い口調になられることもありました。そこで、電話中に申立人が興奮状態となり、激しい言葉が多くなったり、同じ話の繰り返しで長時間になった際には、これ以上話を聞くことはできない旨説明しましたが、電話を切ろうとされず、こちらから電話を切っても再び電話がかかってくるという状況でした。

担当者は、申立人の相談に真摯に取り組み、対応を続けてまいりましたが、このようなやり取りがあったため、一時的に感情的になり、口調や態度が不適切となってしまったことがありました。しかしながら、いかなる理由や状況にあっても、公務員として市民に対し横着、横柄と受け取られるような態度をとることは決して許されないものと所属長及び組織として反省しており、担当者にも注意・指導したところです。担当者も冷静に丁寧な対応を心がけるべきであったと反省しており、今後はいかなる時にも冷静に対応することといたします。

今後はこれらを教訓としまして、組織全体で業務に必要な知識・技能の修得、接遇及び公務員倫理意識の向上を目指して指導してまいります。

オンブズマンの判断

まず、決定通知書の交付についてですが、生活保護法（以下「法」という。）によると、保護の開始の申請については、原則として申請者側が書面で申請し、実施機関が理由を付して書面で決定について通知することが定められています。また、当該規定は、「…

保護の変更の申請について準用する」と規定されており、生活保護受給後に医療扶助の一つである通院移送費の支給を希望する場合についても、当該手続きが妥当することになります。

オンブズマンが確認したところ、市において、保護の開始の申請については、原則として申請書による申請後に書面による通知を行っていたということです。一方で、保護の変更の申請に当たる受給後の通院移送費（タクシー）の申請の場合には、通常、口頭の相談の段階で病状調査や嘱託医協議を実施し、結果を口頭で説明するという取扱いがされており、その趣旨は、タクシーの場合は不支給と決定されることも多く、申請者の申請書の提出の負担を軽減するために、支給と判断された場合のみ申請書を提出してもらうことにあるということです。申請者側の負担にも配慮しつつ、迅速性も求められる実務においては、このような取扱いも一応の理由があると考えます。

しかし、本件においては、申立人が当初から書面での通知を求めていたということです。ですから、このような場合には、申請書を提出してもらい、書面をもって移送費支給・不支給の結果について通知するという手続きが適当な取扱いだったのではないかと考えます。市も、最終的には、平成29年3月下旬、不支給決定通知書及び不支給決定の経緯についての説明文を交付し、さらに、同年6月中旬、教示文及び備考欄を追記した不支給決定通知書を交付し直したということです。今後、通院移送費（タクシー）の不支給決定に関し、申請者から要望があった場合には、原則として書面による申請を求めた上で、書面による通知を行うことも検討してもらいたいと考えます。

次に、教示もれについてですが、医療扶助の一つである通院移送費の申請に基づく支給・不支給の決定は、行政庁の処分当たり、不服がある者は行政不服審査法に基づき審査請求を行うことができます。この場合、行政庁は、処分を口頭とする場合を除き、相手方に対し、①不服申立てができること、②不服申立てすべき行政庁、③不服申立ての期間を書面で教示しなければなりません。

本件においては、書面による不支給決定通知を行っておりますので、上記教示を書面で行わなければならないところ、教示文が抜けており、適正なものではありませんでした。不服申立ての教示は、国民が権利利益の救済となり得る不服申立ての制度を十分に活用できるように行うものであり、教示文がなかったということは重大な瑕疵があったといえます。ただし、後日、教示文及び申立人のご要望に応じて「通知を差し替えた日とその経緯」を追記した通知書を申立人に交付しており、申立人は当該通知書に基づき審査請求を行っておりますので、当該瑕疵については補完されていると考えます。市としても反省しているということです。同様のことがないように取扱いを徹底することを希望します。

さらに、通知されるまでの期間について、法では、「通知は、申請のあった日から14日以内にならなければならない。」と規定されており、保護の変更の申請の場合にも当該規定が準用されています。ここでいう「申請」とは、前述のとおり、原則として申請書を提出することによる申請であり、口頭による相談（申出）の場合にまでその期間を厳格に守る必要があるとは一概に言えませんが、市における通院移送費（タク

シー)の支給に関する協議・判断の流れに鑑みれば、口頭による相談(申出)の場合でもできるだけ早く協議結果について申請者に伝えることが望ましいと考えます。申出があつてから、病状調査及び嘱託医協議を行い、それを踏まえた上で協議を行って判断するという手続きを踏んでいることからすれば、14日以内というのは日数的に困難な場合もあると思いますが、特別な理由がない以上は、少なくとも決定後は迅速に結果を伝えることが法の趣旨にもそつた対応だと考えます。

本件についてみると、申立人の相談(申出)の度に病状調査や嘱託医協議はできるだけ迅速に行われていたようですが、その際、担当者が連絡する前に申立人から電話があつて結果を伝えたという場合もあったようで、申立人からすれば、協議したのであればなぜもっと早く結果を伝えてくれなかったのかと思われたのではないかと考えます。この点、市は、決定結果を連絡するまでに日数を要したことについては反省しているということです。移送費を申請する者の立場からすれば、結果を早く知りたいと思うのは当然のことですから、協議後はできる限り早く結果を伝えるように取り組んでもらうよう望みます。

最後に、申立人は、当時の担当者に関し、ほかにも発言や態度などについて苦情を主張されていますが、両者の主張にはそれぞれ異なる部分があり、その時々具体的な状況は不明な部分があるため、一つ一つ取り上げて判断することは控えますが、市は、申立人への対応については反省の弁を述べています。市も述べているとおり、公共の利益のために奉仕する公務員という立場である以上、業務に携わる際には、常に、公務員としての姿勢や心構えに留意することが求められています。今後も、そのような意識を持ちながら、公平・中立な運用を行ってもらいたいと考えます。

今後の方針について、申立人は、「解雇や配置転換を行うように求める」、「それができなければ、市職員として、まともに業務が全うできるように、教育、研修を徹底して行い、その具体的内容を、私に随時連絡、報告を求める」旨主張されています。申立人の具体的な改善策を示してほしいとお気持ちは分かりますし、確かに、研修の実施などは具体的な改善策の一つではありますが、職員の接遇などについて具体的にどのような方法で改善を図っていくのかは、市の裁量に任されているものと考えます。今後、申立人をはじめ市民の方々の信頼が得られるように、より一層丁寧な対応がされるよう希望します。

(3) 要支援認定通知書における理由付記（要約）

苦情申立ての趣旨

介護保険の認定において要支援2と認定を受けていたが、平成29年9月に調査が実施され、後日、要支援1と認定する旨の通知書（以下「本件通知書」という。）が届いた。本件通知書には理由を記載する欄があったが、要支援認定が2から1に下がるという私にとって不利益な認定であるにもかかわらず、理由欄には何らの記載もなかった。

そこで、同日中に担当課に電話し、認定理由を書面で示してほしいと依頼したが、1か月以上経っても書面をもらえていない。

本件通知書の理由欄に記載がなかったこと、書面で理由を示してほしいと電話で伝え、担当者に連絡しておくと言われたにもかかわらず現在まで対応してもらえないことに納得できないので苦情を申し立てる。

市からの回答

まず、本件通知書に理由の記載がなかったことについてご説明します。市においては、介護保険法（以下「法」という。）等の関係法令に基づいて要支援認定及び要介護認定に関する事務を実施しているところ、法第27条第9項は「要介護者に該当しないと認めるときは、理由を付して…通知する…ものとする。」と定め、法第32条第8項は「要支援者に該当しないと認めるときは、理由を付して…通知する…ものとする。」と定めています。市においては、上記のような法の定めを受け、要支援認定及び要介護認定の申請があった場合であって、調査及び審査の結果、要支援者にも要介護者にも該当しないと認められる場合には、理由を付して通知を行うこととしております。また、市においては、認定区分の変更申請を却下する旨の決定を行う場合にも、理由を付して通知を行うこととしております。

しかし、要支援認定及び要介護認定の申請件数が毎月概ね3,500から4,000件と膨大であることから、法令上理由付記が要求されていない場合にまで個別に理由を記載することは現実的に困難です。そのため、市においては、法令上理由付記が要求されていない場合は原則として理由を記載しておりませんが、お問合せがあった場合には、認定の理由を個別にご説明しております。

本件においては、申立人は要支援状態に該当すると認められ、要支援1と認定する旨の通知を送付していることから、法が理由付記を要求する場合には該当しないと判断し、本件通知書の理由欄に記載をしていなかったもので、このような取扱いは、市の取扱いにそったものです。なお、申立人を要支援1と認定することは、申立人に対して一定の範囲内で保険給付を受ける権利を付与するものであり、不利益処分には該当しないと考えております。申立人を要支援2とする認定の有効期限は平成29年9月

30日までであり、今回の要支援1との認定は、要支援2という認定が失効した後の平成29年10月1日から効力を生じるものですから、要支援2という認定によって申立人が得た権利が、今回の要支援1という認定によって損なわれるものではありません。

次に、申立人より、「通知書の理由欄に記載がないため、理由を文書で示してほしい。」旨ご連絡をいただいていたにもかかわらず、その後に回答しないままとなってしまう、市の業務について不信感を抱かせる結果となったことについては、大変申し訳なく思っており、深くお詫び申し上げます。

平成29年9月、申立人から担当課に対し「通知書の理由欄に記載がないため、理由を文書で示してほしい。」旨のご依頼がありましたので、電話を受けた職員から担当者に依頼内容を伝達しました。先に述べたとおり、市においては、要支援認定や要介護認定の理由についてお尋ねがあった場合には個別にご説明しているところではありますが、文書での理由提示を求められることは大変稀であり、また、電算システム上、認定結果通知書の理由欄には要支援認定や要介護認定が非該当である場合を除いて入力できない仕様となっていることから、担当者において申立人への対応を検討し、関係部署と協議を行った上で通知書の備考欄に理由を記載して申立人へ送付することとし、文案の作成を行いました。ところが、通知書の内容変更に関する関係部署との協議を含め、その後の対応を失念してしまい、結果として申立人に回答しないままとなってしまいました。

担当課においては、再発防止策として、職員間の情報伝達・共有とその後の事務処理を確実にを行うため、書面（連絡表）で作業の進捗を確認できるようにしました。具体的には、連絡表に受付日、受付者、依頼内容を記載の上担当者に引継ぎを行い、担当者は本人への回答等の対応が完了した後に処理日、処理者名及び対応が完了した旨を記載し、所定の処理確認箱に入れて一定期間保管するとともに、班長が対応に漏れがないかどうかを連絡表で確認した上で連絡表を破棄するよう手順を整理したところ です。

今後は本件のようなことがないように、上記の手順を確実に実施し、適切な対応に努めてまいります。

オンブズマンの判断

「苦情申し立ての趣旨」及び「市からの回答」を踏まえると、本件において検討すべき事項は、①本件通知書に認定の理由が記載されていなかったことに問題があるか、②申立人が認定理由を書面で示してほしいと担当課に依頼した後の担当課の対応に問題があるか、の2点です。以下、順に検討していきます。

①について検討すると、行政庁が行う処分は、一定の場合には、理由を付して通知すべきことが法令上義務付けられています。

本件に関連するものとして、まず、法第27条第9項及び第32条第8項があります。両規定の内容は「市からの回答」にあるとおりで、要介護認定の申請があった場合で

「要介護者に該当しないと認めたとき」や、要支援認定の申請があった場合で「要支援者に該当しないと認めたとき」は、市は、理由を付して通知をしなければなりません。しかし、本件通知書は、申立人を要支援1と認定するものですから、「要支援者に該当しないと認めたとき」には当たらず、法が理由付記を要求する場合には当たらないこととなります。したがって、本件通知書に理由が記載されていなかったことは、法の定めにも反するものとはいえません。

次に検討を要するものとして、行政手続法（以下「行手法」という。）第14条があります。申立人は、要支援1という今回の認定について、「私にとって不利益な認定である」と考えられているところ、行手法第14条第1項本文は「行政庁は、不利益処分をする場合には、その名あて人に対し、同時に、当該不利益処分の理由を示さなければならない。」と定めていますので、要支援1という今回の認定が行手法上の不利益処分に当たらないかどうかを検討する必要があります。

行手法上の不利益処分とは、「行政庁が、法令に基づき、特定の者を名あて人として、直接に、これに義務を課し、又はその権利を制限する処分をいう。」とされています（行手法第2条第4号本文）。法に基づく保険給付については、要支援認定や要介護認定の区分に応じた支給限度基準額が定められており、要支援2と要支援1の支給限度基準額を比較すると、要支援2と認定された場合の支給限度基準額の方が多くなっています。今回要支援1と認定されたことによって、申立人が受けられる保険給付の支給限度額が減少したということであれば、今回の認定によって申立人の権利が制限されたものと評価でき、今回の認定は不利益処分に当たると考えることができます。

しかし、オンブズマンが申立人から提出された介護保険被保険者証を確認したところ、認定の有効期間については「市からの回答」にあるとおりの記載がされていました。

法に基づく保険給付は、要支援認定や要介護認定を受けてはじめて受給することができるものですから、申立人を要支援2とする認定の有効期間が経過した後は、申立人は法に基づく保険給付を受給できる地位を失うこととなります。しかし、今回申立人が要支援1という認定を受けたことにより、申立人は法に基づく保険給付を受給できる地位を新たに取得したこととなります。したがって、申立人を要支援1とする今回の認定は、法に基づく保険給付を受給する権利を新たに付与するものであって、申立人の権利を制限するものと評価することはできませんから、行手法上の不利益処分には該当しないということになります。

以上のとおり、申立人を要支援1とする今回の認定は、法第27条第9項、法第32条第8項及び行手法第14条第1項本文が理由付記を要求する場面に該当せず、本件通知書に理由の記載がなかったことに法令上の問題はないということになります。

もちろん、法に基づく保険給付の受給を望む介護保険被保険者にとっては、要支援認定や要介護認定の結果だけでなく、その理由も重大な関心事であると考えられますから、たとえ法令上理由付記が要求されていない場合であっても、通知書には可能な限り理由を記載しておくことが望ましいと考えられます。

しかし、市が、限られた人員と限られた時間の中で様々な事務を遂行しなければな

らないことも考慮すれば、毎月3,500から4,000件の申請に対する通知書全てについて理由を記載するのは困難であるという市の見解も理解できるところです。オンブズマンとしては、理由が記載されていないものについても個別の問合せに応じて理由を説明しているという市の対応も踏まえ、法令上理由付記が要求されないものについては原則として理由を記載していないという現在の市の取扱いに不備があるとは言えないと考えますので、本件通知書に理由の記載がなかったことについて不備があったとは言えないと判断します。

②についてですが、「書面で理由を示してほしいと電話で伝え、担当者に連絡しておくと言われたにもかかわらず現在まで対応してもらえないことに納得できない」という申立人の主張については市も非を認めて謝罪しています。個人がどんなに注意をしても人的ミスが発生する可能性を完全に排除することは困難ですが、市の業務においてミスがあってはならないことは言うまでもなく、本件における担当課の対応には不備があったといわざるを得ません。

担当課が提示している再発防止策が確実に実施されれば、仮に本件のような人的ミスが発生しても組織的な対応によってフォローすることが可能となり、再発防止策として有効であると思います。市には、これを確実に実施し、再発の防止に努めてもらうよう望みます。

- (4) 医療法人の設立認可申請 その1 } (要約)
 (5) 医療法人の設立認可申請 その2 }

苦情申し立ての趣旨

平成29年10月、医療法人設立認可申請をするために担当課とやり取りをしていた。申請期限は10月末までだったが、担当課からの不必要と思われる修正を要求されたせいで、期限に間に合わなくなるのではないかと不安になった。また、受付後も修正の要求を繰り返し、私が法的根拠などを尋ねると修正の要求を撤回するなど理解に苦しむ対応だった。担当課の対応に納得がいかない。

市からの回答

医療法人の設立認可申請の流れとして、法令上では、①申請、②受付、③熊本県医療審議会（以下「審議会」という。）への諮問、④申請に対する処分（認可又は申請を拒否する処分）が予定されています。審議会への諮問が義務付けられている趣旨は、医療法人は非営利法人として公益性が大きく、専門的判断も必要であることから、認可の審査を慎重にするために行政庁とは別の専門的機関の意見を取り入れることにあります。審議会では認可の適否について、資産の状況、経営の永続性、非営利性の確認、役員・社員の状況等、医療施設を経営し公益を実現する法人格として適切な状況であるかという、医療法人としての適格性を審議しています。

本件では、平成29年10月初旬、申立人が担当課へ申請の書類一式を持参されましたが、当日は事前相談の一環ということで来課していただき、申請日の日付も未記入であったことから申請書をお預かりし、その後も事前相談を継続しました。同月下旬には、担当課で預かっていた申請書に日付を記載していただき、受付をしました。受付後も、審議会への諮問に向けて、継続的に修正等をお願いしました。なお、次の審議会が1月開催予定であったことから、申請期限は審議会の開催に合わせて10月末日となっていました。

審議会では上述したように、医療施設を運営することにより公益を実現する法人格として適切な状況であるのかを、申請者から提出された書類等の客観的資料から慎重に審議が行われます。少しでも書類の記載内容などに疑義がありその疑義を払拭できなければ、次の期へ継続審議となる可能性があり、継続審議となれば、法で義務付けられた審議会の答申がないため申請に対する処分を行うことができず、結果として申請から処分までの期間が長くなることになります。

担当課としては、申請者の一般的なニーズは、申請から処分までの期間をできるだけ短くして、かつ、認可を得ることにあると考えています。そのため、審議会ですmoothに認可相当の答申がなされ、継続審議とならないよう、また、認可後も医療法人と市で保存する設立認可を記した書面がより適切な表現となるよう助言をする趣旨で

申請者には修正を求めているところです。本件につきましても、申立人の申請が審議会にて認可相当の答申を得ることを目的に、過去の例から疑義が生じないような申請内容にするための助言として、修正等を求めました。

担当課としては、申立人のためにといい修正等をお願いしてきたところですが、説明に誤りや誤解を生じさせるような表現があり、結果として申立人にご迷惑をおかけしたことににつきましてお詫び申し上げます。

市が今までに処理してきた医療法人の設立認可申請は、すべて司法書士や行政書士などの専門職の方が代理人となって手続きを行っており、医業従事者である申請者本人が手続きを行ったことはございませんでした。また、通常は申請者（代理人）と直接お会いして何度もやり取りをしますが、本件では直接お会いしたのは2日（3回）だけで、やり取りの大半をメールで行いました。このようなことも過去の例ではございませんでした。加えて、本件は、通常の案件と比較して現物の出資が非常に多く、個人開設時の負債を法人に引き継ぐという案件も市では2例目でした。担当課としては、不慣れな面が多かったことも、申立人にご迷惑をおかけした原因の1つであると考えております。

今回、申立人からいただいたご意見を踏まえ、事務処理マニュアルやチェックリストの内容の検討など事務処理の改善をするとともに、申立人以外の申請者であっても十分にご理解いただけるよう丁寧な説明や対応に努めてまいります。

オンブズマンの判断

今回は、同じ申立人から2件の苦情申し立てがされています。両者は、同一の医療法人設立認可申請に係る担当課の対応への苦情という点で共通しているため、オンブズマンの調査を一括して行うことにしました。

申立人の主張をみると、申立人は担当課からの修正等の依頼について、その必要性、合理性に疑問を抱かれているようですので、まずは、担当課が申立人へ行った修正等の依頼の是非について検討します。

修正等の内容をみると、申請書の記載事項の形式上の不備の訂正や必要な添付書類の提出を求める等、申請の形式上の不備の補正（以下「本件補正」という。）と、それ以外の修正（以下「本件修正」という。）に分けることができます。では、担当課が本件補正や本件修正を申立人に依頼することに法的な問題はないのでしょうか。

医療法人設立認可申請のように、国民からの申請に対して行政庁が処分をする際の一般的な規律としては、行政手続法（以下「行手法」という。）の第2章「申請に対する処分」というものがあります。その中で、行政庁には「申請の補正」、すなわち、申請の形式上の不備の補正を求めることが義務付けられており、本件補正を求めること自体に問題はありませぬ。一方で、本件修正は、「申請の補正」には当たらないことから、担当課が申立人の便宜を図るために行った一種の行政サービスといえます。

このようなサービスを実施することについて、法令上に明確な規定はありませんが、

行手法には、「行政庁は、申請者の求めに応じ、当該申請に係る審査の進行状況及び当該申請に対する処分等の時期の見通しを示すよう努めなければならない。」「行政庁は、申請をしようとする者又は申請者の求めに応じ、申請書の記載及び添付書類に関する事項その他の申請に必要な情報の提供に努めなければならない。」と規定されています。

これらの規定は、申請手続きが一般国民には必ずしも分かりやすいものではなく、かつ、申請に必要な情報や処理状況等は申請者にとって強い関心事であることから、行政庁は単に手続きを進めるだけでなく、申請に関する情報提供をする等、申請者の便宜を図るよう懇切丁寧な態度で臨むべきということを趣旨としています。本件修正も、以下の理由から、この趣旨にそったものと考えられます。

本件の医療法人設立認可申請の手続きの特徴としては、処分権者は市長でありながら、処分をするに当たっては、審議会への諮問が義務付けられていることが挙げられます。審議会の意見について、法令上では拘束力が認められていないため、市長は審議会の意見に拘束される必要はないですが、審議会の意見を聴かないで処分をすれば違法となります。また、法令上の拘束力はないといっても、専門的機関である審議会の意見は処分の際に無視できず、事実上は大きな影響力を有しています。

そうすると、審議会は、医療法人設立認可申請の手続きの中で、実際には大きなウエイトを占めているといえます。このことから、申請者である申立人の便宜のために、審議会で継続審議とならないようにすることや認可相当の答申を得られることを重視して、担当課が本件修正を求めること自体には不適切な点はないと考えられます。

もっとも、当然のことですが、どのような申請内容にするかは最終的には申請者である申立人が決定することであり、担当課が申請内容の変更を強制することはできません。オンブズマンは申立人と担当課のやり取りの詳細な内容を確認しましたが、申請の修正に関して担当課はあくまでも申立人の任意である旨を示しており、申立人に修正を強要したといえるような事実は認められませんでした。

担当課が申立人に申請の修正等を依頼すること自体に問題はないとしても、修正等を依頼するに際しての説明が適切であるか否かは、別途検討しなければなりません。

申立人と担当課のやり取りの詳細な内容を確認したところ、申立人と担当課の間で十分に意思疎通を図ることができておらず、結果として申立人が担当課へ不信感を募らせているように感じました。意思疎通が不十分であった原因としては、医療法人設立認可申請の手続き自体が専門性を伴った複雑なものであること、担当課は、これまで司法書士や行政書士などの専門職が代理人となつてする申請が一般的であったため、設立代表者本人による申請に不慣れだったこと、担当課と申立人が対面で直接やり取りをする機会が少なかったことなどが考えられます。申立人に対し説明をする際、専門職の代理人に対して説明するときよりも平易で丁寧な説明に努めていた様子は認められるものの、「申立人にとって分かりやすい説明」という点では、さらに工夫の余地があったように思われます。

ところで、オンブズマンが調査したところによれば、申立人が本件のような苦情を

申し立てられたそもそもの原因は、申立人の申請が申請期限までに間に合わないのではないかと、というご不安にあったものと思われます。そして、このようなご不安を抱かれた一因には、申立人が申請書を担当課の窓口を持参した日と担当課が受付をした日が一致していないことがあると考えられます。

上述した行手法の規定が設けられた趣旨は、従前の「受理」「不受理」の観念による弊害を防止することにあります。すなわち、行手法制定以前は、「行政庁に申請書が提出されても、行政庁による「受理」があってはじめて審査が開始される。」という考え方がとられており、申請を「受理」しないことによって手続きを進めないなどの弊害があったのです。この行手法にいう「その事務所に到達したとき」については、一般的に「窓口で係員に申請書を差し出すとともに申請する旨を告知するなどにより、申請が客観的に行政庁の了知しうる状態に置かれたとき」などと説明されています。

「市からの回答」にある経緯をみると、担当課は、「申立人から申請する旨を告知されたのは、申立人が申請書に日付を記入した10月下旬である。」と理解していたものと解されます。

担当課が、申立人の申請につき、「10月上旬は準備段階で、10月下旬に申請があった。」という判断をしたこと自体は、直ちに行手法に違反するとは思われません。しかし、申立人には、どのようなことがあれば「受付」となり、今求められている修正等は「受付」との関係でどのような段階の行為なのか、といった点について、十分に伝わっていなかったようです。

本件のように手続きに不慣れで専門職を代理人としない申請者に対しては、受付と事前相談の関係を理解することが難しいように思われます。申請者がこの関係を十分に理解しているか否かを確認できない場合には、申請書を持参した時点で受付を行い、受付後補正や修正を求めていくという手続きの方が、申請者にとって分かりやすく、より行手法の趣旨にそった扱いになっていたのではないかと考えます。

(6) 宅地復旧支援事業の申請（要約）

苦情申立ての趣旨

鉄筋コンクリート造の駐車場の上に2階建ての木造家屋が建っている構造の私の自宅（以下「本件建物」という。）は、熊本地震の際、駐車場の天井部分が下がって倒壊の危険があったため、大掛かりな補修工事（以下「本件工事」という。）を行った。そこで、住宅基礎の修復工事として宅地復旧費用の支援の対象に当たるのではないかと思い、平成29年5月中旬、担当課へ相談に行ったところ、「特殊なケースなので県と相談してから判断します。」と説明された。

翌日、担当課から電話があり、「課内で協議したところ、支援の対象に該当しない。」と言われた。県に相談したのか聞いたが、「県には聞いていません。課内で検討しました。」とのことで、該当しない理由についても、きちんと説明してもらえなかった。

パンフレットでは「申請後に審査を行う」旨の手順が記載されていたのに、県に確認もせず、現地調査も行わないまま、相談の段階で担当課の裁量だけで判断しているようであり、公平で十分な審査が行われているとは到底思えない。また、「県に相談する。」と約束したことを守らず、言っていることとやっていることが違うなど、担当者の対応にも納得できない。

市からの回答

熊本市宅地復旧支援事業（以下「支援事業」という。）は、県の交付金によって被災宅地の復旧に要する費用を補助する制度です。

交付・不交付の決定までの手続きの流れとしては、まず、支援事業の申請希望者に担当課で事前相談を行っていただきます。その後、申請書等を市に提出していただき（申請）、受付後に市が審査を行い、申請者に対し、交付又は不交付の決定通知を送付します。なお、支援事業において、職員が現地へ赴くのは工事の完了検査時のみであり、基本的には事前の現地調査は行っておりません。交付の決定に際しては、「熊本市宅地復旧支援事業の実施に関する補助金交付要綱」及び「熊本市宅地復旧支援事業の実施に関する補助金交付審査基準」に基づき審査を行います。

事前相談は、支援事業について説明をするとともに、お持ちいただいた写真や図面あるいは見積書などを見ながら、宅地の被災状況や予定する復旧工事の内容等について聞き取りをすることで、支援の対象となるかどうかについて大まかな判断を行います。申請の前に事前相談を設けているのは、申請を行う場合、見積書、図面や現況写真等のほか、有償での取得が必要な書類など、多くの書類の添付が必要となるため、明らかに対象となり得ない案件に対しては、少しでも早くそのことを伝える方が申請者にとっても負担が少ないと考えられるためです。また、土地の所有者と申請者が異

なる場合の取扱いや申請書等の記入ミスが多い箇所についての注意喚起なども目的としております。ただし、事前相談は正式な審査の結果ではないため、その判断により、申請自体を妨げるものではありません。

なお、取扱いについて判断に迷う案件については、随時、県へ確認や相談を行っており、また、他市町村とも情報共有を図るため、概ね月に1回、県主催による市町村連絡会議を開催し、意見の交換などを行っております。

本件につきましては、平成29年5月中旬、申立人が担当課へ来られ、本件工事について相談されました。本件建物は、地下1階、地上2階建ての建物ですが、図面を見るに、本件工事は地下1階部分の天井を支える工事だったため、「本件工事は、宅地の基礎や地盤ではなく建物の工事に該当し、支援事業の対象とはなりません。」と説明しましたが、申立人が「り災証明の現地調査時に、調査担当者が『地下1階部分は基礎に該当する。』旨の発言をした。」と言われたため、「内部で検討します。」、「県にも相談してみます。」と回答しました。

申立人が帰られた後、担当課内で協議し、本件工事が支援事業の対象となるかについて検討したところ、やはり、地下1階部分は建物の一部に該当し、地下1階部分全体をもって宅地の地盤や住宅の基礎とはいえ、本件工事は建物に対する工事であるとの結論に至りました。建物の工事が事業の対象とならないことは、県及び県下市町村で統一したルールであり、改めて県に対し確認や相談を行うことではないとの判断から、県には相談せずに対象とならない旨申立人へ回答することを決定しました。

翌日、申立人へ電話をかけ、本件工事は対象とならない旨を伝えましたが、申立人は、県に相談しないで担当課で回答を決めたことに対し立腹されました。

その後、申立人宅の建築概要書（階数が地上2階・地下1階と明記。）及びり災証明書を確認した上で、同月下旬、現地に赴き、申立人へ説明し、現地確認、写真撮影などを行いました。同日、県の担当課へ行って、図面や写真等を用いて説明したところ、本件工事部分は建物であり、支援事業の対象とはならないとのことで、市の見解と同じ判断でした。

したがって、本件工事は、支援事業で定める「住宅基礎の傾斜修復工事」には該当せず、支援の対象外であると考えております。ただし、現時点で、申立人からの申請がなされていないので、正式な審査を行ったということではなく、事前相談に対する市としての見解になります。

しかしながら、一度「県に確認してみる。」旨の発言をした以上、県への確認をすべきでした。このことについてはお詫びいたします。

今後は、発言に注意し、課内での検討後に必要に応じて県に相談するという取扱いを徹底いたします。また、市ホームページやパンフレットにおいて、建物部分は対象外であることを明記するなど事業の対象・対象外について市民に分かりやすい説明を行うこと、本件のような特殊な構造の建築物について、市町村連絡会議などを通じて県及び市町村への情報提供や情報共有を行うことにも努めてまいります。

今後、申立人が申請されれば審査を行うこととなりますが、本件工事については明

らかに建物部分であり、支援の対象外となると思われます。このことにつきましては、申立人へ丁寧に説明してまいります。

オンブズマンの判断

本件における申立人の苦情申し立ての趣旨は、もっぱら支援事業の申請手続きの過程における市職員の対応についてであります。すなわち、本件工事について、支援事業の対象になるかどうかを市に相談した際、「本件は特殊なケースなので県に相談する。」旨約束したのに、相談せずに担当課の協議だけで該当しないと判断し、その理由についてもきちんとした説明をしなかった対応が納得できないというものです。

支援事業の申請手続きは、①事前相談、②申請・審査、③工事施工、④工事完成・検査、⑤助成金請求という流れになります。このうち、事前相談は、相談者から宅地の被災状況や復旧工事の内容を聞き取り、支援の対象となるかどうかについて一応の判断を示すもので、申請する人の負担を少なくするために設けられた手続きです。事前相談で支援対象に該当しないと判断されたとしても、申請が妨げられるものではありません。申請が行われると審査が行われ、交付・不交付の決定が行われます。

本件は、申請前の事前相談の段階にあったものと認められますので、申請書の提出や審査が行われなかったとしても問題はありませんが、市としては、相談者に誤解を与えないように、事前相談であることとその意味について説明に努める必要があるものと考えます。

また、申立人と市の担当者とのやり取りの中で、担当者が「県に相談する。」旨の発言をしていることが認められます。ところが、市は県に相談しないまま、市の担当課内部の協議で支援事業の対象にならない旨の結論を出し、翌日電話でその旨を申立人に連絡しました。市の担当者が「県に相談する。」と言った以上、申立人はそれを期待しますから、県に確認するのが相当であったと考えます。この点については、市においてもその不備を認めてお詫びしているところです。「市からの回答」によると、市は、申立人から指摘を受けると、県に行って説明し、県からも本件工事は支援事業の対象にはならない旨の判断を示されており、これによって、事後的ではありますが、上記の市の対応の不備は是正されたこととなります。

市は、本件工事が支援事業の対象にはならないということについては、申立人へ丁寧に説明していくということです。

(7) 水路内のブロック塀の撤去（要約）

苦情申し立ての趣旨

※概略図あり

平成27年4月、自宅をリフォームした際、市から水路a部分のブロック等を撤去すると言われて撤去したが、隣接するマンション（以下「本件マンション」という。）の古いブロック塀（以下「本件ブロック塀」という。）は、水路b部分に残ったままだった。不公平だと思い、同年5月、A課へ電話して現場に見に来てくれるように依頼したが、担当者からは、「建築許可を行うのが仕事なので、その後の確認まで行く必要はない。」と断られた。その後、同年9月上旬、担当者から「A課は関係ない。B土木センターの責任なのでそこが対応する。」と言われたので、翌日、B土木センターC課へ行ったが、「市は所有者ではないので撤去できない。」と言われた。

平成28年2月や6月など数回にわたってA課やC課とやり取りしたところ、同年7月、ようやくC課の職員が本件ブロック塀の撤去に来たが、「ブロック塀が倒れるとそちらに迷惑がかかるから。」と言って、基礎部分は残したままだった。なぜ本件ブロック塀が残ったままになっていたのか、何度も尋ねたのに説明してくれなかったのが、きちんと説明してほしい。また、水路b部分に残ったままの本件ブロック塀の基礎部分を撤去した上で、水が流れるように維持管理してほしい。

市からの回答

まず、申立人は自宅をリフォームされた際の建築確認においてブロック等を撤去するように言われたことを問題にされていますので、建築確認について説明します。

建築基準法（以下「法」という。）では、「建築物の敷地は、道路…に2メートル以上接しなければならない。」と接道義務が定められており、また、建築基準法施行令では、敷地とは「1の建築物又は用途上不可分の関係にある2以上の建築物のある一団の土地をいう。」と定義され、一つのまとまった土地であることが前提となっています。

そこで、里道又はつぶれ水路（以下「里道等」という。）をまたいで接道している敷地、里道等により分断された敷地など、一団といえない土地を敷地として建築確認の申請があった場合、接道の規定に適合するために、「熊本市建築基準法取扱」により取扱いが定められています。つまり、これらの場合は、原則として、特定行政庁及び里道等の管理者と協議を行い、里道等の付替え又は払下げを行うか、協議の結果、やむ得ない事情があり、付替えや払下げができない場合は、規定する条件を満足することで接道の規定を満たしているとして取り扱うとなっています。

申立人宅の敷地（以下「本件土地」という。）は、つぶれ水路により敷地が分断さ

れており、建築確認を受けるためには、「里道等の部分には、樹木又は庭石その他これらに類する障害物を設けないこと。」「里道等の部分に、建築物や工作物等を設けたり突出させたりしないこと。」等の規定の条件を満たしている必要があったため、水路a部分にあった申立人の設置されていたブロック等を撤去していただくよう伝えました。

一方、本件マンションの敷地は、水路をまたいで接道したり、水路により敷地が分断されたりしておらず、本件土地と異なり、規定の条件を満たす必要はなく、水路b部分の本件ブロック塀については建築確認の際の確認項目には当たりませんでした。

申立人に対しては、平成27年4月頃、申立人がA課に来られた際、担当者から、水路a部分の申立人所有のブロック等と水路b部分の本件ブロック塀は法による取扱いが異なること、本件ブロック塀はB土木センターの所管であることなどについて説明を行いました。申立人が同年5月下旬に再度A課に来られたため、翌日、担当者が現地へ赴き、残存する本件ブロック塀の状況確認を行い、B土木センターへ行って申立人のご主張を伝えました。それ以降も、申立人から、本件ブロック塀について再三お問合せがあったため、水路b部分に本件ブロック塀が残存することは、法には抵触せず、建築確認の際には撤去するよう伝えなかったことなどを説明しましたが、申立人所有のブロック等と本件ブロック塀の取扱いの違いに納得されませんでした。

次に、申立人は水路内の本件ブロック塀の撤去や水路の管理について主張されていますが、水路等の法定外公共物については、熊本市法定外公共物管理条例に基づき市で管理を行っており、B土木センターでも、官地と民地の境界を確定する業務、それに伴う境界立会い、水路の付替えや払下げ、用途廃止、不法占用物の指導などを行っております。また、水路の機能管理として、地元からの情報提供をもとに、現地状況や予算、優先順位に応じ、除草や堆積した土砂の撤去も実施しております。

本件の水路については、水路敷地は存在するものの、水路機能がなく土砂にて埋め戻された状態です。原因は不明ですが、隣接する家屋や本件土地上の構造物などが水路敷地内へ設置されていたことから、長年、水路機能は失われた状態だったと考えられます。なお、申立人のご要望に基づき、平成28年度は2回の除草を実施しました。

本件ブロック塀については、平成21年に本件マンションの敷地と市が管理する水路b部分との境界が確定しており、当該立会いの際に、次に建築等を行う時には本件ブロック塀を撤去していただくよう伝えたとありますが、その後、本件マンション敷地の売買が行われ、本件ブロック塀の所有者が誰なのか分からなくなったものと思われる。申立人から水路b部分に本件ブロック塀が残ったままとのご指摘を受け、前々所有者、現所有者を訪問する（前所有者については所在不明。）などして本件ブロック塀の所有者を探しましたが、不明のままでした。

その後、熊本地震が発生し、申立人から本件ブロック塀が危険なので撤去してほしいとのご要望があり、現地確認したところ、早急に撤去する必要があると判断しました。そこで、前々所有者及び現所有者に、本件ブロック塀が所有物でないことを再度確認して誓約書に署名捺印をいただき、また、町内自治会長及び農区長にも、本件ブ

ロック塀が危険であること等を説明し、撤去について要望書を提出いただきました。

平成28年7月、市が発注した工事において、本件ブロック塀を撤去しましたが、基礎部分だけは残すこととなりました。その理由は、本件マンションのブロック塀を新しく施工する際、本件ブロック塀と新しく作ったブロック塀の間にコンクリートを流し込み、新しいブロック塀を支えるように作られているため、本件ブロック塀の基礎部分を撤去してしまうと、新しいブロック塀が倒壊してしまう恐れがあって簡単には撤去できなかったためです。

A課とB土木センターとの連携及び職員の対応に関しましては、申立人にご納得いただける対応でなかったことをお詫びいたします。また、申立人がC課にご相談された後、本件ブロック塀を撤去するまでにお時間をいただき申し訳ありませんでした。

今後、本件ブロック塀の基礎部分の撤去につきましては、B土木センターにおいて、基礎部分を残すことの必要性や撤去した場合の危険性などに関して専門の見地により確認を行い、可能な範囲での対応を行ってまいりたいと思います。また、本件の水路につきましても、B土木センターにおいて管理を行いますが、今後も除草を行うとともに、周辺住民のご要望があれば、町内自治会長や農区長の同意を得た上で、水路としての機能を回復できるかについて検討してまいります。

オンブズマンの判断

甲宅地は、他人所有の土地と水路で囲まれており、建物のリフォームをするためには、法令上、敷地が「接道義務」を満たしているかが問題となります。接道義務の規定の趣旨は、道路のないところに建築物が建てられると、通行が不便になり、災害時における消防活動や避難等にも大きな支障をきたすことになるので、それを防止するためと説明されています。

本件で甲宅地から市道に出るには、申立人所有の乙宅地、丙宅地を通ることになります。丙宅地は「道路に2メートル以上接し」ていますので、甲宅地、乙宅地、丙宅地を一団の土地として取り扱えば接道義務を満たすこととなりますが、水路a部分が、甲宅地と乙宅地を分断しており、連続した土地とはいえず、甲宅地は別敷地として取り扱わざるを得ないため、接道義務を満たさないこととなります。

それでは、接道義務を満たすためにはどうすればよいかというと、市からの回答にあるように、「熊本市建築基準法取扱」で例外としての取扱いが認められています。

A課は、これらの取扱いに従って、申立人に、水路a部分のブロック等の撤去を指導したものと認められます。これは、建築確認を行うに際して接道義務を満たすための取扱いであり、間違った指導とはいえません。申立人の理解が得られなかったようで、それは、法令の規定が複雑で分かりにくいためだと考えますが、市においても説明の仕方に工夫が必要だったかもしれません。

申立人としては、自分は水路a部分のブロック等の撤去を求められて撤去したのに、同じ水路内でありながら、水路b部分の本件ブロック塀の撤去をマンション側に求め

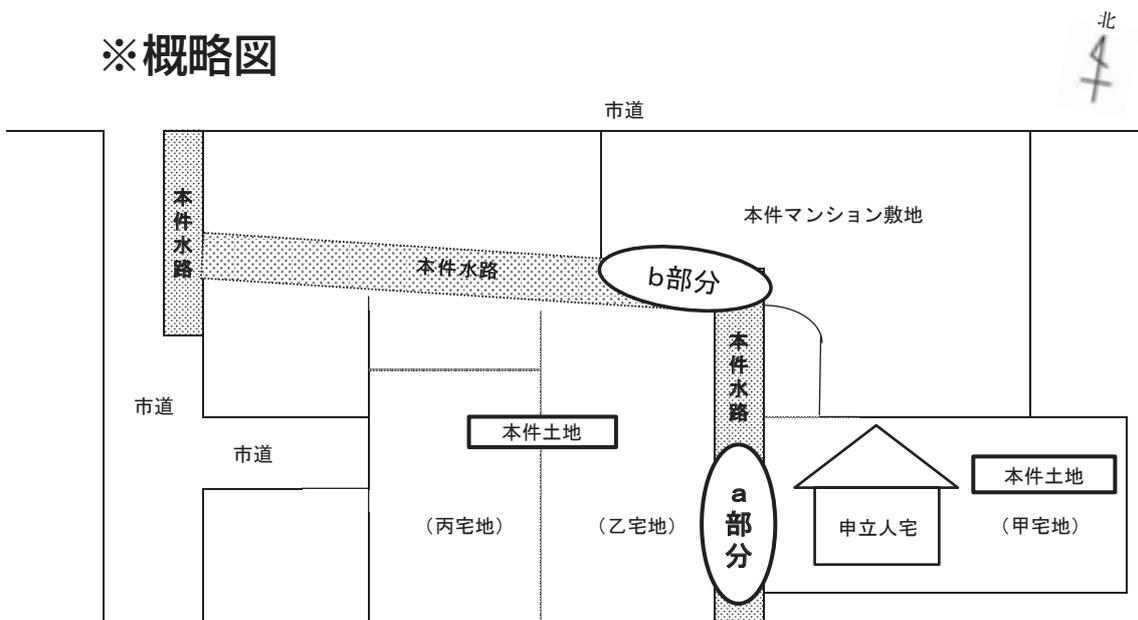
なかったのは不平等で不公平であるということですが、申立人の立場からすれば、そう思われるのもごもっともであると考えます。

建築確認についてはA課が担当しており、建築計画が法令に適合しない場合は適合するように指導しますが、適合している場合は指導の必要がありません。本件マンション敷地は北側市道に2メートル以上接しているため接道義務を満たしており、建築確認の際には、敷地南側にある水路のことを考慮する必要がなく、水路内の本件ブロック塀の撤去を指導する必要はなかったものです。

それなら、本件ブロック塀を放置しておくことが許されるのかということ、そうではありません。市としては、水路内にブロック塀があれば、設置者又は管理者に撤去を求めるのが相当であります。申立人が、本件ブロック塀の撤去を市に求めたのは正当な行為です。しかしながら、市における本件の水路管理の担当部署はA課ではなく、B土木センターです。縦割りで不都合ではないかとの批判もありますが、市の業務が多岐にわたるため、その業務を分掌し、担当部署に割り振るのは、現実的にはやむを得ません。A課がB土木センターを案内したのは、市の内部分掌に従った行為で仕方のないことですが、市においては、A課とB土木センターとの連携や職員の対応について謝罪しています。

残存する本件ブロック塀の基礎部分は市が管理する水路内にありますから、撤去する必要があるということは市としても認識しているところです。市は、基礎部分については、残す必要性や撤去した場合の危険性などについて、専門的見地から確認を行い、可能な範囲で対応を行っていくということであり、水路そのものについては、今後も除草を行うとともに、周辺住民のご要望があれば、町内自治会長や農区長の同意を得た上で、水路としての機能を回復できるかについて検討していくということです。これらの市の方針は、申立人の希望にそうものであると考えます。

※概略図



(8) 道路管理の瑕疵に起因する事故への対応（要約）

苦情申し立ての趣旨

駐車場に駐車していた車に市道の街路樹の枝が落ちてきて車が傷ついたので、担当課に連絡した。しかし、現場に来た担当者は二人とも事故対応等について未経験とのことで話がスムーズに進まなかった。その後に電話で話をした職員も、「部署で会議をし、保険会社に連絡をして保険会社が過失割合を決めないと分からない。」と言うなど、今後きちんと対応してもらえるのかとても不安になった。また、その後、市からは会議の結果や支払い時期等についての報告もなく、対応に誠意が感じられなかった。

経験のない担当者だけで対応させようとしたり、駐車場に停めていただだけの私に過失割合の話を持ち出したり、事故後の手続き等に関して定期的に連絡してこなかったりと、誠意ある対応をしてくれなかったことに納得できない。

市は、今後、事故対応で被害者側に不安を抱かせることのないように、専門のスタッフを配置し、マニュアルを整備するなどの対策をとってほしい。

市からの回答

市の管理する道路等に起因する事故及びその疑いがある事故（以下「道路事故」という。）が生じた場合、事故発生直後に被害状況等を「道路事故速報」にまとめて土木センター所長に報告し、被害者から賠償請求を受けた際には道路事故検討会（以下「検討会」という。）を開催するなど、熊本市道路事故事務処理要領（以下「要領」という。）に基づき所定の手続きに従って対応します。

このように、道路事故が発生した場合、要領に基づく手続きによって組織としての意思決定を行ないながら解決を図ることとされており、事故発生直後に現場に向かう職員が独断で示談交渉等を行うことはありません。そのため、事故発生直後に現場へ向かう職員の役割は、現場の確認及び当事者からの聴き取りによって道路事故処理事務等の材料となる情報を収集するといったものであり、必ずしも高度な専門知識を要するものではありません。このような事情も踏まえ、事故発生直後の現場確認や当事者からの聴き取りといった初期対応については、対応に当たる担当課に所属する一般の職員が対応することとなります。

また、担当課に所属する職員の中にも、道路事故処理対応の経験を有する者とそうでない者がおりますが、担当課においては道路事故処理対応以外に多数の業務を所管しており、道路事故発生時に、常に道路事故処理対応の経験を有する職員が対応可能な状態であるとは限りません。市においては、そのような場合であっても、当事者を現場で長くお待たせすることなく、まずは早急に現場に駆けつけ、現場状況を把握するとともに当事者からお話を伺って、以後の手続きを円滑に進めることが重要である

と考えており、実際に道路事故等が発生した際、道路事故処理対応の経験を有する職員が対応できる状態にない場合は、未経験の職員が対応にあたることもやむを得ないものと考えております。

道路事故の初期対応にあたる職員についての市の見解は上記のとおりであり、本件においても、平成29年5月中旬の事故発生当時、対応可能な職員の中に事故処理対応の経験を有する者がいなかったため、事故処理対応について未経験の職員2名が現場へ向かい、事故状況等について申立人から聴き取りを行ったものです。

なお、その際、申立人から、「今後どのような事務手続きになっていくのか？」などの質問がありましたが、現場の職員では分からなかったため、事故処理対応の経験があるA課職員に電話をかけ、当該職員から申立人へ直接説明させていただきました。今回事務処理対応にあたったA課におきましては、全ての道路事故について経験を有する職員が対応することは困難であるものの、道路事故処理対応に関する知識を課内で共有できるよう、今後、課内において道路事故処理対応に関する研修を実施することとしました。

次に、過失割合に関する職員の発言については、検討会を経て基本方針を決定するという一般的な手続きについてご説明したものであり、本件事故に関して市が過失割合を争う可能性がある旨留保する意図はありませんでしたが、結果として申立人に誤解を与え、ご不快な思いをさせてしまった点につきましては申し訳なく思っており、お詫び申し上げます。なお、本件においては、事故当日に部署内で検討した結果、今回の事故については、申立人に過失があるとは考えられず、被害者との間で過失割合等について明らかに争いがない場合にあたりと判断し、検討会を省略することとしました。

最後に、事故後の手続き等に関する連絡についてですが、本件においては、事故発生日の2日後には道路事故検討調書の決裁に関する事務を終え、市としては示談交渉可能な状態を整えておりましたが、申立人から車両の修理方法について悩んでいる旨のお話を伺っていたため、6月中旬に申立人から最終的な見積書をいただくまでの間は、申立人が修理方法について熟慮されているものと思い、ご連絡をお待ちしておりました。また、最終的な見積書を受け取って以降は、同日中に保険会社から損害賠償額としての了承を得、9日後には示談のための決裁を完了し、その翌日には示談締結書類を整えて申立人に連絡するなど、市においては比較的速やかに対応してきたものと認識しており、その中でも、手続きの中で申立人へ連絡すべき場面では速やかにご連絡を差し上げてきたものと認識しておりました。

しかし、申立人におかれましては、本件事故に関する対応の中で適切な連絡が欠けており、誠意のない不十分な対応を受けたと感じられたとのことであり、ご不快な思いをさせてしまったことにつきましてお詫びを申し上げます。

市としては、今後の道路事故処理対応において、今回のご指摘を参考に、より一層状況に合わせた適切な連絡を行ってまいりたいと考えております。

オンブズマンの判断

まず、経験のない担当者だけで対応させようとした点についてですが、一般に、行政組織の内部において、どのような業務にどのような人材をどの程度割り当てるかといった事項については各組織に相当の裁量が認められます。限られた予算と人員の中では、道路事故対応専門の職員を常駐させ、全ての道路事故に専門の職員が対応する体制を整備することは容易ではありません。このように考えると、オンブズマンとしても、道路事故発生後における迅速な対応を優先し、対応可能な職員の中に道路事故対応の経験を有する職員がいない場合には、未経験の職員が対応にあたることもやむを得ないという市の認識は不合理なものとは言えないと考えます。

もっとも、本件においては、申立人から「今後どのような事務手続きになっていくのか?」といった質問を受けた際、担当した職員がそれらの質問に回答できなかったということです。申立人としては、そのような基本的な事項について回答できない職員の対応に不安を感じ、不信感を抱かれたのではないのでしょうか。道路事故対応について、専門的な知識と経験を有する職員を常駐させたり、道路事故対応の経験を有する職員が常に対応することは困難であると思いますが、道路事故対応に当たる可能性のある職員に対し、一般的な手続き等について研修を行うことは可能であり、そうすることによって、道路事故の当事者となった市民にも、より安心感を与える対応が可能になるものと思います。本件事故の対応にあたったA課においては、今後、上記のような内容の研修を実施することですから、市には、これを確実に実施し、今後の道路事故対応においては、相手方当事者となる市民がより安心できる対応がされるよう期待します。また、この研修については、新たに道路事故に対応することとなった職員ができるだけ早期に必要な知識を身に付けることができるよう、その時期や方法について工夫することを希望します。

次に、本件事故の対応に当たった職員が過失割合に関する発言をした点について、市は、「検討会を経て基本方針を決定するという一般的な手続きについてご説明したもの」と説明していますが、オンブズマンとしては、道路事故対応における市の対応に関して申立人に説明するためであれば、あえて過失割合という表現を用いる必要はなく、「検討会を経て基本方針を決定する」旨説明すれば足りたのではないかと思います。申立人から過失割合に関する質問等があったならばともかく、そのような事情がなかったのだとすれば、わざわざ「保険会社が過失割合を決めないと分からない」旨発言されたことにより、申立人が不安を感じられたのも無理はないところです。

対応に当たった職員の発言が、どのような会話の流れの中で、具体的にはどのような言葉でされたものかが客観的に確認できない以上、職員の発言について不備があったと判断することまではできませんが、市においては、相手方当事者の心情に配慮しながら、適切かつ柔軟に対応するよう努めてもらいたいと思います。なお、このような対応の仕方についても、前記の研修で取り上げることを希望します。

最後に、事故後の手続き等に関する連絡についてですが、市は、手続きの進捗に合

わせて、申立人から見積書の提出を受けたり、示談締結書類を記載してもらったりする必要が生じた際には、速やかに連絡をしており、その意味では、「手続きの中で申立人へ連絡すべき場面では速やかにご連絡を差し上げてきた」という市の主張も理解できるところです。しかし、たとえば、市は、5月中旬に申立人が修理方法について悩んでいる旨聞いた後、6月中旬に申立人から最終的な見積書を受領するまでの間は、申立人が修理方法等について検討中であると認識していたため申立人からの連絡を待っていたとのことであり、その認識自体に誤りはないのですが、「申立ての趣旨」や「市からの回答」に記載された事実関係を見ると、この時点で既に市が示談交渉可能な状態で待機していることが申立人に明らかであったとはいえないように思われます。申立人としては、5月中旬に2通の見積書を市に渡した時点で、「市としては示談交渉を開始するための決裁は終了しているので、最終的な見積書が提出され次第次の手続きに入る。」旨説明を受けていれば、その時点で手続きがどこまで進んでいるか、今後どのように進んでいくか申立人も状況を把握することができ、より安心して手続きを進めることができたのではないのでしょうか。

本件においては、市は、手続きを進めるために必要な連絡は適切に行っていたものと認められますが、上記のとおり、申立人の立場に立てば、現状や今後の見通しについてより分かりやすい説明が可能であったように思われます。市も、「今回のご指摘を参考に、より一層状況に合わせた適切な連絡を行ってまいりたい」とのことですので、今後は市民にとってより分かりやすい丁寧な対応がされるよう期待します。

市の改善等の状況

今回の事故案件について、熊本市道路事故事務処理要領に沿って処理がなされていたかを再検証し、あらためて事故処理対応研修資料を作成しました。また、資料をもとに、平成29年11月、本案件の対応を踏まえた職員を内部講師として、課内全職員に対して、事故処理対応研修を実施しました。当該研修については、年度当初に課内全職員に対して、確実に実施することとします。

資料は、誰でもいつでも確認できるような状態にし、その都度、見直しを行い、追加・修正があった場合には職員に周知します。

今後も、道路事故が発生しないよう、道路パトロールを行い、道路の適正な管理に努めてまいります。

(9) 市立学校の指定校変更（要約）

苦情申し立ての趣旨

私の子どもは療育手帳を所持しており、支援が必要なため、A課とやり取りし、平成29年2月頃、本来ならB校の校区だが、校区内への引っ越しを条件に、同年4月から情緒学級のあるC校へ通学する許可をもらえた。

ところが、同年5月初旬、子どもが原因不明の不登校になってしまったので、精神状態を優先して、同年7月下旬に予定していた引っ越しを急きょ取りやめた。

同月頃、D課に行って事情を説明したところ、C校に連絡はしてくれたようだったが校長から特に連絡はなく、私の方からC校に出向くと、校長から「教育委員会に従うだけなので、こちらに振らないでください、と返答しておきました。」と言われた。その後、C校から、引っ越さないのなら教育委員会に相談するようにと連絡があった。

そこで、同年8月上旬、子どもと一緒にA課へ行き、事情を伝えて猶予してほしいと頼んだが、担当者は、最初から話を聞く姿勢もなく、「引っ越さなければB校に転校してください。そういう約束だったでしょ。」「お子さんの精神状態は関係ありません。」などと言われてしまった。「あなたのお子さんは無許可の子どもですよ。」とまで言われ、とても傷ついた。

数日後、校長から連絡があり、「やはり、2学期から転校するように。」「ルールだから。これを許すと学区割がめちゃくちゃになるから。」「教育委員会が許可するなら引き受けるけど、教育委員会が決めることだから。」などと言われた。

せめて子どもが落ち着くまで、2学期中くらい待ってもらえるようお願いしたいだけなのに、事情すら聞いてくれなかったり、「無許可」などと心ない発言をしたり、A課の対応は威圧的なもので納得できない。

市からの回答

学校教育法施行令では、「市町村の教育委員会は、…当該就学予定者の就学すべき小学校、中学校…を指定しなければならない。」とされ、当該指定に関しては、「市町村の教育委員会は、…相当と認めるときは、保護者の申し立てにより、その指定した小学校、中学校…を変更することができる。」とされています。

そこで、市においては、指定する際の判断基準として「熊本市立小中学校通学区域索引簿」を設け、それに基づき居住している住所による学校の指定を行っています。また、指定変更を認める際の基準としては、「指定校変更許可基準一覧表」を設け、保護者に必要書類等をA課へ持参して申し立てていただいております。

一方、特別支援学級は、知的障害者等教育上特別の支援を必要とする児童及び生徒等に対し、障害による学習上又は生活上の困難を克服するための教育を行うもので、

市では、知的障害、自閉症・情緒障害、肢体不自由などの特別支援学級があります。障がいのある子どもも校区の学校に就学していただくことが原則であるため、校区内の学校に希望する特別支援学級が設置されていない場合、学校が保護者の意向を確認した上で、D課に新設を要望することとなります。しかし、特別支援学級が新設されなかった場合などは、①本来校区の学校の、通常の学級若しくは既設の特別支援学級又は②指定校変更の手続きを経た上での近隣の他校（校区外）の特別支援学級への就学が考えられます。

本件につきましては、本来校区のB校には特別支援学級の自閉症・情緒障害学級がなかったため、平成28年秋頃、申立人へ来年度の新設要望をされるように話したところ、「B校には行かないので新設要望はしない。C校などを希望している。」との回答があり、平成29年2月上旬、転居を理由としたC校への指定校変更の申立てをされたため、期間を定めて変更を許可しました。

同年7月中旬、C校の校長からA課へ本件の引っ越しの件で連絡があったため、「現段階では転居予定での入学許可を出しており、引っ越しができないのであれば居住している校区内の学校（B校）に転校してもらえないか、どうしてもC校に通学しなければならない事情があれば検討できる。」旨伝えました。

翌日、申立人がD課へ来課され相談されたため、今後のことについて学校ともしっかりと話し合っていたくよう伝え、A課及びC校に情報提供を行いました。

同年8月上旬、申立人と申立人の子ども（以下「本児」という。）がA課へ来課されました。職員が、当初の許可は転居が入学の条件であり、配慮が必要という理由で許可したものではないこと、ただし、本児の状況により猶予が必要ならば、校長と話し合っていたく、校長の意見を聞いた上で検討することを伝えました。同日、D課へも来課され、A課でのやり取りについて話されたため、C校へ電話し、申立人の話の内容を伝えました。

確かに、本児は療育手帳を所持されていますが、本件の許可は、特別支援学級在籍による教育的配慮の指定校変更ではなく、あくまで転居予定による指定校変更の許可です。そのため、転居ができなくなった場合は、本来の校区の学校へ転校していただく必要があります。転校されないのであれば、新たにC校区への転居をする旨の確約が必要となりますが、現時点では、確約がなくC校への通学許可は認められないと考えております。ただし、保護者と学校とが本児の状況等を十分に話し合い、そのままC校へ通学することが適切であるとの学校長からの意見があれば、校区外通学の許可について検討することも可能です。

また、同年8月上旬に申立人がA課へ来られた際、主張されるような発言があったことは事実ですが、職員としては事情を聞いていたと認識しているものの、説明不足の面から誤解が生じたと考えられるため、丁寧な説明に努めたいと考えます。威圧的な態度と思われたことについては、正規のルールを毅然と説明したのですが、そう捉えられたのであれば、今後そのようなことがないようにいっそうの接遇改善に取り組むたいと考えます。「無許可」と発言したのは、今回の許可は転居するまでの期限付

きだったため、「現在は無許可の状態である」ことを説明したものです。

C校では、いつの発言か明確ではありませんが、7月下旬からは引っ越さなければならぬ旨伝えておりました。その際、当初の許可は転居予定が理由であるため、当該許可については、学校が判断できるものではないとの趣旨で、教育委員会に相談してほしい旨伝えました。

本件については、校区外就学の許可の期限を過ぎていますが、まだ転居されていません。しかしながら、本児が特別支援学級に在籍し、現在では、不登校の傾向もあり、就学に対する気持ちに配慮した対応が必要となっているため、本児の状況等の適切な把握とともに、今後の就学について、保護者と学校間による話合いの結果により、以降の猶予の検討を行います。申立人からは、この件に関して本児に直接聞くことは絶対にしないでほしいとのご要望があり、学校が本児の気持ちを把握できない状態ですが、C校でも本児の状況等に配慮した対応をしていくつもりです。ただし、不登校が続く場合は、よりきめ細やかな対応が期待できる自宅近くの学校への転校についても検討が必要と考えております。

オンブズマンの判断

申立人は、教育委員会に行くと言われ、C校に行くと言われ、C校に行くと言われ、また教育委員会に行くと言われ、また教育委員会に行くと言われ、その指示どおりに相談に行っています。

申立人は、本児のC校への入学は引っ越しを条件に許可されたものであること、その約束が守られていないことを十分に承知しています。それでも本児の精神状態を考慮すれば引っ越しも転校もできないと悩み、教育委員会や校長等に相談に行ったものと思われまます。

これに対する教育委員会等の対応は、本児の精神状態を考慮に入れず、引っ越しの約束を守らなければC校への受け入れを許可しない旨の原則論に終始しているように受け取れます。校長も、判断と責任を教育委員会に預けているような対応に思われまます。そのため、いずれも申立人との意思の疎通が十分に行われず、問題意識にずれが生じているように見受けられます。

教育委員会が、申立人に約束を守るように指導することは結構ですが、本件では本児の精神状態や心情に配慮し、申立人側の事情や要望を十分聴いた上で、総合的に判断するという対応が望ましかったものと考えます。

申立人が教育委員会や校長に求めているものは「引っ越しの猶予がほしい。」「せめて子どもが落ち着くまで、2学期中くらい待ってほしい。」ということです。本件苦情申し立て後の教育委員会の考えは、「市からの回答」にあるように「本児の状況等の適切な把握とともに、今後の就学について、保護者と学校間による話合いの結果により、以降の猶予の検討を行います。」ということになっていますので、話合いによって、より良い解決方法が見つかることを期待します。

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っております。

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」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となります。

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。

(2) 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ようで、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。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。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。

(3) 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月まで待つてほしい。」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、いずれかの時点で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えます。

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はありません。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。

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となります。

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。

(4) 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事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います。

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となります。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となります。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見え、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。

(5) 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が担っていることとなります。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ります。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け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コストをかけることは難しいと判断するのもし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、高額のコスト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思いますが、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とは理解できますが、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せんが、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。

(7) 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の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に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

市の業務に不備がなかった事例

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られるしかありません。

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。

4 調査対象とならなかった事例

平成29年度に受け付けた苦情で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

・市の仕事やそれに関わる職員の行為でない苦情（オンブズマン条例第6条）

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に該当せず、調査の対象外となったものです。

内容・苦情申立ての趣旨
(1) 校区自治会長会への指導 校区自治会長会の運営等に問題があり、問題を市が改善しないことに不満がある。

・自身に直接の利害を有していないもの（オンブズマン条例15条第2号）

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

内容・苦情申立ての趣旨
(2) 校区自治協議会の規約 校区自治協議会の規約の内容が不当であるにもかかわらず、市は、これを看過して規約を受け取ったことに納得できない。
(3) 校区自治協議会等への助成金 校区自治協議会に対して市が給付金を支給した際、市は、協議会から提出された請求書や添付書類を精査していなかった疑いがあり問題である。

・1年以上経過しているもの（オンブズマン条例15条第3号）

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

内容・苦情申立ての趣旨
(4) 市長への手紙の回答内容 「市長への手紙」を出したが、市から、以前の手紙と同様の内容であり、すでに回答は済んでいるため回答を控えるとの文書が届いた。以前の手紙と今回の手紙は異なる趣旨のものであるため、市は回答すべきである。
(5) バス停の復活と道路整備 定期路線バスの走行ルートが変更になり、バス停が廃止され、公共交通の利用ができなくなった。市は、住民福祉の向上のため、道路整備に投資し、以前のバス運行ルートに戻して、バス停を復活させるべきである。

・調査が相当でないもの（オンブズマン条例15条第5号）

苦情申立ての趣旨に係る事実のあった年月日が不明瞭であり、調査の対象になるかどうかの判断ができなかったため、及び、趣旨を特定するために何度も連絡を行ったものの、申立人から協力が得られず、趣旨が特定できなかったため、オンブズマンが「調査が相当でない」と判断し、調査対象外となったものです。

内容・苦情申立ての趣旨
(6) 職員による事業説明 担当課に事業説明を求めた際、職員の発言や対応に納得できない。
(7) 近隣住民からの嫌がらせ行為等 近隣住民からの断続的な嫌がらせ行為に対し、ケースワーカーが解決を図ろうとしないことが不満である。

5 調査を中止した事例

平成29年度に受け付けた苦情で、調査を中止したものは次のとおりです。

・調査開始後に調査の必要がなくなったもの（オンブズマン条例17条第1項）

調査開始後に申立人自らが、申立てを取り下げられたものです。

内容・苦情申立ての趣旨
(1) り災証明書の発行 家に戻ってくる意思はあるものの、施設入所中である親族が所有している家が被災した。市は、住んでいないことを理由に、り災証明の発行を拒否したことが納得できない。

V 発意調査の事例

～掲載事例一覧～

V 発意調査の事例

内 容	頁
1 公文書の管理	110
2 市営住宅における孤独死の防止	116

発意調査の事例

(1) 公文書の管理（要約）

発意調査の趣旨

平成21年7月1日に「公文書等の管理に関する法律」（以下「法」という。）が公布され、平成23年4月1日に施行されました。法の目的とするところは、国等の諸活動や歴史的事実の記録である公文書等が、健全な民主主義の根幹を支える国民共有の知的資源として、主権者である国民が主体的に利用しうるものであることに鑑み、国民主権の理念にのっとり、公文書等の管理に関する基本的事項を定めること等により、行政文書等の適正な管理、歴史的公文書等の適切な保存及び利用等を図り、もって行政が適正かつ効率的に運営されるようにするとともに、国等の有するその諸活動を現在及び将来の国民に説明する責務が全うされるようにすることにあります。そして、法は、「地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、その保有する文書の適正な管理に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施するよう努めなければならない。」と規定しています（第34条）。

市における公文書管理は、法の趣旨にそって行われているものと思いますが、オンブズマンは、次のような苦情申立ての事例に接しました。それは、市が約30年前に造成した宅地について、替地又は売買により所有者となった市民（以下「申立人ら」という。）からの申立てでした。申立人らは、熊本地震により、それぞれの宅地に地割れや陥没が生じたことから、市の造成工事に不備があった可能性があると考え、工事の記録を見せるよう要求しました。この要求を受けて、市の担当者は記録を探しましたが、どの記録がどこに保管されているのかが判明せず、記録を探し出すのに数か月を要してしまいました。担当者は、そのために多くの無駄な時間を費やし、申立人らにも不信感を与えてしまいました。

公文書の適正な管理は、行政が市民に説明責任を果たすために必要不可欠であり、市政に対する市民の信頼確保と行政の効率化（文書を探す時間の節約等）のためにも重要なことであると考えます。オンブズマンは、上記事例を調査したことから、市における公文書の管理体制や文書管理の実情について調査の必要があると考え、発意調査の対象とすることにしました。

市からの回答

市では、公文書の管理に関する規定として、「熊本市文書に関する訓令」（以下「訓令」という。）を平成7年3月31日に制定しました。法は、国の機関等の公文書管理について規律したものであり、地方公共団体の公文書管理については直接に規律していませんが、市では、法第34条の規定を受けて、法の趣旨を踏まえ、訓令の趣旨に文書の「適正な管理及び保存」について定める旨を示し、文書作成の努力義務を設け、文書の保

存期間延長に関する規定を設ける、などの改正を行いました。

一方で、法では歴史公文書等（歴史資料として重要な公文書その他の文書）に関して保存や利用等の規定を設けていますが、訓令には規定が設けられていません。また、法では、公文書管理に関する諮問委員会の設置が義務付けられていますが、訓令ではこのような規定が設けられておらず、有識者に意見を諮る仕組みも未整備の状況です。

なお、政令指定都市において公文書管理に関する規定を条例化している都市は、4市程度にとどまっている状況です。

市における具体的な文書管理の方法としては、平成16年4月1日から、文書管理システム（文書の作成から廃棄までという文書のライフサイクルを電子データ上で管理するシステム）を導入しており、「文書の収受、起案、決裁、発送、保存、廃棄その他文書管理に関する一連の事務の処理については、文書管理システムを利用するものとする。」と訓令には規定されています。文書管理システムを導入した目的は、行政の有する情報、意思決定過程を組織的に管理できる体制を再構築し、公平で透明な行政運営を図るとともに、高度できめ細やかな行政サービスの基盤を確立することにあります。

文書管理システムの導入後は、主に文書管理システムによって管理し、必要に応じて紙媒体による管理が行われるよう公文書管理の仕組みを改めました。文書管理システムによる管理を主な管理方法と位置づけた理由は、文書管理システムによって管理を一元化することにより、検索の迅速化や担当者以外の職員でも情報を容易に把握できるなどの業務の効率化につながるだけでなく、紙によるスペースの占拠や不要文書の氾濫を防ぐなど執務室の環境改善につながることも理由として挙げられます。一方で、紙媒体による管理を補充的に併用している理由としては、図面や冊子等電子添付が困難なもの、確認の押印が必要な文書など、紙媒体を要する文書に対応するためです。

文書管理システム導入前に作成された文書については、基本的には紙媒体のままで引き継がれ文書庫で管理されていますが、出先機関等においては各部署で管理されているものもあります。

作成された文書は単独又は同種の文書とともに文書ファイルとして管理され、文書ファイルを管理するために文書ファイル管理簿を作成します。文書ファイル管理簿には、文書ファイルの分類、名称、保存期間、保存期間の満了する日、保存場所その他必要な事項といった必須項目が記載されています。また、各部署には、文書主任及び文書副主任が各一人置かれており、適切な文書管理を確保するための事務に従事するようになっています。

文書管理システムでは、システム内で文書の収受、起案を行い、文書ファイルに綴りこまなければ事務処理が完了しないようになっています。文書ファイルの作成、登録は各部署で行っており、登録に際しては、ファイル名、分類、保存期間等の項目の入力が必須となっているため、保存年限や保存場所等の管理に必要な情報が漏れなく設定される仕組みとなっています。登録が完了すれば、入力された項目も自動的に帳

簿形式となって管理されることになるため、文書ファイル管理簿を別途作成する必要はありません。文書管理システムのメニューを用いれば、個別の文書や文書ファイルの検索、閲覧、出力が簡易迅速にできるようになっています。

一方で、紙媒体で処理した文書等については、上述した必須項目を記載するための文書ファイル管理簿を各部署で別途作成し、管理することになっています。

文書管理システムの導入後、基本的にはシステムを活用した文書管理が実施されていましたが、実際には想定されたほどに活用されませんでした。その理由としては、文書を一元管理するという文書管理システムの目的や機能についての職員の認識が希薄であり、決裁を電子で行う電子決裁システムとしての認識が強く、従来の紙媒体による処理等の慣行から脱却できないことが一因と考えられます。そのため、電子添付と併せて紙媒体が添付されるなどの事務処理がいまだに継続されている現状があり、結果として紙文書の量が減らず、保管スペースの確保が難しい部署が見受けられます。

上述した管理のルールが徹底されるならば、公文書管理について問題が生じることはほとんどないと思われます。実際に、文書管理システム内で管理されている文書については、システムが正常に稼働している限り、年度や担当者が替わっても文書ファイル管理簿を共有でき、文書を探すことが可能です。一方、紙媒体の文書については、人事異動等に当たって、職員間での文書ファイル管理簿や引継票の引継ぎが徹底されなければ文書の所在を知るすべがなく、文書を探すのに時間を要するというケースが起こることは容易に想定されるものです。

また、文書管理システム内で管理されている文書、紙媒体の文書のいずれの場合においても、組織改編等により文書の所管部署が変更となった場合や引越し等により文書の保管場所に変更が生じた場合に、文書ファイル管理簿の記載内容が適切に変更されなければ、文書ファイル管理簿上の保管場所と文書の所在場所が一致せず、文書を探すのに時間を要するというケースが起こることも想定されるものです。

そこで、市では、新規採用の職員や文書主任を対象とした文書管理の研修の実施や、人事異動前など時宜を得て通知を出し注意喚起を行うとともに、職員の文書管理に対する意識の向上を図っているところです。

「発意調査の趣旨」で触れられている事案は、約30年前に行われた工事に関する文書であることから、文書管理システム導入前に作成された紙媒体の文書の管理が問題になった事案です。この事案では、組織改編により所管部署の変更が7回行われていたという事情があることから、文書ファイル管理簿の移管が適切に行われていなかった可能性があります。保管場所や保管期間が不明確であったため、保管されている可能性のある場所をすべて確認する必要が生じ、結果として見つけ出すのに時間がかかったものと考えられます。

法の制定以降は、自治体でも公文書管理に関する条例を制定すべきという意見が出ているところですが、市では、まずは文書のペーパーレス化や職員の公文書管理に対する意識の向上といった、実態の改善が先決であると考えております。

文書のペーパーレス化については、現在、文書管理システムの利用や資料の電子化

の徹底を改めて行い会議にタブレットを導入するなどしていますが、今後も継続して行っていく方針です。また、職員の公文書管理に対する意識の向上については、現在実施している研修を継続し、公文書の適切な管理について理解を深めていきたいと考えております。

公文書の適正な管理は、市政に対する市民の信頼確保と行政の効率化のためにも重要なことであると考えていますので、今後も改善に努めてまいります。

オンブズマンの判断

法は第1条に規定された目的を達成するために、行政機関の職員に行政文書の作成義務を課し（第4条）、整理（第5条）、保存（第6条）、行政文書ファイル管理簿への記載・公表（第7条）、移管・廃棄（第8条）について定め、特定歴史公文書等の保存（第15条）についても規定しています。そして、「地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、その保有する文書の適正な管理に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施するよう努めなければならない。」としています（第34条）。

法の施行に合わせて、行政文書の管理に関するガイドライン（平成23年4月1日内閣総理大臣決定）も示されました。地方公共団体では、これに応じて公文書等の管理に関する条例を制定したところもあります。県では平成23年に「熊本県行政文書等の管理に関する条例」（以下「県条例」という。）を制定しましたが、多くの地方公共団体では、従前の規則、規程、要綱等を改正したものの、条例を制定するには至っていないようです。

市においては、訓令を改正することで対応しています。訓令には、趣旨として「文書…の適正な管理及び保存について必要な事項を定める」（第1条）という事務的な規定があるだけで、法にあるような目的理念の規定がありません。市は、熊本市自治基本条例において、「情報共有の原則」（第4条第1号）を掲げ、「市長等…は、市政に関する情報が市民との共有財産であることを認識し、これを市民に開示するとともに、積極的かつ迅速な提供に努めます。」（第25条第1項）としていますので、それにふさわしい文書管理の目的理念を提示することが望ましいのではないかと考えます。

なお、県条例においては、法と同様の目的規定が置かれています。

次に、法は、「歴史公文書等の適切な保存及び利用等を図り、もって行政が適正かつ効率的に運営されるようにするとともに、国…の諸活動を現在及び将来の国民に説明する責務が全うされるようにする」（第1条）ことを目的として、「国の機関が保有する歴史公文書等の適切な保存のために必要な措置を講ずるものとする。」（第14条第1項）とし、特定歴史公文書等について、適切な保存及び利用を確保するために必要な場所において、適切な記録媒体により、識別を容易にするための措置を講じた上で、原則として永久保存しなければならない旨規定しています（第15条第1項、第2項）。また、公文書等の適切な管理に関して、専門的・第三者的な見地から調査審議をする

ための機関として、内閣府に公文書管理委員会の設置を義務づけています（第28条第1項）。

ところが、訓令には、歴史的公文書の管理についての規定はありませんし、公文書管理委員会のように、専門的・第三者的な見地から調査審議するための機関に関する規定也没有。保存期間に関して「歴史的価値が認められるもの」について「総務課長が別に定める期間」が経過する日まで保存期間を延長しなければならない旨の規定があるだけです（第29条第3項第5号）。事実上は、何らかの保存行為が行われているものと推測しますが、市が、歴史的公文書に対して、どのような問題意識を持ち、誰がどのような基準で永久保存の文書を選択し、どのように保存管理するのかは不明です。

その他、参考になる法の規定は、行政文書の管理状況の報告に関する「行政機関の長は、行政文書ファイル管理簿の記載状況その他の行政文書の管理の状況について、毎年度、内閣総理大臣に報告しなければならない。」（第9条第1項）、「行政機関の長…は、…職員に対し、公文書等の管理を適正かつ効果的に行うために必要な知識及び技能を習得させ、及び向上させるために必要な研修を行うものとする。」（第32条第1項）、「行政機関の長は、当該行政機関について統合、廃止等の見直しが行われる場合には、その管理する行政文書について、統合、廃止等の組織の見直しの後においてこの法律の規定に準じた適正な管理が行われることが確保されるよう必要な措置を講じなければならない。」（第33条第1項）などですが、文書訓令にはこれらの規定に対応する明確な規定がありません。

文書管理システムの導入後は、文書ファイルの作成、登録時に、ファイル名、分類、保存期間、保存場所等の入力を必須とすることにより、文書ファイル管理簿が自動的に整備され、検索が可能になっています。導入後は、入力ミスなどの人的過誤がない限り問題はないようです。

文書管理の要点は、必要な時に必要な文書をだれでも時間をかけずに探し出して活用できるように整理し保存することです。「市からの回答」によると、実務では訓令に規定されたとおりに運用が行われているということです。

しかしながら、文書管理の不備が発覚するのは、情報公開制度等により開示請求がなされた場合や、業務のために過去の行政文書を参照する必要が生じたときなどに限られます。例えば、必要な書類を探し出すのに長時間かかった、帳簿上ではあるはずの書類があるべき場所で見つからなかった、担当者が不在のため必要書類の所在が分からなかった、業務の引継ぎがうまくいかなかったために同様の資料を再度作らなければならなくなった、保存期間が満了していない書類を誤って廃棄してしまったなどの問題が生じることが考えられます。これらのことが発生すれば、市民が不利益を被るだけでなく、市職員に無駄な時間を浪費させ、市の業務にとっても損失となります。

オンブズマンが苦情申立ての調査の過程で接した事例としては、（ア）開示請求された宅地工事関係の文書（担当した行政組織はすでに廃止されている）がどこに保管されているか不明で、職員が文書を探し出すのに数か月かかったもの、（イ）土地の

境界が問題となった際、実際は境界立会いが行われていたのに、それが電子システムに入力されていなかったため、市民に対して間違った説明をしたものがあり、市からは、(ウ) 保存期間が満了していないのに、誤って文書を廃棄してしまった事例について情報提供を得ました。

(ア) の事例については、「市からの回答」によると、組織改編等に伴い業務所管課が7回にわたって変更となった際に文書ファイル管理簿が適切に移管されていなかった、文書保管場所が変更となった際に文書ファイル管理簿の記載内容を適切に変更していなかった、などの理由が考えられるということです。

(イ) の事例については、境界立会いが行われたことや関係書類の存在が電子システムに入力漏れになっていたことが原因と考えられます。オンブズマンへの苦情申立てを契機に、調査を行ったところ、関係記録が発見され、入力ミスであったことが発覚したというものです。

(ウ) の事例は、市職員が市民から記録の提供依頼を受けて書庫を探したところ、当該記録を発見できなかったことにより、紛失したことが明らかになったものです。その原因は、移設の際に必要な書類と廃棄書類を混在させて、中身の確認が不十分な状態で処理業者に引き渡してしまったと推認されるというものです。市は関係者に謝罪するとともに、内部チェック機能の強化、責任の明確化を図り、全庁的に、文書の適正な管理及び保存について周知したそうです。

文書管理システムの導入によって、文書の管理状態が容易に把握できるようになりました。それでも、文書管理を行うのは個々の職員です。問題となった上記の事例は、文書管理業務に従事する職員の問題であったものと思われます。

法が目指すものは、公文書等の適正な管理により「行政が適正かつ効率的に運営されるようにする」こと及び「現在及び将来の国民に説明する責務が全うされるようにすること」です。文書管理は、単に文書を整理保管すること以上の意義を持っています。このことを職員に理解してもらうためには、現在の文書訓令の規定で十分なのか市内部で検討することが望ましいと思います。オンブズマンとしては、すべての職員が文書管理の目的と適正な業務執行の重要性を十分に理解して、業務に従事されることを期待します。

市の改善等の状況

熊本地震関連文書等をはじめ歴史的価値のある文書と考えられるものについて、熊本市文書に関する訓令では、その位置付けが明確になっていないため、平成30年度に文書の保存基準を見直すこととします。そのため、有識者等による検討委員会を設置して検討します。

(2) 市営住宅における孤独死の防止（要約）

発意調査の趣旨

過日、熊本地震により自宅が被災し、市営住宅に単身で入居されていた高齢者が、急性心不全のため誰にも看取られずに亡くなり、後日発見されたという報道がありました。

単身世帯に関しては、居宅内で生じた事故の発生を外部から認識することが困難であり、事故の発見が遅れる危険が高いという問題があります。特に高齢者の場合、事故の発生や、その発見の遅れが重大な結果につながる 경우가少なくありません。高齢単身世帯のいわゆる孤独死は社会的にも問題視され、自治体等の対応が注目されています。

過去にオンブズマンが受けた相談の中に、高齢単身世帯の孤独死を防止するという観点から興味深いものがありました。市営住宅に単身で入居している高齢者のA氏は、ある疾病の治療のために定期的に通院していましたが、ある日、A氏が通院していた病院から知人のB氏に、来院予定日だがA氏が来ないとの連絡がありました。そこで、B氏がA氏宅に向かいましたが、A氏の家には鍵がかかっている様子を確認することができませんでした。B氏は、管理人や自治会長、市営住宅の担当課に連絡を入れましたが、いずれも合鍵は持っていなかったため、警察官立会いの下、やむを得ず民間の業者に開錠してもらい、A氏宅に入りました。B氏が中に入ると、A氏は既に倒れており、大事には至らなかったものの、そのまま入院することになったそうです。B氏は、「このような緊急事態の発生は容易に想定できることから、管理人や担当課などが合鍵を保管しておくべきではないか。」と主張されていました。

結局B氏は、オンブズマンへの申立てはされませんでした。合鍵の管理は、市営住宅の高齢単身世帯において事故の発生が疑われる場合に速やかに対応し、孤独死を防止するための対策として興味深いものです。

高齢単身世帯の孤独死の問題は市営住宅入居者に限って生じるものではありませんが、オンブズマンは、上記の報道や相談などを踏まえ、まず、市営住宅における高齢単身世帯の孤独死を防止するための対策について、市がどのように考え、対応しているかを調査することとしました。

市からの回答

市営住宅の入居世帯は、平成29年3月31日時点で11,875世帯となっています。そのうち65歳以上の高齢単身世帯は、全体の26.57%に当たる3,155世帯であり、高齢単身世帯の世帯数及び全入居世帯に占める割合は年々増加しています。少子高齢化及び被災者向け公営住宅の提供開始により今後も増加するものと考えられます。

このような中、市営住宅においては、入居者が誰にも看取られずに亡くなるいわゆる孤独死が平成27年度に7件、平成28年度に11件、平成29年度に12件発生しています。そのうち平成27年度の6件、平成28年度の8件、平成29年度の9件は65歳以上の高齢者が孤独死された事案となっています。

孤独死の原因は、事案により様々であると考えられますが、市としては、地域において他人との関わりを持たず、見守り等の干渉を拒否するなど地域社会との関わりに消極的な人が増え、結果的に市営住宅においても地域コミュニティが希薄化したり、他人との接触を好まない入居者が増加したりしていることが、孤独死につながる一つの要因であると考えています。

そこで、市においては、次のような方法で市営住宅における孤独死の防止に取り組んでいます。

まず、市では、市営住宅1棟につき1～2名の公営住宅管理人（以下「管理人」という。）を置いています。管理人は、各棟の入居者、特に高齢単身世帯の見守りを行うこととしています。具体的には、新聞や郵便物がたまっている、洗濯物が長期間干したままになっている、最近顔を見かけなくなった、などの兆候があった場合には、管理人からCセンターへ情報提供をすることとなっています。

また、市営住宅の管理はかねてから指定管理者であるCセンターに委託していますが、平成27年度から、高齢単身世帯の見守りに関する業務を追加しています。具体的には、福祉部局で実施している高齢者安心支援事業（緊急通報装置の設置等）やひとり暮らし高齢者訪問事業を利用していない高齢単身世帯への電話や訪問による見守り業務を実施しています。

市では、近隣入居者や管理人から高齢単身世帯に関する通報等があった場合やCセンターの見守り業務に関連して入居者と連絡が取れないなどの異常があった場合、「緊急時の対応マニュアル」（以下「マニュアル」という。）に具体的な対応方法を定め、Cセンターもマニュアルにそって対応することになっています。具体的には、通報等があった場合には、原則として保証人、親族、知人等の緊急連絡先に連絡して状況を聴取し、入院等による不在ではないかの確認を行い、不明な場合は保証人や親族による安否確認を行うよう依頼します。保証人や親族が県外で現地に行けない場合や異臭があり緊急を要する場合には、Cセンター職員が警察・消防・管理人等に同行して安否確認を行います。この場合、鍵開錠業者に依頼して開錠入室し、安否確認をしますが、開錠にかかる費用については入居者負担となります。費用が入居者負担となることについては、開錠前に保証人や親族に説明しています。

なお、一部の市営住宅では、国のL S A（高齢者ケア付生活援助員）派遣事業を利用した安否確認、緊急対応、生活指導・相談等を行っています。

以上のように、市では、福祉部局が実施する各種事業を補完する形で管理人やCセンターによる見守りを行い、これによって市営住宅における孤独死の防止に取り組んでいるところです。

一方、市営住宅の合鍵については、現時点においてCセンター等で保管・管理を行っていません。また、将来的な合鍵の保管・管理等を検討しているということもありません。

市においては、過去に市営住宅のマスターキーを保管・管理していた時期があったものの、その後防犯上の観点から入居者の退去時に原則としてシリンダーの交換を行うこととなり、マスターキーを利用可能な状態でシリンダーの交換を行うと多大な費用を要すること等を踏まえ、マスターキーの保管・管理を行わないこととしたという経緯があります。

仮に、合鍵の保管・管理を行うとした場合は、1万戸以上に上る市営住宅の合鍵を作製して保管・管理することとなり、コストの問題や、入居者の住居の安心・安全を確保するための適切な管理のあり方の問題があるほか、市営住宅の居室内で問題が生じた場合に合鍵を管理している市の責任が問われることなどが懸念されます。また、貸出しの要望があった場合には厳正な本人確認等が必要となります。したがって、現状では入居者自身の自己責任で鍵を管理してもらうこととしているところです。

オンブズマンの判断

今回の調査では、まず、市営住宅における高齢単身世帯の現状について市に説明を求めるとともに、資料の提供を受けました。市から提供を受けた資料は、過去3年間の市営住宅における孤独死に関する資料（表1）及び過去10年間の市営住宅入居世帯に関する資料（表2）で、その内容は以下のとおりです。

表1 市営住宅における孤独死に関する資料

年度	件数	うち65歳以上
平成29年度（平成30年1月12日現在）	12件	9件
平成28年度	11件	8件
平成27年度	7件	6件

表2 市営住宅入居世帯に関する資料

基準日	入居世帯数	高齢単身世帯数	割合
平成29年3月31日	11,875世帯	3,155世帯	26.57%
平成28年3月31日	11,829世帯	2,905世帯	24.56%
平成27年3月31日	11,976世帯	2,782世帯	23.23%
平成26年3月31日	12,271世帯	2,573世帯	20.97%
平成25年3月31日	12,507世帯	2,424世帯	19.38%
平成24年3月31日	12,772世帯	2,301世帯	18.02%
平成23年3月31日	12,947世帯	2,211世帯	17.08%
平成22年3月31日	13,072世帯	2,163世帯	16.55%
平成21年3月31日	13,143世帯	2,131世帯	16.21%
平成20年3月31日	12,821世帯	2,059世帯	16.06%

表1を見ると、過去3年間という短期的な数字ではあるものの、市営住宅における孤独死が増加傾向にあることが分かります。加えて、表2を見ると、過去10年間で、市営住宅に入居している高齢単身世帯数が1.5倍程度に増加していること、入居世帯全体に占める高齢単身世帯の割合も10ポイント程度増加し、既に4分の1を超えていることが分かります。

「市からの回答」にも記載があるように、市営住宅における高齢単身世帯の現状については市も認識しているようです。また、市では、上記のような統計的な情報には表れない市営住宅における高齢単身世帯の孤独死の原因について、「見守り等の干渉を拒否するなど、地域社会との関わりに消極的な人が増え、結果的に市営住宅においても地域コミュニティが希薄化したり、他人との接触を好まない入居者が増加したりしていることが、孤独死につながる一つの要因である」と分析しています。

高齢単身世帯は、「発意調査の趣旨」に述べたとおり、その性質上孤独死の危険が比較的高いと考えられます。そのような高齢単身世帯が増加傾向にあり、災害公営住宅の提供開始などによって今後も高齢単身世帯数の増加が予想される市営住宅においては、高齢単身世帯の孤独死を防止するための取組みが継続的に行われることが期待されます。

市は、高齢単身世帯の孤独死を防止するために、主に管理人とCセンターによる見守りを実施しているということです。

これらの取組みや近隣住民からの通報等によって、高齢単身世帯の入居者に何らかの事故があったと疑われる場合には、市が定めたマニュアルにそって対応することとされています。その内容については、以下のように定められています。

Cセンターは、通報を受けた際、まず、通報者に対して、通報者の氏名及び連絡先、誰の件での通報か、要安否確認者と通報者の関係、安否確認が必要な理由、警察・消防や管理人への連絡の有無等をヒアリングすることとされています。そして、このヒアリングで緊急性が高いと判断した場合、その時点で警察・消防へ連絡することとされています。通報者へのヒアリング後は、Cセンターの管理システムで要安否確認者、保証人及び管理人の連絡先等を確認した後、要安否確認者本人、保証人、緊急連絡先、管理人及びその他の関係先へ連絡して安否を確認し、いずれにおいても安否が確認できない場合は現地確認を行うこととされています。現地確認では、郵便受けの状況、窓や照明などの外観の状況、異臭の有無、パイプシャフト内の水道メーターや電気メーターの状況を確認するとともに、近隣住民への聴き取りを行い、これらの調査によって開錠が必要だと判断した場合は、警察・消防の立会いの下で開錠を行うこととされています。

なお、市においては、一部の市営住宅で、国のL S A（高齢者ケア付生活援助員）派遣事業を利用した安否確認、緊急対応、生活指導・相談等の取組みも実施しているとのことですが、オンブズマンが確認したところ、こちらの取組みは徐々に地域による見守り活動等に切り替わることが予想され、将来的には、管理人やCセンターなどによる見守りが基本的な対策になっていくものと思われる。

市営住宅の合鍵を市が保管するという取組みについては、現在のところ行っていないというだけでなく、将来的な取組みも検討されていないとのことでした。その理由について、市は、合鍵の保管・管理を行うとした場合、市営住宅の合鍵の作製・管理によるコストの問題、住居の適切な管理のあり方の問題、居室内で問題が生じた場合の市の責任問題、また、合鍵を貸し出す際の本人確認等の問題があることなどをあげています。

管理人やCセンターによる見守りは、郵便物や洗濯物など外部から認識可能な生活状況を意識的に確認したり、訪問や電話などで本人と直接やり取りをしたりすることによって、居室内で発生した事故を早期に認識しようとするもので、一定の効果が期待できます。また、市は、高齢単身世帯の孤独死の原因について前述のとおり認識していることから、従来、地域コミュニティが自発的に行っていた相互の見守り作用を意識的な取組みとして実施することは合理的であると評価できます。

一方で、居室内での事故の可能性を認識した後の対応に関する取組みについては、今後検討の余地があるように思います。

マニュアルに定められた手続きによれば、開錠を伴う安否確認は、保証人や緊急連絡先などの関係者によって自主的に行われる場合のほかは、Cセンターが開錠の必要性を認めた場合にのみ行われることとされています。しかし、マニュアルには、どのような場合に開錠の必要性が認められるのかの判断基準について具体的な記述がありません。

マニュアルにおいては、通報を受けたCセンター所定の手順によって、開錠の必要性を判断するといった記述があるものの、どのような場合に緊急性や開錠の必要性が認められるのかについては必ずしも明らかになるとはいえません。実際に対応にあたるCセンターの対応の指針となるものがマニュアルだけであるとすれば、緊急性や開錠の必要性の判断について、市とCセンターで齟齬が生じるおそれがあるように思われます。

先に述べたとおり、高齢者に何らかの事故があった場合には、発見や対応の遅れが重大な結果につながるものが少なくありません。見守り等の取組みによって、せつかく早期に事故の可能性を認識できたとしても、その後の対応に時間がかかってしまえば、孤独死を防止するという目的は達成できないこととなってしまいます。開錠を伴う安否確認がされるか否かが、Cセンターによる緊急性等の判断にかかっている以上、市においては、緊急性等の判断が迅速かつ適切にされることを担保するための取組みが必要であると思います。

もちろん、緊急性や開錠の必要性の判断は諸般の事情を総合的に考慮してされるべきものであり、マニュアルにおいて予め画一的な基準を定めることは困難です。しかし、緊急性等があると認めるべき事案をある程度類型化して示すことは可能です。また、マニュアル等で定めるだけでなく、市の判断とCセンターの判断に齟齬が生じないよう、定期的なミーティング等において判断のあり方を協議するといった取組みも有用であると思います。

特に、どのような場合に現地確認を待たず警察・消防へ連絡を行うべきかという緊急性の判断については、Cセンターによる判断を容易にし、市とCセンターとの間の認識を共通にしておく必要性が高いように思われます。

本件における調査のきっかけのひとつになった合鍵の保管については、かつて実施されていた時期があったものの、管理コストや防犯上の理由などから現在は実施されなくなり、将来的な実施も検討されていないということでした。オンブズマンとしても、市の財源にも限りがある中で、合鍵を作製して管理するためのコストを考慮することは当然であり、また、防犯意識やプライバシーの意識が向上している現代においては、入居者のこれらの意識を考慮することも必要であると思いますので、合鍵の管理について市が検討した過程に不合理な点はないと認められます。もっとも、防犯意識やプライバシーの意識が向上してきたのと同様に、今後、高齢単身世帯に対する配慮の意識が向上するなど、社会的な状況が変化することも十分あり得るところです。市においては、一度決めたところにとどまることなく、他都市の取組みや社会の動向を注視しながら、その時々において適切な取組みができるよう、取組みについて定期的な検討と見直しをしてもらいたいと希望します。

VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

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

(1) 特定優良賃貸住宅の退去（平成25年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

退去の際に、建物の賃借人に通常損耗の原状回復義務を特約で課すことについては不当とは思われませんが、その際は、契約書等の契約条項に具体的に明記しておくことが必要であり、仮に契約書等で明らかでない場合には、賃借人に原状回復義務を明確に認識させ、合意の内容としたもと認められるような説明方法の見直しが必要です。今後の市の改善を見守りたいと思います。

【市の改善状況】

平成30年3月、「熊本市特定優良賃貸住宅の入居決定者が提出する請書における入居の要件を定める要綱」を制定し、住宅明渡し時に入居者によって原状回復すべき項目と内容を定めました。

また、入居者が入居前に市に提出する請書の様式を見直し、住宅明渡しの際、入居者が上記原状回復すべき項目と内容を履行する義務を負う旨を追記しました。

今後は、丁寧な説明とともに、原状回復義務の範囲について入居者に確実に理解をいただいた上で、入居できるよう努めてまいります。

(2) 市民税の課税ミスに関する対応（平成26年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

市民税の課税ミスに関しては、平成30年を目処に新しい電算システムが導入され、ヒューマンエラーを極力抑える電算システムの導入に努めることが再発防止策のひとつとして申立人に約束されています。

人為的ミスを最小化しうるシステムの開発に期待したいと思います。

【市の改善状況】

新たな税システムの導入に伴い、市民税担当職員を対象とした端末基本操作研修を行い、平成30年1月から段階的に運用を開始しました。

平成30年5月には新システムに完全移行し、人為的ミスを最小化するよう適正な運用に努めております。

(3) 市道認定後の所有権移転登記の遅れ（平成27年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

道路について、市が所有権を取得した以上、速やかに登記手続を行うべきことは当然であり、市においても、「現在、市が保有する書類にて登記可能な部分については登記手続を進め、また、登記できない部分については訴訟等の法的手段も視野に入れ、問題解決に向けて努力していきます。」ということですので、速やかな実行を期待します。

【市の改善状況】

市が寄付を受け、市道認定された道路について、市への所有権移転登記が未完了のままになっていましたが、登記上の複数の所有者との交渉の結果、平成30年3月、市への所有権移転登記がすべて完了しました。

(4) 調整池の管理の引継ぎ（平成28年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

本件調整池が公共的機能を有するものであり、市でその管理を引き継ぐべきであるという判断がされています。少しでも早く引き継ぎを完了することが望ましく、市には、引継ぎが完了できるよう一層の努力を期待します。

また、市民の方から相談や約束した内容については、記録を残し、確実に担当者を引き継ぎ、同様の事態を引き起こさないよう今後の対応を見守りたいと思います。

【市の改善状況】

本件調整池の構造、排水先等を現地確認し、A社元精算人の代理人と協議を行った結果、平成30年1月、調整池の引継ぎを完了しました。

今後は、市民の方からの要望や相談については、上司への報告及び記録の作成を徹底します。また、市民の方への回答に時間を要する場合には、途中経過の説明等に努めます。

(5) 熊本地震により被災した住宅の応急修理（平成28年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

応急修理については、市による広報では、被災者が修理費を支払ってしまった場合は対象にならないことが理解できるような内容にはなっていません。市は、窓口での説明や、市ホームページなどで分かりやすい広報を心がけることを期待します。また、市が応急修理制度の実務に携わる中で感じた問題点や市民の意見

等を、今後の災害救助の対応に役立てていただきたいと思います。

【市の改善状況】

応急修理費は、市が直接業者に支払う旨を市ホームページに分かりやすく掲載し、応急修理の趣旨について誤解が生じないような広報を行いました。

また、応急修理専門の班を設置し、市民の方との対応記録を残し、特筆すべき事項については随時情報共有することにより、周知徹底を行いました。

制度に関する問題点や市民の方からのご意見等については、県が実施する「県検証報告書作成に係る熊本地震への対応等に関する調査」へ協力することにより、今後の災害支援に役立ててまいります。

⑥ 生活困窮者自立支援制度（平成28年度報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

支援を必要としている方々を「熊本市生活自立支援センター」へ適切につなげるため、市の関係部署間並びに民間の機関との間に水平的な連絡関係が整備されていなければ効果はありません。今後の市の取組みに期待したいと思います。

【市の取組状況】

現在、市では、次のような取組みを行っています。

- ① 各区で福祉総合相談等を受け付けている福祉職員のスキルの向上として、関係職員が様々な研修会に参加しています。また、定期的に連絡会議を開催し、相談業務についての情報共有や課題の検討を行っています。さらに、生活困窮者自立支援事業における支援を受けている方については、必要に応じて定例的に行われる個別の支援調整会議に参加し、情報共有を行っています。
- ② 生活困窮者自立支援事業における支援対象となりうる方については、福祉、税、保険・年金などの市の担当部署のほか、就労、医療、法律、ホームレス支援などの民間の機関からも自立相談支援機関へつないでもらい、関係機関と連携しながら、自立相談支援機関において支援プランを策定し、支援を実施しています。

なお、平成29年度上半期は、支援調整会議を140件の事例について36回開催し、関係機関と連携しながら支援に取り組みました。

参 考

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

1 利用者の声

利用者の方々から、平成29年度のアンケートに寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- オンブズマン制度の重要性を痛感しました。
- 一般市民にとっての苦情をどこに相談してよいかも分からず、泣き寝入りする場合があります。震災後でもあり、公務員への期待も高まっていますが、現状ではいたるところで市職員の資質・技量に問題があるように見受けられます。オンブズマン制度が少しでも、市職員への戒めになる様になんかしていただきたいです。
- 調査結果が出されるまでの期間が長すぎるので、今後、改善していただきたいと強く思いました。
- オンブズマン制度を知らなかったら、悔しい思いをするだけでした。「決まり事」は理解しています。でも、その「決まり事」に納得いかない時もあります。市は、もう少し市民に寄りそうものではないかと思います。事務的な作業ではダメだと思えます。
- 市民から何らかの主張がなされた時には、市は、謙虚な姿勢をもって確認してくれることを期待します。
- オンブズマン制度によって改革がなされることは意義があることだと思います。
- とても良い制度だと思います。しかし、「市からの回答」には、ホームページに記載があるとか、やり取りが短く事実関係が不明だったなど、悪質な企業のような言い回しにあきれました。
- オンブズマンには、しっかりした対応をしていただきありがたかった。「市からの回答」は、受け入れられるような内容ではなく、腹立たしさは残っています。長い文章にすれば納得するだろうという意図が感じられました。
- 「市からの回答」については、自分たちの都合の良いような記述が多かったため、正式に反論できる機会を設けてもらいたい。また、「オンブズマンの判断」については、市に対して、もっと厳しい指摘があってもいいのではないかと。
- 市は、「すみませんでした。反省します。」と口先だけで終わってしまったら、なんにもならない。もっとオンブズマンの権限を強化してもいいと思う。
- オンブズマンが、市側の改善を強制的に求める権限を備えていれば、もっといいと思う。

2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ

平成21年度

9月 熊本市自治基本条例公布（公的オンブズマンを設置規定）

○ 熊本市自治基本条例（抄）

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

平成22年度

4月 熊本市自治基本条例施行

7月～11月 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会

（委員長：渡邊 榮文熊本県立大学教授）の開催（全5回）

8月 検討委員会主催による意見交換会の開催



11月 検討委員会から市長への答申



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

3月 第1回市議会定例会へ条例案を上程、可決
熊本市オンブズマン条例公布

平成23年度

4月 組織改編によりオンブズマン事務局を設置

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

専門調査員の公募

熊本市職員研修の実施

9月 市議会におけるオンブズマンの委嘱同意

10月 熊本市オンブズマン条例施行規則公布

熊本市職員研修の実施

11月 熊本市オンブズマン制度の運用開始

平成24年度

8月 巡回オンブズマン開始

○ 歴代の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
1期	原田 卓 <small>はらだ たかし</small>	弁護士	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	代表
	吉田 勇 <small>よしだ いさむ</small>	熊本大学名誉教授	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	
2期	吉田 勇 <small>よしだ いさむ</small>	熊本大学名誉教授	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	代表
	松永 榮治 <small>まつなが えいじ</small>	弁護士	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	
3期	松永 榮治 <small>まつなが えいじ</small>	弁護士	平成27年11月1日 ～平成29年10月31日	代表
	原村 憲司 <small>はらむら けんじ</small>	弁護士	平成27年11月1日 ～平成29年10月31日	

○ 現在の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
4期	原村 憲司 <small>はらむら けんじ</small>	弁護士	平成29年11月1日～	代表
	齊藤 修 <small>さいとう おさむ</small>	弁護士	平成29年11月1日～	

3 熊本市オンブズマン条例

平成23年3月17日

条例第10号

改正 平成28年3月24日条例第31号

目次

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

第1章 総則

（設置）

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

（定義）

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

（オンブズマンの責務）

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

2 オンブズマンは、中立的な立場で公平かつ適切に職務を遂行しなければならない。

3 オンブズマンは、迅速に職務を遂行しなければならない。

4 オンブズマンは、市の機関と連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。

5 オンブズマンは、市政に関して、広く情報収集に努めなければならない。

6 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

（市の機関の責務）

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

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

ばならない。

(市民等の責務)

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

第2章 オンブズマンの管轄等

(管轄)

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

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

(職務)

第7条 オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

- (1) 市政に関する苦情を調査すること。
- (2) 前号の苦情に係る調査に基づき見解を示し、必要と認めるときは、市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善を求める意見を表明すること。
- (3) 前号に規定する勧告及び意見表明の内容を公表すること。

2 オンブズマンは、常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ、これを調査することができる。この場合においては、前項第2号及び第3号を準用する。

第3章 オンブズマンの組織等

(組織等)

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

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

3 オンブズマンの任期は、2年とする。ただし、1回に限り再任することができる。

(秘密を守る義務)

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

(解嘱)

第10条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場

合、職務上の義務違反その他オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合又は次条各項の規定に反する場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。

(兼職等の禁止)

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

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

(合議)

第12条 次に掲げる事項の決定は、オンブズマンの合議によるものとする。

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

第4章 苦情の処理等

(苦情の申立て)

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

(苦情の申立手続)

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

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

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

3 苦情の申立ては、代理人によってすることができる。

(調査対象外事項)

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

- (1) 苦情の申立てに係る事項が、第6条各号のいずれかに該当するとき。
- (2) 苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。
- (3) 苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。ただし、規則で定める事由に該当するとき又はオンブズマンが正当な理由

があると認めるときは、この限りでない。

- (4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき。

(調査の開始・不開始に係る通知)

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

2 オンブズマンは、前条の規定により苦情を調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）の調査を開始するときは、関係する市の機関（以下「調査対象機関」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(調査の中止)

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

2 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

- (1) 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関
- (2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

(調査方法)

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

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

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

(外郭団体等の調査の協力)

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

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

(調査結果の通知)

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

(1) 苦情申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関

(2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

(勧告又は意見表明の通知)

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

(勧告又は意見表明の尊重)

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

(措置の状況の報告)

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

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

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

(勧告等の公表)

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

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

第5章 補則

(活動状況の報告)

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

(事務局)

第26条 オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。

(専門調査員)

第27条 オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置く。

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

3 第3条、第9条及び第11条の規定は、専門調査員について準用する。

(委任)

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

附 則

この条例は、規則で定める日から施行する。

ただし、オンブズマン及び専門調査員の委嘱に関する規定は、公布の日から施行する。

(平成23年規則第74号で平成23年11月1日から施行)

附 則 (平成28年3月24日条例第31号)

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

2 行政庁の処分又は不作為についての不服申立てであって、この条例の施行の日前にされた行政庁の処分又は同日前にされた申請に係る行政庁の不作為に係るものについては、なお従前の例による。

熊本市オンブズマン 平成29年度運営状況報告書

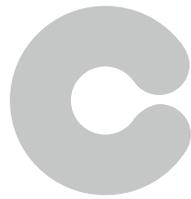
平成30年5月 発行
熊本市オンブズマン
原村 憲司（代表オンブズマン）
齊藤 修

熊本市オンブズマン事務局

Kumamoto City Ombudsman Office

〒 860-8601 熊本市中央区花畑町 9 - 6
マスミューチュアル生命ビル 2階
TEL 096-328-2916 FAX 096-324-4003
メール ombudsman@city.kumamoto.lg.jp
HPアドレス <http://www.city.kumamoto.jp/ombudsman/>





Kumamoto City
熊本市