

平成24年度受付分  
苦情申立ての趣旨に沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

(1) 嘱託職員の相談への対応.....	2
(2) 市ホームページの誤り等1 .....	3
(3) 市民からの電子メールへの対応.....	3
(4) 歩道部分の土地の税金還付.....	7
(5) 日常生活用具の再交付 .....	13
(6) ミニ豚の飼養と規制.....	21
(7) 保育料算定における寡婦控除のみなし適用.....	30
(8) 補助金交付事務の遅れ.....	39
(9) 市ホームページの誤り等2 .....	43
(10) 側溝の整備 .....	44
(11) 側溝の逆流による床下浸水 .....	49
(12) 道路の冠水 .....	53
(13) 自宅前の歩道の整備 .....	55
(14) 市道にはみ出した土砂の除去.....	56
(15) 市が管理するイチョウの木の伐採.....	58
(16) 河川内の柳の木の引抜き .....	61
(17) 市営住宅の管理 .....	63
(18) 市ホームページの誤り等3 .....	66
(19) 生活保護の緊急時医療依頼証の交付漏れ.....	66
(20) 窓口での申請手続きにおける配慮.....	73
(21) 下水道料金の徴収漏れ.....	74

※ 個人情報保護の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。  
また、(20)については、要約のみ掲載しています。

## (1) 嘱託職員の相談への対応

### 【苦情申立ての趣旨】

昨年、他の市の公務員(正職員)を退職し、熊本市役所の嘱託職員として勤めていた時に、熊本市職員から妊娠による退職勧奨を受けた。辞めたくはなかったため、熊本市人事課に前もって面談予約をした上で相談に行ったところ(平成23年7月〇日)、『心配しただけではないですか』や『それは退職勧奨ではない』などと言われた。法的な問題もあり『心配しただけ』ではすまされない内容だし、心配するなら『退職をすすめる』以外の方法で心配するべきだと思った。

この時に面談をした人事課の職員は、初対面なのに自分の名前を名乗らないうえ、見かけ上明らかに見下した態度だったので不愉快な印象を受けた。内容のメモもとらず、面倒くさそうな態度でもあった。人事課の自分の立場を守るため、非を認めるわけにはいかないと考えていることがはっきりとわかった。そのような人事課職員に相談したことで、かえって嫌な思いをした。とくに人事課だし、公務員の新人研修をもう一度受けなおしてから仕事をした方が良いのではないかとも思った。更に驚いたことに、役職は〇〇ということだった。〇〇にもなって上述のような態度しかできない方もいるんだなとがっかりしたし、そのような人が人事課の〇〇をされていては熊本市民として今後が心配になった。労働局の対応と比べると、あまりにも対応の差がありすぎる。労働局は、何日何時にどこでどのようにして誰に言われたのか、そのときの妊娠に伴う体調不良の変化も含めて、嘱託職員になった日からの経過を日にちごとに記録をしていた。担当者は、名刺を渡し、面談も親身に聞いてくれ、法律の説明と、今回の問題点まで説明してくれた。

### 【市の回答】

面談をした職員の対応と態度によって、申立人に不愉快で、嫌な思いをさせてしまったことについては、大変申し訳なく思っています。心配事を抱え、藁をも縋るような気持ちで人事課を訪れられた申立人の気持ちに立って、相談対応すべきであったと反省していません。

申立人が述べられている「見下した態度」「自分の立場を守るため、非を認めるわけにはいかない」という点については、誤解があるものと思われませんが、いずれにしても、市職員に対して指導する立場にもある人事課職員の対応に対する申立てについては、真摯に受け止め、職員の研修、指導にはこれまで以上、力を入れてまいりたいと考えています。

### 【オンブズマンの判断】

あなたの申立てを調査するため、人事課長及び〇〇とオンブズマン事務局で話をいたしました。市の回答内容は上記のとおりで、ご不快を与えたことに〇〇は率直にお詫びし、反省をしております。課長も、さらに職務が誠実、適切に行われるように努めることを誓約いたしております。

嘱託職員の休暇等に関する要綱では、年次有給休暇はもとより、嘱託職員が出産予定日前 8 週間（多胎妊娠の妊婦にあたっては、14 週間）以内の女性が休業を請求した場合（産前休暇）には、その期間の無給休暇を与える定めになっていることなどからしても、申立人の配属先において退職勧告などはあってはならないことですし、そう取られることすら避けなければなりませんので、今後は注意して欲しいと思います。

また、相談窓口を作っても機能していなければ意味がないので、内容をよく吟味し、相談者の意向を第一に、親身になって、真摯にあたる必要があります、相談者に不快感を与えるようでは相談したくなくなりますので、十分気づかいをし、相談者が相談しやすい環境となるようにして欲しいと思います。

今後は一層心がけて職務を行ってまいります。貴重なご意見を有難うございました。

## （２）市ホームページの誤り等 1

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市オンブズマン制度のホームページ運営がいい加減でたるんでいる。4月から政令市になっているのに住所表記が誤っているし、リンク先も意味不明。こういった運営は熊本市オンブズマン条例に違反している。何らかの処分が必要なのではないのでしょうか。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられたとおり、熊本市ホームページ上の住所表記とリンク先について誤りがあり、ご迷惑をおかけ致しました。

同ホームページ上にある熊本市オンブズマン制度のリンク先の誤りについては、政令市移行に伴う変更作業における委託業者の変更ミスが原因であり、オンブズマン事務局及び広報課から委託業者に連絡がなされ、早急に修正が行われ、住所表記につきましても、再度確認を行い修正を行っております。

貴重なご指摘をいただきありがとうございます。

## （３）市民からの電子メールへの対応

### 【苦情申立ての趣旨】

後期高齢者医療保険について確認したいことがあったため、平成 24 年 7 月〇日に広聴課に対して、後期高齢者医療保険に関する事項が市のHPのどこに掲載されているのかをメールで問い合わせた。また、後期高齢者医療保険の「担当課」についても確認したかったため、再度、広聴課に対してメールで問い合わせた。

同月〇日になって、今度は国保年金課に対して、後期高齢者医療保険についてメールで問い合わせたところ、国保年金課からは、同日、電話で返事があり、翌日の同月〇日に「HPの掲載場所」及び「担当課」についてメールで回答がなされた（「HPの掲載場所」及び「担当課」については、国保年金課に対しては直接問い合わせた事項ではなかった。）。

しかしながら、広聴課からは当該メールに対し何ら返答はなかった。広聴課は市民からのメールに対して責任をもって対応すべきである。

#### 【市の回答】

1 まず、広聴課の課宛メールにいただいたご意見については、基本的に、市ホームページ上の「市民の皆様の声」投稿フォームから送信されたご意見に準じた取り扱いをしておりますが、いただいたご意見の内容が、(A) 担当部署の「詳しい業務内容」や「業務に関する見解」を尋ねるようなものであるのか、あるいは(B)「一般的な業務内容」や「担当部署」などを尋ねる軽微なものであるのかによって、異なった対応をしております。

すなわち、(A) の場合においては、市民の声データベースシステムに本登録し、課内決裁を経た上で、担当部署に正式に回答依頼を行うのに対し、(B) の場合においては、市民の声データベースシステムに本登録するのではなく、担当部署に当該メール内容を転送し、直接対応を依頼する方法が基本となります。

いずれの場合においても、通常は個人情報を担当部署に渡すこととなりますが、「担当課に氏名、住所等を知られたくない」旨のご記載がある場合については、担当部署から広聴課宛てに回答をもらい、広聴課から申出人に回答をいたします。

もっとも、(B) の場合において、軽微な問い合わせの中でも特別軽微なもの、例えば「担当部署のみ」や「イベントの開催日時のみ」を尋ねるような問い合わせの場合であれば、広聴課から申出人に回答をいたします。

なお、この場合においても、広聴課からの回答前に、担当部署に間違いがないかの確認はいたします。

2 以上が原則的な運用となりますが、以下に今回のケースにおける対応について説明いたします。

まず、申立人のメールでの問い合わせは、「詳しい業務内容」や「業務に関する見解」を尋ねるような問い合わせではなかったため、上記の(B) のケースに該当すると判断しました。

次に、担当部署に回答を依頼するのか、広聴課から回答をするのかを検討いたしました。

申立人より頂いたメールは、【メール 1】と【メール 2】の 2 件ありました(資料 1 参照)。

まず、【メール 1】において「後期高齢者医療保険のことで確認したいことがあります。HPのどの部分をみればいいでしょうか。」と問われました。その少し後に、【メール 2】において「知りたいのは担当課です。」と追伸の形で付け加えられています。

仮に、申立人からの問い合わせが「後期高齢者医療保険の担当課はどこでしょうか。」

という内容のみであれば、国保年金課に後期高齢者医療保険の担当課で間違いはないか確認した上で、広聴課から申立人にメールで回答をお送りするように判断いたしました。

しかしながら、申立人からの【メール1】には「HPのどの部分を見ればいいでしょうか。」という内容も含まれています。

そのため、該当箇所を担当課に尋ねた上で広聴課から申立人に回答をするよりも、担当課から直接申立人に案内してもらった方が、前者の方法より以下の2点においてメリットが大きいと考えました。

すなわち、①担当課の方がホームページの掲載箇所に関するご案内もきめ細かく行うことができる点と、②担当課から申立人に電話で案内するのであれば、ご案内の際にホームページの掲載内容に関するご質問を頂いても、その場でお答えすることができるという点です。

また、個人情報の取り扱いに関しても、申立人よりいただいたメールの本文中に、「担当課に氏名、住所等を知られたくない」旨の記載は、一切ございませんでした。

以上のことにより、一番内容を熟知している担当課から正確にご案内した方が、申立人の利益に資する可能性が高いと判断したため、担当部署に申立人への直接回答を依頼する方法で対応いたしました。

担当部署である国保年金課に申立人への直接対応を依頼したため、申立人のメールでの問い合わせに対して広聴課からは返信いたしませんでした。

- 3 上述のとおり対応をしておりましたが、今回の一連の対応が申立人の利益に資する結果となっていないことは明らかであり、申立人の意を汲んだ対応ができなかった点については、思料が足りなかったと考えます。

市ホームページ上の「市民の皆様の声」投稿フォームには、ご意見やご提案・お問い合わせ等を送信いただくにあたっての、ご案内やご注意いただきたい内容等も掲載されています。

しかしながら、申立人がお問い合わせに利用されたのは広聴課宛のメールであり、必ずしも上記の内容を確認されているとは限りません。

したがって、メールを送信すれば、送信先から返信がなされるのが当然だと考えられるのは、ごく自然なことだと思われまます。

このような点まで考慮し、きちんと申立人の意を汲んだ対応をすることが、広聴課としての責任ある対応だと考えます。

そこで、課内決裁を経ない場合には、たとえ原則的な運用に則っていても、担当者は必ず対応前に上司に相談・確認を行うよう、徹底することといたしました。

複数人で対応の判断を行うことにより、今回のような問題が生じないようにするためです。

今回の案件についても、対応前に上司に相談していれば、申立人の意を汲んだ対応ができていた可能性の方が高いケースでした。

また、今回申立ていただいた内容を踏まえ、申出人の皆様がより安心してご利用いただける仕組みとしていくために、様々な方法を課内で検討してまいります。

例として、メールを送信いただいた際に、まずは「受付けた事実と今後予定している対応」について早急に返信することや、市ホームページ上の「市民の皆様の声」投稿フォームから送信いただいた際にも「受け付けた事実と内容の取り扱い」について、現在よりも詳しく表示されるように変更すること等について（資料2参照）、既に検討を始めております。

#### 資料 1

##### 【メール1】

送信日時 2012年7月〇日

件名：「おたずね」

「後期高齢者医療保険のことで確認したいことがあります。HPのどの部分を見ればいいでしょうか。

7月〇日」

##### 【メール2】

送信日時 2012年7月〇日

件名：「追伸」

「知りたいのは担当課です。」

#### 資料 2

(市ホームページ上の「市民の皆様の声」投稿フォームから送信いただいた際の表示)

<現在>

「ご意見・ご提案が送信されました」

お寄せいただいたご意見・ご提案については、できる限り市政へ反映してまいります。

<検討中の文言(例)>

「ご意見・ご提案が送信されました」

お寄せいただいたご意見やご提案については、担当課または広聴課から後日お返事をさせていただきますとともに、できる限り市政へ反映してまいります。

ただし、住所、氏名のご記入がないご意見やご提案については、ご回答はいたしません。が、今後の業務の参考にさせていただきます。

##### 【オンブズマンの判断】

1 申立人の申立てにつき調査しましたところ、市の回答は上記のとおりであり、申立人のご指摘の事実が認められ、市としても、この事実は市の失態であり、お叱りを受けても致し方ないことだと認識しております。

広聴課におけるメール対応の原則的な運用として、上記市の回答にあるように、いただいたメールの内容が（A）担当部署の詳しい内容や業務に関する意見を尋ねるものか、（B）一般的な業務内容や担当部署などを尋ねるものか、そのいずれかで異なる対応をしておりますが、さらに（B）の場合において、担当部署やイベントの開催日時などの単純な問合せのようなときは広聴課から直接回答を致しております。（A）の場合に担当部署から回答するのは正確な情報の提供や再質問等に対応するに便利のためなどの理由によります。

ところで、申立人のメールについては、「後期高齢者医療保険のことで確認したいことがあります。HPのどの部分を見ればいいでしょうか。」という文言であったことから、広聴課で回答するよりも担当課から直接申立人に案内してもらった方が、①担当課でホームページの掲載箇所に関する案内もきめ細かく行なうことが出来る点と、②担当課から申立人に直接案内するのであれば、案内の際にホームページの掲載内容に関する質問をいただいても、その場で答えることが出来る点で適当であろうと思ひ、担当課に対し申立人への直接回答を依頼する方法で対応したものです。

しかし、申立人は、わざわざ追伸で「知りたいのは担当課です。」と送付しておりますから、希望されている回答は「担当部署」の教示にあると考えるのが自然ですから、広聴課から申立人に直接回答するのがよかったということになります。

2 したがって、広聴課の一連の対応が、申立人の申出の意を汲んだ対応となっていなかったことになり、このことについては深くお詫びするところであり、その失態にいたった経緯を反省し、今後、このようなことがおきないように十分注意するとのことでした。また、今後、部署内の体制の構築を含め、各職員との確認、報告を密に行ないながら、より良い業務、わかり易い業務の運営を進めていくとの姿勢も見せております。

以上のとおりですので、オンブズマンとしては、今後の市の対応を見守りたいと思ひます。貴重なご意見をありがとうございました。

#### **（４）歩道部分の土地の税金還付**

##### **【苦情申立ての趣旨】**

平成20年頃に、母親が相続した土地が県道の歩道上にあることが判明した。既に歩道として利用されていたためどうすることもできず、また、歩道の利用者のことも考えて、その土地は行政に寄付することにした。ただ、長年にわたって土地の税金を払い続けていたので、最低でも過去5年分の税金については還付して欲しいと市にお願

いをした。ところが、市の担当者からは、「もし5年分の税金の還付を求めるのであれば、(あなたが所有する)別の土地を正確に測量し直したら面積が増えて課税価格も高くなるはずなので、その差額分の税金を頂くことになります。」と言われたので、税金の還付は諦めました。このような市のやり方に対してどうしても納得ができない。

## 【市の回答】

### 1 本件土地について

本件土地が含まれている県道は、以前は県が管理しておりましたが、政令指定都市への移行に伴って、今年度から市が管理することになりました。

本件土地が県道の歩道部分になった時期・経緯について、県からの引継ぎ書類によりますと、県道歩道舗装工事の為に本件土地隣接が平成元年3月〇日に立会いが行われていますが、本件土地のことについての記述はありませんでした。

しかし、平成19年8月〇日の立会いの記録によりますと、本件土地が道路区域内に含まれるものとする事で確定しており、確定記録には所有者の同意書があり、また概要書には「所有者は寄付の意向がある」と記されています。ただし、その後、所有権移転を行うような記録は見当たりませんでした。

### 2 本件土地が道路部分であるにもかかわらず課税されていたことについて

本件土地は、隣接地の平成元年7月頃の現場写真、家屋調査票及び建物図面等からすると、その当時から現況と同じ状態(道路)であったものと推測されます。しかしながら、申立ての土地の登記簿上の地目は宅地となっており、また、根抵当権が平成4年5月〇日に設定されていたことからしますと、申立ての土地が道路部分であるとの判断はできませんでした。本件申立ての土地が道路部分であると特定できたのは、平成19年8月の立会いの際であるものと思われます。

地方税法上、「公共の用に供する道路」については、固定資産税・都市計画税の非課税措置が講じられています。非課税の規定の適用を受けようとする場合には、所定の申告書に必要事項を記入して、提出して頂く必要があります。本件申立ての土地は、平成20年に至るまで非課税の申告がなかったため、課税されてきたところです。

### 3 当時の対応について

①道路のセットバック等により分筆した際には、残地の地積を測り直すため、登記簿の地積より増える場合があります。この場合には、道路部分を差し引いても残地の地積が多いので還付とはなりません。また、②固定資産評価基準解説(土地)には、「登記簿に登記されている土地の現況の地積が登記簿に登記されている地積よりも大きいと認められ、かつ、登記簿に登記されている地積によることが著しく不相当であると認められる場合においては、当該土地の地積は、現況の地積によることができるものと

する。」と記されています。

当時の対応については、上記①、②に基づく対応と思われますが、○番の土地は分筆ではなく別の筆であり、また、現況平面図は地積測量図とは言いがたく、これをもって現況地積と判断し、地積が増えるという説明をしたことは適切な対応だったとは言えません。平成 20 年当時、平成 20 年 8 月○日発行の「県道敷きの証明」に基づいて平成 20 年度の現年分だけの地目の更正を行っていますが、当時の対応としては、地方税法第 17 条の 5 第 2 項に基づき、5 年間分を遡及して還付することが適当であったものと判断します。このことから、平成 16 年度から平成 19 年度に相当する分を返還する方向で検討しております。

#### 【オンブズマンの判断】

論点は具体的には二つあります。ひとつは、県道の歩道部分に含まれる本件土地に長い間課税され続けていた固定資産税が非課税になるまでの経過はどのようなものだったか、もうひとつは、申立人が非課税の固定資産税の 5 年間分の還付を求めたときの担当職員の対応は適切だったか、ということです。

#### 1 道路部分にある本件土地が非課税になるまでの経緯について

##### (1) 県道の歩道部分にある本件土地に固定資産税が課され続けてきた経過について

県が管理していた県道に含まれていた本件土地（11 m<sup>2</sup>）は、熊本市が政令指定都市に移行したのに伴い、熊本市によって管理されることになりました。

本件土地が県道の歩道部分になった時期及びその経緯については、県からの引継ぎ書類によれば、平成元年 3 月○日に県道歩道の舗装工事のために本件土地の隣接地の立会いが行われているということですが、本件土地そのものについては記述がないということです。市の回答によれば、平成元年 7 月頃の本件土地の隣接地の現場写真・家屋調査票・建物図面等によって、本件土地は現況と同じ状態にあると推測されるということですから、少なくとも平成元年には、本件土地は県道の道路部分に含まれていたことが推測されます。

おそらく、本件土地が県道の歩道部分に含まれる際には、本件土地の当時の所有者の同意があったからこそ、この土地の部分は分筆登記されたものと推測されます。しかしながら、県からの引継ぎ資料によっても申立人の提出された資料によっても、その同意をめぐる事情を知ることはできません。その事情は、当時の所有者の相続人（申立人の母親）にも伝えられていないようですし、本件土地が道路部分に含まれるという事実は登記簿にも反映されていません。

本件土地の登記地目は宅地ですが、現況は平成元年頃から道路であることは隣接地の現場写真・家屋調査票・建物図面等によって明らかに推測されるのですが、それにもかかわらず、ずっと固定資産税・都市計画税（以下「固定資産税等」と略記

します。)が課され続けていました。

地方税法上「公共の用に供する道路」については、固定資産税等是非課税措置が講じられますが、非課税の規定の適用を受けようという場合には、所定の申告書に必要事項を記入して提出する必要がある、というのが市の主張です。本件土地が分筆登記されてから平成20年8月に至るまで、本件土地の所有者から道路に含まれていることを理由とする非課税の申告がなされなかったために、本件土地には固定資産税等が課され続けてきたことが推測されます。

## (2) 本件土地が非課税になった経緯について

本件土地は土地登記簿の地目では宅地で、しかもこの土地に平成4年5月〇日に根抵当権が設定されていたから、市が本件土地を道路部分と特定できたのは、平成19年8月〇日の県道と民有地の境界立会いの際であった、というのが市の回答です。もっとも、本件土地の所有者である申立人の母親はこの当日の境界立会いを欠席し、同年10月〇日に「同意書」を提出しておられることが記録から確認できます。申立人が道路を理由に非課税の申告をしようと考えられたのも、このときに本件土地が道路内にあることに同意されたことが、きっかけになったのではないかと推測されます。

本件土地が熊本県道敷きであることの証明を求めた「証明願い」が平成20年8月〇日に受理され、平成20年8月〇日付けで県土木事務所長名の「道路敷きの証明」が得られたことがわかります。このような手続を経てから、申立人は、平成20年9月〇日に、本件土地には固定資産税等を課税しないように申し入れておられます。更正による固定資産税等の税額の変更が決定されたのは、したがって本件土地が非課税と決定されたのは、平成20年9月〇日のことです。

さっそくその日に、担当職員は、そのことを申立人に電話で伝え、さらに10月〇日には、申立人および申立人の母親と面接して、平成20年度以降は更正により本件土地を非課税にすることを説明しています。その修正(決定)通知書が、平成20年11月〇日付で、本件土地の所有者(申立人の母親)に送付されています。

このような経過で、道路部分に含まれている本件土地の固定資産税等が平成20年度分から非課税になったのでした。

## 2 申立人が固定資産税等の還付を求めたときの担当職員の対応について

すでに述べたように、申立人が、道路に含まれている本件土地の固定資産税等を検討するように申し入れたのに対して、担当職員は、9月〇日に平成20年度から非課税にする旨を電話で伝え、さらに10月〇日に、申立人および申立人の母親と面接して、平成20年度以降は更正により非課税にすることを説明しています。

その際に、申立人は、本件土地を平成20年度以降に非課税にすることだけでなく、

本件土地について 5 年間の固定資産等を還付するように求めたのでした。それに対する担当職員の対応が問題になります。というのも、そのときの担当職員の説明には納得できなかったというのが、申立人が申立てた理由とされているからです。そうだとすれば、当時の担当職員の説明内容が問題になります。

申立人の証言によれば、当時の担当職員は、もしも 5 年分の税金の還付を求めらるれば、申立人の所有する隣接地を正確に測量し直したら、面積が増えて課税価格も高くなるはずなので、その差額分の税金を頂くことになり、という趣旨の説明をしたということです。

このような説明は、道路のセットバック等により分筆した場合とか、登記簿の地積よりも現況の地積が著しく大きい場合などには、根拠があったと思われるが、今回のケースについては適切な対応ではなかった、というのが市の回答です。

申立人が税金の還付を求めた本件土地は、申立人の母親の所有しておられる隣接地から、道路のセットバック等によって分筆されたものではなく、別の隣接地から分筆された土地です。それにもかかわらず、担当職員は、その土地に隣接する申立人の母親所有の隣接地を引き合いに出して、その土地を測量し直せば地積が大きくなって、本件土地の 5 年間分の還付金以上に申立人の母親所有の隣接地の税金が高くなるから差額分の税金を頂くことになり、という趣旨の説明をしたのだとすれば、市の回答がすでに指摘しているように、適切な対応ではなかったと言わねばならないと思います。5 年分の還付金よりも隣接地の課税額のほうが高くなるならば、5 年分の還付金を断念するしかない、申立人が一時的に考えたのも無理はないと言わざるを得ません。

しかしながら、申立人があらためて考え直されたときに、当時の担当職員の説明に納得できないという思いを強く持たれたということもよく理解することができます。

申立人は、道路部分に含まれている本件土地に対する固定資産税等を納め続けてきたので、平成 20 年度から非課税にしてもらうだけでなく、過去 5 年間分の還付請求を求めたいと思ったのでした。その還付請求は正当なものとして認められています。それにもかかわらず、当時の担当職員が還付請求がかえって申立人に不利益になると思わせたのであれば、不適切な説明をしたと言わざるを得ません。不適切な対応によって申立人が実質的に被った不利益を補填しなければ、課税負担の公平と税務行政への信頼が損われることになるものと思います。

道路を理由として非課税を求める申告が所有者からなされてこなかったからとはいえ、少なくとも平成元年から平成 19 年度までは、県道の道路部分にある土地なのに固定資産税等を納め続けてきているのですから、申立人が、地方税法に従い、非課税が認められた時点で 5 年間分の還付請求をすることは正当に認められてよいはずで

市の回答も、申立人の 5 年分の税の還付金の請求を断念させた当時の担当職員の対応は適切ではなかったと明確に認めていますので、現時点で申立人の趣旨にどのように応えるのが問われることになります。

### 3 今後の市に期待される対応について

#### (1) 固定資産税等の還付について

平成 20 年当時に、申立人が正当に得られたはずの 5 年間分の税の還付金を、現時点でどのように補填するのが問題になります。

平成 20 年当時には、本件土地は平成 20 年度分から非課税にされましたが、当時の対応としては、地方税法第 17 条の 5 第 2 項により、5 年間分を遡及するのが適当であった、というのが市の判断です。市の担当課は、当時の時点に立ち返って、申立人による税金の還付請求が正当なものであったと認めたいうえで、過去 5 年分の税金を還付したいという方針を示しています。平成 20 年度はすでに非課税になっていますから、遡及的に 5 年間の税金の還付をするということになれば、平成 16 年度から 19 年度までの 4 年分の税金を還付する必要があることになります。

この方針は、申立ての趣旨に沿ったものですし、申立人の申立てを全面的に受け容れるものですから、申立人にも納得していただけるのではないかと思います。

幸いなことに、担当課は、以上の方針に従って積極的に、申立人との折衝をはじめています。申立人がオンブズマン事務局に申立てをされて以降ですが、担当課は、平成 25 年 1 月〇日に、申立人の申立ての趣旨を直接聞いたうえで、当時の担当職員の対応が不適切であったことを詫びたと聞いています。

担当課と申立人の交渉が申立人の申立ての趣旨に沿って進んでいるのは、まことに望ましいことです。地方税法に従えば当時の申立人に認められたはずの還付請求を現在の時点で認めるという方針には、申立人に対する担当課の誠意ある対応が示されているように思います。両者の交渉が、申立ての趣旨に沿って引き続き進展することを望みます。

#### (2) 本件土地についての寄付手続の負担について

土地登記簿と土地の現況とのずれはトラブルのもとになるおそれがありますから、この機会に土地の現況を土地登記簿に反映させることが望まれます。申立人は、本件土地の所有者である母親とともに、県道上の道路部分に含まれる本件土地を寄付する意向をおもちですので、その寄付手続がこれから進められるものと思います。少なくともおよそ 20 年間にわたり本件土地の固定資産税等を納め続けられてきたことを考えて、本件土地が無償提供（寄付）される手続は、市の負担によって進められることが望まれます。お尋ねしたところでは、市の担当課も、今回のケースでは本件土地の測量がすでに済んでいるから、市の負担で登記名義の変更手続を進める予定であるということでした。そのように進められることを願っています。

※ 熊本市オンブズマン平成 24 年度報告書に簡略化した図を掲載しています。

## (5) 日常生活用具の再交付

### 【苦情申立ての趣旨】

私は、以前市から給付を受けた電気式たん吸引器を使用していたが、8年以上使用してきたことにより当該電気式たん吸引器が損耗してきた。そこで、平成24年5月〇日に、区役所において電気式たん吸引器の給付申請を行ったが、給付要件を充足しないことを理由に却下された。

すなわち、区役所の担当者が言うには、既に給付を受けている用具と同一の用具の再交付に係る申請については、①前回の給付から5年以上経過しており、②前回給付を受けた用具を修理する場合における「修理代金」の方が再交付にあたって購入する際の「購入価格」より高い場合には、再交付することとなるが、今回のケースでは、①前回の給付から5年以上経過しているが、②前回給付を受けた電気式たん吸引器の「修理の見積額」は、カタログに載っている電気式たん吸引器の「定価」より安く、再交付の要件を充たさないため、再交付はできないということであった。

しかしながら、前回電気式たん吸引器を購入した業者に新品の電気式たん吸引器を購入する場合の見積りをとってもらったところ、修理した場合の「修理代金」の方が、見積りをとってもらった「購入価格」より高かった。

同年7月上旬ごろ、再度申請する際に市の担当者にこのことを話したが、あくまでも「定価」と比較する必要があるとのことだった。購入価格がはっきりわかっているのに、なぜ「定価」と比較する必要があるのか納得できない。

このような取扱いをすることと入札制度との間に関係があるのであれば、この入札制度には問題があるのではないか。

また、見積りをとってもらった業者の話によれば、今回と同じようなケースにおいても、他の区役所では申請が認められ給付されたとのことであった。住んでいる区によって対応が異なるのはおかしい。

### 【市の回答】

- 1 日常生活用具給付事業は、「重度障害者に対し、自立生活支援用具等の日常生活用具を給付又は貸与すること等により、日常生活の便宜を図り、その福祉の増進に資すること」を目的に運用されています。

日常生活用具の給付については、同一の用具については1回の給付を原則としており、給付した時点より申請者の所有となります。そのため、給付後の修理、維持管理等については申請者の責任において行うこととなる旨説明をしているところです。しかしながら、再給付の申請についても、耐用年数、修理の可否、身体状況の変化、用具の機能性の向上等を勘案し、できるだけ柔軟な対応に努めているところです。

今回の事案について、東区役所において対応に当たった職員に確認したところ、申立人が見積書によって提示した修理価格より購入価格（定価）の方が高額であったこと、

また、申立人が提出した見積書が、修理の必要性、修理箇所の特特定ができるものではなかった（純然たる修理の金額が不明確であった）ことから、再交付申請を受け付けることができず、その旨説明したとのことでした。

今回の事案について改めて考えたとき、申立人に対する「電気式たん吸引器」の給付は平成15年11月〇日に行われており、①耐用年数である5年を経過していること、②修理が必要であること、③現有機種は廃盤となっているが、後継機種（定価79,000円）との価格を比較してみても、見積金額（68,800円）は定価の約9割であり修理するより購入するほうが合理的であると考えられること（再給付と修理の金額比較については、見積り合せという性格上、納入価格はまちまちであり、一定の金額を示すことが難しいため、カタログ等に記載されている定価の8割程度を一つの目安としており、修理価格が同金額を超えるようであれば、修理よりも購入のほうが合理的であると考えているところです。）、これらの事情を考慮すれば、申立人に対する再給付の検討は可能であったと考えます。しかしながら、提出された見積書の内容は、個別の内容が判別できない包括的な見積りとなっており、修理にかかる部品等の個別の金額記載が一切なく、修理項目以外にメンテナンス等の諸費用が含まれていたことからすると、持参された見積書では購入と修理の金額的な比較検討ができず合理性の判断が困難であったと考えます。もっとも、現時点での申請受付ができない旨を丁寧に説明し、修理内容のわかる見積書への差替えを依頼すべきであったと考えています。

また、今後は価格情報の把握が困難なものについては、同程度の用品の過去の見積り合せの金額を参考価格として検討していくこととしています。

なお、入札制度との関わりについては、限られた予算の中で、できるだけ多くの方に制度としての利益を享受していただくためには、同一機能、同一用具であれば、より低廉な価格で購入し給付することは当然の責務であり、現制度は低廉さを実現するための適した制度であると考えています。また、そのことが、申請者の自己負担額（1割）を抑える効果も果たしており、あわせて、現在まで購入実績のなかった事業者を知ることができる契機ともなっています。

2 各区役所における運用及び対応については、区毎の差異を排除すべく細心の注意を払いながら、実施しているところであり、運用に関する疑義等に関しては、その都度、障がい保健福祉課に照会することとなっており、回答については迅速、公平、公正に行っているところでもあります。

今回、申立人から、同様の申請が中央区役所では認められた旨の申立があったため、申立内容が事実であれば、①中央区役所の事務手続きに誤りがあること、②中央区役所に対し是正を求めること、③中央区役所の処分行為が申立人に対する給付要因にはならないことを東区担当職員が説明しました。これらの説明自体は妥当であったと考えています。もっとも、指摘がありました事実について、中央区役所に確認を行った

ところ、包括（一式）見積りにより「電気式たん吸引器」を給付した事実が確認されました。即刻、運用ルールの確認を行い、今後市民に疑念を持たれることがないように公平、公正な運用を心がけるよう指導を行ったところであります。しかしながら、申立人から指摘された時点で中央区役所以外での運用誤りも想定できたであろうことから、障がい保健福祉課へ仔細を報告し、中央区役所への事実の確認・是正指導、他区役所への運用ルールの確認、厳守指導を求めるべきではなかったかと考えています。

本市としましては、現在改めて、公平、公正な運用の徹底について、各区役所へ巡回指導を実施しているところであります。

### 【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨とそれに対する市の回答をふまえると、今回の事案の論点は、二つに集約されます。ひとつは、電気式たん吸引器の再交付が認められなかった理由について、もう

ひとつは、区役所によって再交付が認められる要件が異なっていたかどうか、です。最後には、このケースの経験を通して市に期待されることに触れたいと思います。

#### 1 電気式たん吸引器の「再交付」が認められなかった理由について

##### (1) 電気式たん吸引器の「再交付」が認められる要件について

重度障がい者に対する日常生活用具給付事業については、同一の用具の給付については 1 回の給付を原則としているというのが市の見解です。その根拠になっているのが「熊本市重度障害者日常生活用具給付事業実施要綱」（以下「実施要綱」という。）の第 2 条第 3 項に、「既に給付を受けている用具と同一の用具の再交付に係る申請については、給付対象外とする。」と規定されていることだと思います。しかし、この条文に続く但し書きは、「再交付」が認められる場合を予定しています。すなわち、前回の給付日から別表 1 にある用具の耐用年数の期間を経過し、修理不能により用具の使用が困難となった場合もしくは再交付のほうが部品の交換よりも真に合理的かつ効果的であると認められる場合、または操作機能の改善等を伴う新たな機器のほうが重度障がい者の用具の使用効果が向上する場合には、給付対象外とされないことになっているからです。この但し書きが、「再交付」の申請についてもできるだけ柔軟な対応に努めているという市の見解の根拠になっています。

この但し書きによれば、「再交付」が認められるのは、二つの要件を充たす場合ということになります。第一の要件は、すでに給付を受けている日常生活用具の耐用年数が経過していることです。実施要綱の別表 1 によれば、電気式たん吸引器は 5 年とされています。第二の要件は、①修理不能で使用困難な場合、もしくは②「再交付のほうが部品の交換よりも真に合理的かつ効果的であると認められる場合」または、③新たな機器が用具の使用効果が向上する場合のいずれか、に当たる場合です。

今回のケースは、①でも③でもないので、②「再交付のほうが部品の交換よりも真に合理的かつ効果的であると認められる場合」に当たるかどうかが問題になります。

②では「再交付」が「部品の交換」と比較されていますが、修理が可能で必要な場合が「部品の交換」によって代表されていると理解しておきたいと思います。また、「再交付」が修理よりも「真に合理的かつ効果的と認められる場合」という表現には、「再交付」が認められる場合をかなり厳格に限定する意味合いがあります。「実施要綱」の第2条第3項からは、「再交付」は例外的に認められるという意味合いが読み取れるのは確かです。

## (2) 申立人による「再交付」申請のケースの場合

申立人のケースは、電気式たん吸引器を8年以上使用してきたということですから、第一の要件を充たしています。問題は第二の要件です。すなわち「再交付のほうが部品の交換よりも真に合理的かつ効果的であると認められる場合」に当たるかどうかです。

担当職員が「再交付」を認めなかった理由が納得できないというのが今回の申立ての趣旨ですので、担当職員の示した理由が妥当なものであったのかどうかを検討する必要があります。

申立人は、電気式たん吸引器が損耗したために、修理の見積書(68,800円)と購入の「定価」(79,000円)を示して「再交付」を要望したところ、担当職員の対応は、「定価」のほうが修理の見積額よりも高いから「再交付」は認められないということだったので、購入する場合の見積額を業者から取り寄せたところ、この購入の見積額(58,800円)のほうが修理の見積額よりも安かったので、再度「再交付」を申請したということです。しかしながら、修理の見積額は「定価」と比較すべきであるという理由によって、「再交付」の申請は受理されなかった、というのが申立人の主張です。

このような担当職員の対応には二つの問題点があったというのが今回の調査に対する市の回答です。ひとつは、比較されるべき「再交付」(購入)の金額に関わる問題点です。修理の見積額と比較されるべき「再交付」(購入)の金額は「定価」そのものではなく、「定価」の8割程度を目安とすべきであると考えられるべきだったのに、担当職員が「定価」にこだわったのは問題だった、ということです。

もうひとつは、修理の見積書に関する問題点です。市の回答によれば、申立人のケースでは、申立人が持参した見積書には包括的な一式見積りの金額が計上されており、メンテナンス費用等も含まれているために、純然たる修理価格を判定することが困難だったということでした。

修理の見積書として提出されたのが包括的な内容で、製造後の経過年数によって

金額が変わる仕組みで、どの部分の修理が必要なのか、交換部品の費用はいくらかなどがわからないものだったから、修理経費と購入経費の比較ができなかった、というのです。この修理の見積書の内容では「定価」との比較がそもそもできないのであれば、「定価」と比較できるように修理の見積書を出し直すように申立人に求めるべきであった、というのが市の回答です。そのように考えるがゆえに、「再交付」の最初の申請の際にも二回目の申請の際にも、担当職員が、申立人に対して修理箇所を特定した見積書への差替えを求める機会があったというのが市の見解です。

担当職員自身も、申立人の提出した見積書の内容では、修理の見積額を確定することができないことを認識していたということですが、それにもかかわらず、その担当職員は申立人に対して修理の見積書の差し替えを求めないまま、もともと比較できないはずの修理の見積額と「定価」を比較して、修理の見積額が「定価」よりも安いから「再交付」は認められないという結論を出したものと推測されます。そのために、カタログに掲載されている希望機種「定価」が見積書の金額よりも高いからという理由で「再交付」の申請が認められなかったのは納得できない、という今回の申立てになったものと思います。

なお、電気式たん吸引器の「再交付」を認めてもらえなかった申立人は、修理するよりも新品を購入する方が安かったので、全額自己負担で新品を購入されています。電気式たん吸引器はご子息の生存にとって必要不可欠ですから、間を空けることはできません。幸いなことに、納品までの3か月の間、主治医の方から電気式吸引器を借りることができたそうです。

## 2 区役所によって「再交付」が認められる要件が異なっていたかどうか。

申立てによれば、申立人と同じようなケースであるにもかかわらず、中央区役所では「再交付」の申請が認められたのに対して、申立人が申請した東区役所では「再交付」の申請が認められなかった、ということです。そのために、申立人は、「再交付」が認められる要件が、したがって「再交付」と修理とを比較する基準の運用が、区役所によって違うのではないかという疑問をもっておられます。

通常は、運用に関する疑義があれば、その都度障がい保健福祉課に照会することになっているのだから、今回の申立てのケースでも、申立人によって区役所による運用の違いが指摘された時点で、担当職員は直ちに障がい保健福祉課に照会して、事実の確認をすべきであった、というのが市の回答です。しかしながら、担当職員は、その場で、中央区役所の事務手続のほうに誤りがあること、中央区役所に是正を求めること等を申立人に説明したのみで、障がい保健福祉課には照会しなかったものと思われる。担当職員は申立人に対して直ちに結論を出しているように思われるからです。

市が調査した結果、申立人が指摘されたように、中央区役所では申立人と同じようなケースで「再交付」が認められたという事実が確認されたということです。中央区

役所では「再交付」の申請が認められたということは、中央区役所では、購入する「定価」の 8 割程度が「再交付」の金額とされ、包括的な見積書の金額がそのまま認められ、両者の比較の結果、「再交付」が認められたものと推測されます。もっとも、これが正しい対応だったわけではなく、市の回答によれば、中央区役所の担当職員が包括的な見積書をそのまま比較の対象にしたのは妥当ではなかった、ということです。

思えば、今回のケースでは、担当職員は、一方ではこの修理の見積書では「再交付」の場合の金額とは比較できないと認識しながらも、他方では「定価」のほうが修理の見積書の金額よりも高額だから「再交付」申請は認められないという矛盾した対応をしたこととなります。

しかし、申立人には、「再交付」が認められなかった理由としては、修理の見積書が不備であることよりも、「定価」が修理の見積書の金額よりも高価であったことが強く印象づけられています。見積書が不備であるという担当職員の認識は申立人には十分には伝わっていないというほかありません。

ところで、区役所によって運用の違いがあると言えるためには、「再交付」と修理の比較について「再交付」の場合は「定価」で代表させることについて、修理の見積書は包括的なものでよいかどうかについて、区役所によって認識の違いがなければなりません。

重要なのは、「再交付」の基準額は「定価」か「定価」の 8 割程度かという点と、修理の見積書はどのようなものでなければならないのかという点です。

今回のケースでは、「再交付」では「定価」が基準とされていたのに対して、中央区役所のケースでは「定価」の 8 割が目安にされたことが推測されます。というのも、「再交付」が認められたからです。今回のケースでは、担当職員には、修理すべき部品等の個別の金額が一切ない包括的な見積書で、しかもメンテナンス費用を含んでいる見積書だったので、申立人が持参した見積書では購入と修理の金額的な比較検討ができないという認識があったとされていますが、中央区役所の担当職員にはその認識がなかったものと推測されます。

このような運用の違いは、担当職員に許容される柔軟な運用の範囲を超えているのは疑いありません。「再交付」のための購入費とは「定価」なのか「定価」の 8 割程度なのか、修理の見積書は包括的なものでよいか修理内容の特定が必要なのかは、「実施要綱」の解釈運用の基準として区役所間でも担当職員間でも共通でなければならない重要事項です。今回の申立てとそれに対する市の回答によって、二つの区役所の間には、「再交付」の運用に必要な購入の見積りについても修理の見積りについても共通認識がなかったことは確かだと思います。

市の回答がすでに示唆しているように、このような運用の違いは行政の公平・公正と相容れないものと言わざるを得ません。重度障がい者に対する日常生活用具の給付事業の「実施要綱」の解釈運用を公平・公正なものにすると市は回答していますので、

今後はこの給付事業の運用は改善されていくものと期待できます。申立人による今回の申立ては、この改善の大きなきっかけになるものと思います。

### 3 今後の市の対応に期待されること

#### (1) 「実施要綱」の規定の見直し

今回の申立てを通して、担当職員あるいは区役所によって「実施要綱」の解釈運用の仕方に違いが生じたという事実が明らかになりましたが、日常生活用具給付事業の「再交付」に関する「実施要綱」の規定が明確ではなかったことが、運用の違いを生んだひとつの要因だったのは確かだと思えます。そうであれば、このような事態の再発防止のためには、「実施要綱」の規定の見直しが望まれます。

#### ① 「再交付」を原則的に規定すること。

現行の「実施要綱」の規定で問題なのは、日常生活用具の給付は原則的には1回であって、「再交付」は例外的にしか認められていないことです。「再交付」も柔軟に運用されているというのが市の回答でしたが、「再交付」が今回のケースのように担当職員の裁量によって認められたり認められなかったりするということになれば、「再交付」の運用に不公平さが生じてしまいます。

もちろん、福祉予算に制約があるから日常生活用具の給付は原則的に1回とされているものと推測されますが、日常生活用具の給付事業は重度障がい者とその家族にとって大変重要な療養支援ですから、この支援はもう一歩先に進める必要があるはずで、重度障がい者の療養期間は給付される用具の耐用年数よりも長いのが常ですから、「実施要綱」のなかに「再交付」が認められる場合も原則的に規定されることが望まれます。そのうえで「再交付」の認められる要件を明確なものにすれば、「再交付」の運用は公平・公正になり、今回のような問題の再発防止に効果的だと思えます。

#### ② 「再交付」(購入)の見積りにおける「基準額」の活用

「再交付」(購入)と修理の金銭的比較において「再交付」(購入)の金額は何によって判断するのかが問われます。今回のケースでは、その金額が「定価」なのか、それとも「定価」の8割程度なのかが問題になりましたが、そのいずれかを用いるよりも、「実施要綱」別表2の「基準額」を用いるのが望ましいのではないかと思います。この「基準額」は実質的には給付援助の「上限額」であって、「基準額」の9割が公費負担の上限額であると考えられているものと思えます。用具が耐用年数を超えていて、しかも修理の見積額がこの「基準額」よりも高いのであれば、「再交付」(購入)を認めてよいのではないかと思います。

現在は、用具の購入の見積りを業者から取り寄せる場合に、複数の業者からの

見積り合せによって最も安価に用具を購入できる業者から購入することになるのが通常だと思いますが、「基準額」は最も安価な見積額に近い金額として設定されているのではないかと推測されます。別表 2 の「基準額」よりも修理の見積書の金額が高い場合には「再交付」（購入）を認めたいうえで、その用具を取り扱う複数の業者による購入の見積額を比較する見積り合わせに入るのが望ましいと思います。しかも、用具の維持管理を利用者の身になって考えるのであれば、その用具を安く販売する業者ならばよいのではなく、修理等のメンテナンスに対応できる業者を選ぶ必要があるものと思います。

### ③ 修理の見積書のあり方とメンテナンス費用の扱いについて

市の調査によって、業者は今回の修理の見積りに際して電気式たん吸引器の現物を確認しているわけではないことがわかりました。業者はとりあえず製造後何年経過すればいくらという社内基準を提示している、ということでした。このような包括的な見積書は「再交付」との比較には使えないから、申立人に、見積書の差し替えを依頼すべきであった、というのが市の回答でした。

確かに、「実施要綱」では、「再交付」と「部品の交換」が比較されていることが、修理内容が具体的にわかる見積書が求められる理由ではないかと推測されますが、そうであれば、もっと明確に具体的な修理箇所を明示した修理の見積書の作成を求めていることを「再交付」申請者にもわかるようにしておく必要があると思います。

メンテナンス費用を除き、純粹に修理箇所だけの見積書でないのだめだというのが市の回答でしたが、申立人はこの回答に疑問を呈しています。この疑問には理由があると思います。電気式たん吸引器のように、重度障がい者の生存維持に不可欠で、しかも専門業者でなければ修理できないような用具であれば、故障すれば直ちにその用具を取り扱っている業者に修理してもらう必要があります。とくに用具が耐用年数を超えている場合には、分解修理費用や特定の修理箇所の費用だけでなく、メンテナンス費用も含めた修理の見積書を認める必要があるのではないかと思います。耐用年数を超えれば、修理の必要性も高くなりますし、用具の継続的利用のためにも修理費用の自己負担軽減のためにも、メンテナンス費用も含めた見積りを認める必要性は高くなります。そうだとすれば、「再交付」の金額と比較するには、「実施要綱」にいう「部品の交換」に限定された見積額よりも、用具の利用と修理の実態に即した修理の見積額のほうが適切であると思います。

### (2) 運用のルール公表について

今回の申立てにより、「実施要綱」があっても、区役所によって異なる扱いがなさ

れたことが明らかになりましたので、障がい保健福祉課は直ちに運用のルールを確認して、市民の方々が疑念を持たれないように公平、公正な運用を心掛けるように指導した、ということです。さらに市は現在、公平、公正な運用を徹底させるために各区役所へ巡回指導を実施している、ということです。

このような指導により、「再交付」の運用ルールについて担当職員の間で共通認識が形成されるものと期待することができます。しかしそれだけでは十分ではありません。「再交付」の申請者も、その運用ルールを知ることができるように、運用ルールをあらかじめ公表していただきたいと思います。そうすれば、「再交付」（購入）の見積りについても、業者に依頼する見積書の作成の仕方についても、今回のような行き違いをより確実に防ぐことができます。

### (3) 申立人への何らかの対応の必要性について

担当職員は、修理の見積額よりも購入の「定価」が高いという理由により、申立人による電気式たん吸引器の「再交付」の申請を受理しませんでした。そのために、申立人は、修理するよりも購入するほうが安かったから、全額自己負担で、電気式たん吸引器を購入されました。担当職員によって適切な対応がなされていたならば、修理の見積書を再提出する必要があったとしても、「再交付」の申請が認められた可能性が著しく高かったのではないかと推測されます。

市の担当課は、担当職員が「再交付」の場合の購入額は「定価」であると判断したことも、申立人が提出した包括的な見積書を修理内容がわかる見積書に差し替えるように申立人に依頼しなかったことも、不適切な対応であった、と認めています。そうであれば、市の担当課は、再発防止のために努力するとともに、「再交付」が認められなかった理由に納得していない申立人に対しても、何らかの対応をすることは、残された課題であると思います。

※ 熊本市オンブズマン平成 24 年度報告書に「熊本市重度障害者日常生活用具給付事業実施要綱」の抜粋を掲載しています。

## (6) ミニ豚の飼養と規制

### 【苦情申立ての趣旨】

7年前に、ペットとしてミニ豚をペットショップから購入した。以来、ペットとして飼っていた。ところが、最近になって突然、動物愛護センターから「コンクリートをうて、下水設備を造れ、ハエがこないようにしろ、豚舎をつくれ」などの指導があった。この指導は、化製場等に関する法律及び熊本県化製場等に関する法律施行条例に基づいてなされているが、同法律・条例はペット用のミニ豚への適用は予定していないのではないかと。

また、同法律・条例の許可を得るための設備についての具体的な基準を尋ねたところ、分からないということだった。これでは、対策のとりようもない。

さらに、現場視察に来た職員の対応が高圧的だったこと、私の「(指導に従わなかったら)豚を殺せということか？」との問いに対して同職員がうなずいたことに対しても、憤りを覚えた。

## 【市の回答】

### 1 適用法令

「化製場等に関する法律」の第9条は動物の飼養又は収容についての許可申請について規定しており、同条を受けた施行令第1条は動物の種類として牛、馬、豚、犬等を規定しています。同規定では家畜、ペットの区別はなされておらず、ペットを除外する規定もないことから、ペットの豚を飼育する場合にも許可が必要であると判断しています。なお、この規定の「犬」のなかにはペットの犬も含まれています。また、ペットの豚もこの法令の対象に含まれることについては、熊本県や厚生労働省も同じ見解です。

### 2 設備の具体的な基準

化製場等に関する法律第9条の許可を得るために必要な設備の具体的な基準については、訪問時に関連法規の抜粋（畜舎等の構造設備の基準等）を示しながら説明しております。基本的には熊本県条例の基準を満たしてもらう必要があること、どのような畜舎を造る考えであるのかを提示してもらえれば所内で検討することを説明しました。また、熊本県条例の畜舎等の構造設備の基準に基づく説明に加え、近隣からの悪臭苦情が無くなるように飼料添加物の使用についてもパンフレットを提示しながら説明しようとしたところ、受け取ってもらえませんでした。

### 3 職員の対応

担当職員は通常通り対応しており、高圧的な口調及び態度はありませんでした。

なお、動物愛護センターでは年間1万件を超える電話相談、1,000件を超える指導を行っていますが、日頃から、法令順守も然る事ながら、懇切丁寧な対応を心がけています。これまでに、職員の説明に納得されないことはありましたが、対応が高圧的だったという苦情はありません。

### 4 今後の方針

動物愛護センターでは、「動物を飼う人・飼わない人がともに心地よく暮らせる町・人と動物とが共生できる社会の実現」を目指し、様々な施策を展開しているところです。本件におきましても、当該地域に居住する住民が心地よく暮らせるとともに、申立人が豚を安心して飼養できるように、関連法令に基づく指導を根気よく行う方針です。

## 【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨と市の回答をふまえて、オンブズマンの判断を示すことにします。第一は、熊本市動物愛護センター(以下「センター」という。)がミニ豚の飼養について指導した法的根拠について、第二に、ペットとしての動物の飼養に関わる法律・条例について、第三に、ペットとしてのミニ豚の飼養の法的規制について、第四に、これからのセンターに望まれることについて、順次検討したいと思います。

### 1 センターによる指導の法的根拠について

申立人がミニ豚を飼うための施設を整備するよう指導を受けたときに、センターが指導の根拠にしたのは「化製場等に関する法律」(以下「化製場等法」という。)と「熊本県化製場等に関する法律施行条例」(以下「県化製場等条例」という。)でしたが、これらの法律と条例はペット用のミニ豚への適用を予定していないのではないかと、というのが申立人の疑問です。さらに、ミニ豚を飼うための設備についての具体的な基準は示されていない、というのが申立人のもうひとつの疑問です。

「化製場等法」の第9条は動物の飼養または収容についての許可申請を規定していること、この規定を受けた施行令第1条は動物の種類として牛、馬、豚、犬等を規定しており、この規定には家畜とペットの区別がなく、ペットも除外されていないから、ペットの豚を飼養する場合にも許可が必要である、というのがセンターの見解です。設備の具体的な基準についても、「県化製場等条例」の畜舎等の構造設備の基準に基づく説明をしようとしたが、申立人に聞いてもらえなかった、というのがセンターの主張です。

ペットとしてミニ豚の飼養を規制している法的根拠それ自体が論点になっていますので、まずはその法的根拠について検討したいと思います。

### 2 ペットとしての動物の飼養に関わると思われる法律・条例について

#### (1) 「化製場等法」と「県化製場等条例」の目的

昭和23年に制定された「化製場等法」は「化製場」および「死亡獣畜取扱場」を規定しています。「化製場」とは「獣畜の肉、皮、臓器等を原料として皮革、油脂、にかわ、肥料、飼料その他の物を製造するために設けられた施設」のこと、「死亡獣畜取扱場」とは「死亡獣畜を解体し、埋却し、又は焼却するために設けられた施設又は区域」のことです。いずれも都道府県知事の許可を受けなければならない施設です。この法律にいう「獣畜」とは「牛、馬、豚、めん羊及び山羊」を指していますが、この法律が許可の対象としている動物には「獣畜」のほかに「政令で定める動物」である犬、鶏(30日未満のひなを除く。)、あひる(30日未満のひなを除く。)、  
「その他その飼養又は収容に関して公衆衛生上の配慮が必要な動物

として都道府県の条例で定められた動物」が含まれています。

第9条には「都道府県の条例で定める基準に従い都道府県知事が指定する区域内において、政令で定める種類の動物を、その飼養又は収容のための施設で、当該動物の種類ごとに都道府県の条例で定める数以上に飼養し、又は収容しようとする者」は動物の種類ごとに都道府県知事の許可を受けなければならないと規定されています。

この法律の施行に必要な事項を定めた条例が「県化製場等条例」です。そして「化製場等法」第9条を受けているのが条例第11条です。「法第9条第1項の規定による許可を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した申請書に規則で定める書類及び図面を添付して、知事に提出しなければならない」ことになっています。その事項とは、申請者の氏名と住所、施設の名称と所在地、動物の種類と数、施設の構造設備の概要、その他知事が必要と認める事項、です。条例第15条によれば、動物の種類ごとの数は、牛、馬、豚は1頭、めん羊、山羊は4頭、犬は10頭、鶏100羽、あひる50羽、いのしし1頭、とされています。

第16条には「畜舎等の構造設備の基準」が定められていますが、それは公衆衛生上の必要からです。

基本的には「当該施設の構造設備が都道府県の条例で定める公衆衛生上必要な基準」に適合していると認められるときには、都道府県知事の許可が与えられることとなります。

問題は、ペットのミニ豚は「化製場等法」にいう「豚」に該当するのかどうか、もっと一般的に言えば、ペットとして飼養する動物も、「化製場等法」および「県化製場等条例」の対象になるのかどうか、です。センターの見解は、第9条を受けた施行令第1条で動物の種類として牛、馬、豚、犬等と規定されており、家畜とペットの区別がなく、ペットの犬も含まれているから、ペットの豚もこの法律の対象に含まれる、というものです。しかし、動物の飼い主にとっては、法律と政令に規定された動物の種類と条例で定められた動物の数は合わせて始めて問題になります。許可を要する動物の数が、ミニ豚の場合も、牛、馬、豚、いのししと同様に1頭であることは、山羊やめん羊は4頭、犬は10頭、鶏は100羽であることと比較して実質的にバランスを欠いていると思えます。犬を10頭以上も飼養することは、通常のペットとしての飼い方の域を超えていますから、これらの法律と条例がペットとしての犬も対象としているから、ペットとしてのミニ豚も対象に含まれるという解釈には、常識的に無理があります。犬は10頭未満なら許可は必要ないが、ミニ豚ならば1頭でも「化製場等法」による許可を必要とするという解釈には常識的には違和感を禁じえません。そう考えてくると、「化製場等法」と「県化製場等条例」は、その制定目的に照らすかぎり、ペットとしての動物も対象にしているという解釈自体に無理があるのではないかという思いを禁じるこ

とができません。

(2) 「動物愛護管理法」・「県動物愛護管理条例」・「市動物愛護管理条例」の目的

現在では多様な動物がペットとして飼養されるようになっていますが、通常の市民感覚では、ペットとして飼養される動物と家畜として飼養される動物とは区別されています。ペットとしての動物を規制しているのは、昭和 48 年に制定された「動物の愛護及び管理に関する法律」（以下「動物愛護管理法」という。）、昭和 55 年に制定された「熊本県動物の愛護及び管理に関する条例」（以下「県動物愛護管理条例」という。）、および平成 24 年 6 月 1 日に施行された「熊本市動物愛護及び管理に関する条例」（以下「市動物愛護管理条例」）です。「動物愛護管理法」第 44 条で「愛護動物」とされているのは「牛、馬、豚、めん羊、やぎ、犬、ねこ、いえうさぎ、鶏、いえばと、あひる」、それに「人が占有している動物で哺乳類、鳥類または爬虫類に属するもの」です。これらの動物を虐待した者には罰則が与えられることになっています。

これらの法律と条例は「愛護動物」だけでなく、「人の生命、身体又は財産に害を加えるおそれのある動物として政令で定める動物」（都道府県知事の許可を必要とする「特定動物」）についても規定しています。

ここでは県の条例を内容的に充実させた最新の「市動物愛護管理条例」を手掛かりにして、「動物愛護管理法」とそれを受けた市の条例の内容をみることにします。

「市動物愛護管理条例」は、「動物の愛護及び管理に関し必要な事項を定めることにより、市民の動物を愛護する意識の高揚を図り、動物の健康及び安全を保持するとともに、動物による人の生命、身体又は財産に関する侵害を防止し、もって人と動物とが共生できる社会の実現に資すること」を目的としています。

この条例は、飼い主の責務と動物販売業者の責務を一般的に規定し、「動物の飼養又は保管をする者の遵守事項等」を具体的に定めています。犬と猫については、「犬の飼養又は保管をする者の遵守事項」（第 9 条）と「猫の飼養及び保管の方法」（第 10 条）が規定されています。

この市の条例によれば、飼い主は「命あるものである動物を所有し、又は占有する者としての責任を十分に自覚して、その動物をその種類、習性等に応じて適正に飼養し、又は保管することにより、動物の健康及び安全を保持するように努めるとともに、動物が人の生命、身体若しくは財産に害を加え、又は人に迷惑を及ぼすことのないよう努めなければならない」と規定されています。

動物販売業者は「その取り扱う動物を購入し、又は借り受けた者等に対し、当該動物の適正な飼養又は保管の方法について必要な説明を行い、これを理解させるよう努めなければならない」とされています。「動物の飼養又は保管をする者の遵

守事項等」のなかでも、代表的なのはつぎのような規定です。

- ・ 「動物の種類、数、発育状況及び健康状態に応じて、適正に餌及び水を与えること」
- ・ 「動物の種類、数及び発育状況に応じて、適正な広さと空間を有する飼養施設を設けること」
- ・ 「汚物、汚水及び臭気を適正に処理し、飼養施設の内外を常に清潔にすること」
- ・ 「動物の異常な鳴き声、悪臭、羽毛等により、他人に迷惑をかけることがないようにすること」

このように、ペットとしての動物の飼養を規制する内容はすでに基本的には「動物愛護管理法」と「市動物愛護管理条例」に規定されています。

「特定動物」ではない「愛護動物」の飼い主は「動物愛護管理法」の第26条にいう都道府県知事の許可を受ける必要はないということになりますが、飼い主の責務と動物販売業者の責務に加えて、飼い主と動物販売業者が遵守しなければならない事項がかなり具体的に規定されているのは注目されます。

### 3 ペットとしてのミニ豚の飼養の法的規制について

#### (1) ペットとしてミニ豚を飼うのに「化製場等法」にいう許可が必要か。

以上にみたように、家畜としての豚の飼養を規制しているのが「化製場等法」と「県化製場等条例」ですが、ペットとしてのミニ豚の飼養を規制しているのは「動物愛護管理法」「市動物愛護管理条例」であると考えたほうが、飼い主の目的意識にも私たちの市民感覚にも合うものと思います。確かに、市が述べているように、「化製場等法」第9条を受けた施行令第1条では、家畜とペットは区別されていません。しかし「化製場等法」が家畜とペットを区別していないのは、この法律がもともとペットとしての動物の飼養を考えていないからだと思います。犬10頭以上の飼養はペットとしての飼養の域を超えています。ペットとしてのミニ豚と家畜としての豚が区別されていないからといって、直ちに両者が同一視され、ミニ豚にも「化製場等法」が適用されるという解釈には疑問があります。ペットとしてのミニ豚も「愛護動物」のひとつとして「動物愛護管理法」と「市動物愛護管理条例」の対象であるのは疑いありません。

ペットとしてのミニ豚が、センターの考えているように、「化製場等法」・「県化製場等条例」の対象であると考えれば、ミニ豚の飼養にも都道府県知事の許可が必要になりますが、ミニ豚はもっぱら「動物愛護管理法」の対象であると考えれば、「特定動物」に含まれていないために、都道府県知事の許可を受ける必要はないこととなります。

申立人によれば、ペットショップから、ミニ豚をペットとして購入するときには許可がいることも、飼養のために必要な構造設備の基準を充たさなければなら

ないことも、聞いていなかったということでした。それにもかかわらず、センター職員が、ミニ豚の飼養に対していきなり指導してきたこと、しかもミニ豚の飼養のために「県化製場等条例」にいう畜舎等の構造設備の基準を充たすように求めてきたことに対して、申立人が強い抵抗感を感じたことから、今回の申立てに及んだことが推測されます。センターの説明では、ミニ豚の飼養のために個人に許可を与えたケースは今までなかったようですから、これが熊本市では初めてのケースということになります。

ペットとしてのミニ豚の飼養にも、都道府県知事（政令市の場合には市長）の許可を受ける必要があるのかどうか、許可は必要ないとしても登録ないし届出が必要ではないのか、といった事柄があらためて問われます。これらのことを考えるためにも、「動物愛護管理法」と「市動物愛護管理条例」を根拠にして考えるのが常識に合うのではないかと、というのがオンブズマンの判断です。

## （２）ミニ豚の家屋外での飼養に適した構造設備の基準の必要

通常、ペットとしてのミニ豚は家屋内の簡易な設備で飼養されはじめるのではないかと推測されます。ミニ豚が小さい時には、家屋内で飼養することができるようにしつけることができると聞いています。そうであれば、家屋内に設置される簡易な飼養設備で足りることになります。ミニ豚を家屋内で飼養する限り、ミニ豚販売業者の指導助言に従って適正な飼養に心がければ足りると思います。ミニ豚が成長すれば、家屋外で飼養せざるを得ない時期が訪れるものと思います。

ミニ豚といっても、餌の与え方によっては50kg-60kgにもなるからです。このように、ミニ豚の成長の時期によって飼養の仕方は二つに分けられるとすれば、問題になるのは家屋外で飼養する場合です。近隣住民に迷惑を及ぼさないために、ペットとしての動物の適正な飼養が要請されるのは、どのようなペットにも共通なことです。家屋外でのペットの飼養が近隣住民に対して迷惑や被害を与えがちであることは、密集した都市社会ではしばしば問題にされているところです。

公衆衛生上も生活環境上も、ペットとしての動物の習性により家屋外の適正な飼養に適した構造設備の基準をある程度具体的に定めておく必要があります。

しかし現在のところ、ミニ豚の適正な飼養に合った構造設備の基準があるとはいえないように思います。センターに、そのような基準の作成が期待されます。その参考になるのが二つあります。

ひとつは、「動物愛護管理法」と「市動物愛護管理条例」を基づいてペットとしての動物の飼い主や動物販売業者に課せられている責務と両者に求められている遵守事項です。もうひとつは、「化製場等法」と「県化製場等条例」にいう畜舎等の構造設備の基準です。後者も、ミニ豚に適合した構造設備の基準の作成に活用することができると思います。

### (3) 飼い主の責務と動物販売業者の責務と両者の遵守すべき事項

今回の申立てに先立って、ミニ豚の飼養に対する近隣からの悪臭苦情・ハエの発生苦情があったことが推測されます。その苦情がセンターにも寄せられたために、申立人に対してセンターがミニ豚の飼養に対する規制と指導をしようとしたために、今回の申立てになったものと思います。

すでにみたように、「市動物愛護管理条例」には、飼い主の責務（第5条、第6条）と動物取扱業者の責務（第7条）が明確に規定され、「動物の飼養又は保管をする者の遵守事項等」（第8条）は原則的な遵守事項を規定しています。この遵守事項をもとに、構造設備の基準を作成することが望まれることは、すでに述べたとおりです。

「動物愛護管理法」は、飼い主に対して、動物の適正な飼養により、動物が人の生命、身体もしくは財産に害を加えないようにすること、人に迷惑を及ぼさないようにすること、を求めています。人に迷惑を及ぼさないとは、公衆衛生上の悪影響を及ぼさないことであり、動物の飼養が周辺的生活環境の保全上支障が生じないようにすることです。

「市動物愛護管理条例」第18条には、市長は、この条例の施行に必要な限度においてですが、動物の飼養施設の規模・構造、動物の飼養や保管の状況について、動物愛護管理員に飼養施設に立入調査をさせることができることになっています。動物販売業者には、飼い主に、ミニ豚の適正な飼養の仕方を指導助言する責務がありますので、業者にはそのことを自覚していただく必要もあります。センターは、ミニ豚の適正な飼養のために必要な構造設備の基準を作成して、それをミニ豚販売業者に提供して、飼い主に対する業者からの指導助言のなかに組み込んでいただく必要があります。

## 4 これからのセンターに望まれること

### (1) ミニ豚の飼養に対する法的規制を常識的に理解できるものにする

センターは、動物を飼う人と飼わない人がともに快く暮らせる町、人と動物が共生できる社会の実現を理念として、今後さまざまな施策を展開していかようとしています。地域に居住する住民が心地よく暮らせることと、申立人がミニ豚を安心して飼養できることを目指して、これからも根気よく指導していく方針を示しているのは理解できます。ただ、その法的根拠には、「化製場等法」と「市動物愛護管理条例」が挙げられています。

すでにみたように、「化製場等法」と「県化製場等条例」はその目的から見て、ペットとしてのミニ豚も対象に含まれるという解釈には常識的に疑問があります。ミニ豚も豚であることは確かですが、両者はただ単に大きさだけでなく、飼養目

的そのものを異にしていますから、これからは「動物愛護管理法」と「市動物愛護管理条例」を根拠に、ミニ豚の飼養への規制と指導がなされていくことが飼い主の感覚にも市民感覚にも合うのではないかというのがオンブズマンの判断です。今回の申立て事案において、ペットとしてのミニ豚の飼養に対する指導の法的根拠を「化製場等法」と「県化製場等条例」に求めなければならなかったことには、センターの職員にとっても戸惑いがあったのではないかと推測されます。

## (2) ミニ豚の適正な飼養に必要な構造設備の基準を作成すること

ミニ豚をペットとして家屋内で飼養する場合には、家屋内の適正な飼養の仕方については、飼い主の責任において工夫されてよいと思います。家屋内で犬を飼う場合と同様に、ミニ豚をしつければ、飼養のための屋内施設は簡易なものにとどまると推測されますが、いずれ家屋外で飼養しなければならない時期が訪れること、そのときには近隣住民に迷惑を及ぼさないような屋外の構造設備が必要になることを、ミニ豚販売業者が飼い主に説明することが望まれます。

ペットとしての動物の適正な飼養のための基本原則は、すでに「動物愛護管理法」と「市動物愛護管理条例」に規定されていますので、その規定をもとに、ミニ豚の適正な飼養に必要な構造設備の基準の作成に向けて、センターで検討していただきたいと思います。

「動物愛護管理法」第7条の動物の所有者または占有者の責務、第25条の周囲の生活環境の保全に係る措置としての勧告、第8条の動物販売業者の責務、第二節動物取扱業の規制、とくに「市動物愛護管理条例」第2章動物の適正な取り扱い(動物の飼養又は保管をする者の遵守事項等)の第8条に掲げられた事項は、愛護動物一般に関する規定ですが、ミニ豚の飼養にも当然に適用されます。その代表的なものは、すでに2(2)「動物愛護管理法」・「県動物愛護管理条例」・「市動物愛護管理条例」の目的の説明の際に援用した規定です。

「化製場等法」および「県化製場等条例」に規定されている畜舎等の構造設備の基準も、ミニ豚の適正な飼養に必要な構造設備の基準づくりの参考になるのは言うまでもありません。

## (3) ペット販売業者・獣医師への協力要請

センターの説明によれば、これまでにペット用のミニ豚の飼養を「化製場等条例」に基づいて許可したケースは、養豚場、大学・研究施設、販売業の3業種に限られていたようです。センターがペット用のミニ豚の飼養について個人を指導したのは、今回がはじめてのようですが、今回のようなケースはこれからもっと増えてくる可能性があります。

今回のケースでは、申立人は、ミニ豚を購入するペット業者からも、かかりつ

けの獣医師からも、ミニ豚の飼養に許可がいることも、許可条件としての構造設備についても説明を受けていなかったとのことですが、ペット業者も獣医師も、ペットとしてのミニ豚と家畜としての豚を常識的に区別していたからだと思います。少なくとも「化製場等法」と「県化製場等条例」はペット用のミニ豚には適用されないと考えていたものと推測されます。ミニ豚を購入するときに、ペット業者から許可が必要であることや飼養条件を聞いていたならばともかく、いきなりミニ豚の飼養には許可がいると言われたことに、申立人が納得できなかったことが想像されます。

「動物愛護管理法」によれば、「動物販売業者」の責務には、動物の購入者に対して当該動物の適正な飼養又は保管の方法について必要な説明をする責務が含まれていますから、ペットとしてミニ豚を販売する業者には、飼い主に対して、ミニ豚の習性に合うような飼養と管理の仕方を適切に指導助言する責務もあれば、ミニ豚の成長により家屋外で飼養する時期が訪れること、家屋外で飼養する場合には、近隣への迷惑をかけないために公衆衛生上および生活環境上の配慮が不可欠になることを説明する責務もあります。

センターは、ペット用の豚を販売する業者に対して、購入者に対して「化製場等法」第9条に基づく動物の飼養の許可申請について助言するように指導する、と言っています。しかし、飼い主に動物の飼養について許可を求める法的根拠に常識的にみて疑問があることを考えますと、「動物愛護管理法」と「市動物愛護管理条例」に基づいて、動物販売業者の責務を果たしていただくように指導することが望まれるように思います。常識的に理解できる法的根拠をもとに、ミニ豚の飼養について許可を必要とするのか、届出や登録が必要だとするのは、これからの検討課題にしていただきたいと思います。

センターに求められるのは、ペットとしてのミニ豚をはじめ、新たにペットとされるようになってきた動物の適正な飼養のための構造設備の基準を作成していただくことと、ミニ豚を販売するペット業者にも、「動物愛護管理法」と「市動物愛護管理条例」に基づいた適正な飼養の仕方を、飼い主に助言していただくようお願いすることです。さらに、センターは、動物の病気を治療する獣医師にも、飼い主の相談に応じてペット用のミニ豚の伝染病予防に必要な指導助言をしていただくようお願いする必要があります。

## **(7) 保育料算定における寡婦控除のみなし適用**

### **【苦情申立ての趣旨】**

私は熊本市に住む未婚の母であり、保育園に通う娘がいる。未婚であるというだけで、税制上かなりの差別を受けている。すなわち、未婚であろうと、離婚であろうと、死別であろうと、いずれも同じシングルマザー（ファザー）であるにもかかわらず、未婚の片

親だけが寡婦控除がないため、所得税額が寡婦世帯よりも高くなっている。その結果として、所得税を基にして決められる住民税（市民税や県民税）や保育料が寡婦世帯よりも高くなっており、かなりの負担を強いられている。未婚の親も、寡婦世帯と同じような扱いになるように改善して欲しい。

#### 【市の回答】

##### 1 市民税について

市民税は、地方税法第 294 条及び熊本市税条例第 18 条の規定に基づき、賦課期日（1 月 1 日）現在において、熊本市に住所を有する個人については、均等割額及び所得割額の合算額が課税され、熊本市に事務所、事業所又は家屋敷を有する個人で熊本市に住所を有しない個人については、均等割額が課税されます。

市民税における「寡婦控除」は地方税法に定めのある所得控除のひとつであり、控除額 26 万円（特定の寡婦は 30 万円）が所得から控除されます。「寡婦」とは、地方税法第 292 条第 11 号の規定により、① 夫と死別若しくは夫と離婚した後婚姻をしていない者又は夫の生死の明らかでない者で政令で定めるもののうち、扶養親族その他その者と生計を一にするその所得が所得税法で定められた基礎控除額以下の子を有するもの、② ①のほか、夫と死別した後婚姻をしていない者又は夫が生死不明の者で政令で定めるもののうち、前年度合計所得金額が 500 万円以下であるものをいいます。したがって、未婚の方につきましては、「寡婦」とすることはできず、寡婦控除の適用はできないこととなります。

また、地方税法においてみなし適用の規定がない以上、寡婦とみなして寡婦控除を適用することにつきましてもできないものと解します。

##### 2 保育料について

保育料は、税額を基本とした国の基準額を参考に市町村の実状に応じて定めています。本市の保育料は、熊本市保育所における保育等に関する規則により、国の基準額に準じて、前年分所得税額及び前年度市町村民税額による階層区分等に応じて決定しております。

従いまして、未婚の場合の寡婦控除が税法上適用されていない現状において、保育料の算定のみ寡婦控除があるものとみなして適用し、所得税額及び市民税額を修正して保育料を決定することは困難です。

#### 【オンブズマンの判断】

以上の申立ての趣旨と市の回答をふまえて、オンブズマンの判断を示すことにします。論点は、同じ母子世帯であるにもかかわらず、非婚母子世帯は、税法上の「寡婦控除」を受けられないために、死別母子世帯と離婚母子世帯よりも、所得税額をもとに決めら

れる保育料が高くなっているが、保育料負担を軽減するために非婚母子世帯を寡婦世帯と同じように扱うことはできないのかどうか、ということです。

この論点を検討するために、第一に、所得税法および地方税法上の「寡婦控除」について、第二に、母子世帯の生活状況について、第三に、熊本市の保育料の仕組みと保育料減免制度について、第四に、非婚母子世帯への「寡婦控除」のみなし適用の可能性について、順次取り上げることにします。

なお、以下では、「未婚」よりも「非婚」を用いることにします。「非婚」が「未婚」よりも価値評価的な意味をもちにくいという理由によります。

現在では「寡婦」と「寡夫」の世帯をほぼ同じように「ひとり親世帯」として扱うようになりつつありますが、以下では、今回の申立て事案に関わる母子世帯（母子家庭）のみを取り上げることにします。母子世帯を死別母子世帯、離婚母子世帯、非婚母子世帯という三つの類型からなるものとして扱うことにします。現在は非婚母子世帯であっても、結婚歴があれば、「寡婦控除」を受けることができる離婚母子世帯に含まれますので、とくに断らない限り、非婚母子世帯は結婚歴のない母子世帯に限定することにします。

## 1 所得税法および地方税法上の「寡婦控除」について

### (1) 「寡婦」の定義

1951年の税制改正により、戦争で夫を失った女性を対象に創設されたのが「寡婦控除」ですが、それと同時に離婚した女性も適用対象になっています。1989年には母子家庭への支援のために8万円の特別加算が設けられました（特別寡婦控除）。しかしながら、現在まで、「寡婦控除」を受けることができるのは、死別であれ離婚であれ、結婚歴のある母親に限られており、結婚歴のない非婚の母には適用されません。

非婚母子世帯は、母子世帯としてみると、死別母子世帯・離婚母子世帯と同じですから、とくに保育料の負担軽減のために、非婚の母も、死別の母および離婚した母と同様に「寡婦」とみなして税法上の「寡婦控除」を認めてほしいというのが申立人の趣旨です。

「寡婦控除」というのは、所得税と住民税において一定の要件に当てはまる場合に、課税対象となる所得から一定額を控除する所得控除です。「寡婦控除」または「特別寡婦控除」を受けられるのは、つぎの要件のいずれかに当てはまる人です。

- ① 夫と死別後に婚姻していない人または夫の生死が明らかでない人で、合計所得金額が500万円以下の人（扶養親族がいない場合）
  
- ② 夫と死別後もしくは離婚後に婚姻していない人または夫の生死が明らかでない人で、扶養親族（扶養控除の適用を受けている人）がいる人、または、生計を一にしている子で、その所得金額が38万円（基礎控除額）以下である人です。

「特別寡婦控除」を受けられるのは、次の要件のすべてに当てはまる人です。

- ① 夫と死別もしくは離婚した後結婚していない人または夫の生死が明らかでない人
- ② 扶養親族である子どもがいる人
- ③ 年間の合計所得金額が 500 万円以下である人

夫と離婚した母と夫と死別した母は「寡婦控除」を受けることができるのに対して、非婚の母は定義上「寡婦」として扱われていません。

注意を要するのは、過去に結婚歴さえあれば、現在は非婚母子世帯であっても「寡婦控除」が適用されるということです。例えば、離婚後に再婚しないで非婚のまま子どもを産んだ母にも、未婚で子どもを産み、その後他の男性と結婚したあと離婚した母にも、「寡婦控除」が適用されることになります。現在は非婚母子世帯であっても、結婚歴があれば、死別母子世帯または離婚母子世帯として扱われることになっています。結婚歴のない母子世帯（a）と結婚歴のある母子世帯（b）がありますが、（b）にだけは「寡婦控除」が適用されます。

母子世帯の中でも、「寡婦控除」の適用がない分だけ、非婚母子世帯（a）の収入額が高く見積もられてしまう結果として、保育料の算定も高くなります。

## （2）「寡婦控除」が適用される効果

所得税法上の「寡婦控除」では 27 万円が課税所得額から控除されますし、「特別寡婦控除」では 35 万円が課税所得額から控除されます。地方税法上の「寡婦控除」では 26 万円が住民税の課税所得額から控除され、「特別寡婦控除」では 30 万円が課税所得額からの控除になります。

所得税法上または地方税法上の「寡婦控除」の適用があるかどうかは、所得税額にも住民税額にも影響があるばかりでなく、所得税額および住民税額と連動している保育所保育料、公営住宅の使用料（家賃）の算定にも影響があります。

死別母子世帯と離婚母子世帯は、保育料を必要とする子のいる場合には、「寡婦控除」または「特別寡婦控除」を受けることができますが、非婚母子世帯にはこの控除が認められていません。その結果、同じ収入であっても、「寡婦控除」または「特別寡婦控除」を受けることができるかどうかによって、保育料負担に違いが生じることになります。非婚母子世帯の保育料負担が大きくならざるを得ないから、「寡婦控除」のみなし適用によって死別母子世帯・離婚母子世帯と同じように、保育料の負担軽減をしてほしい、というのが申立ての趣旨です。この申立てを検討するためには、母子世帯の大まかな生活状況をみておく必要があります。

## 2 母子世帯の生活状況について

1951年に戦争で夫を亡くした戦争未亡人の生活支援のために、「寡婦控除」が設けられた時代からすれば、市民社会の成熟化に伴い、日本社会の家族観も結婚観も相当に多様化してきたことがうかがえます。そして現在では「ひとり親家庭」に対する支援が政策的な課題とされるようになっていきます。ひとり親世帯の中でも、小さな子どもを育てている母子世帯の生活状況が厳しいこと、それゆえに母子世帯への政策的支援の必要性が大きいことがわかります。

「平成23年度全国母子世帯等調査結果の概要」（厚生労働省、2012年9月7日）、「ひとり親家庭の支援について」（厚生労働省雇用均等・児童家庭局家庭福祉課、2012年4月5日）を参考にして、母子世帯の生活状況を少しみておきます。

平成22年の国勢調査によれば、母子のみの母子世帯数（独立母子世帯数）は76万世帯で、母子以外の同居者のいる母子世帯数（同居母子世帯数）は、約123.8万世帯（厚生労働省「平成23年度全国母子世帯等調査結果」による推計値）です。母子世帯になった理由は、離婚が80.8%、死別が7.5%、昭和58年では離婚が約5割、死別が約4割でしたから、離婚による母子世帯の割合が著しく高くなっていることがわかります。非婚母子世帯は、1983年には3.83万世帯（全母子世帯の5.3%）、2003年には7.05万世帯（5.8%）だったのが、2011年度には9.66万世帯（7.8%）に増加しています（「平成23年度全国母子世帯等調査結果の概要」）。

母子世帯に対する施策の中で最も対象者の多いのは児童扶養手当です。これは、父親と生計を共にしていない18歳未満の子どもを養育しているすべての母子世帯（所得制限内であること）を対象とする現金給付制度ですが、その受給者数は約105.5万人（平成23年3月現在、福祉行政報告例）です（東日本大震災の影響により郡山市といわき市以外の福島県を除いて集計されていますから、もっと多いはずです）。この手当は非婚母子世帯にも支給されています。

母子家庭の約80.6%が就労していますが、そのうち「常用雇用」は39.4%、「臨時・パート」は47.4%です。母子世帯の平均年収は291万円（平成23年度全国母子世帯等調査）で、母自身の平均年間就労収入は181万円です。国民生活基礎調査による児童のいる世帯の平均所得を100とすれば、母子世帯の平均収入291万円は、44.2となっています。しかも、「正規の職員・従業員」の割合が1993年の46.3%から2011年の39.4%に減少し、それに代わって「パート・アルバイト」の割合が1993年の27.2%から2011年の47.4%に増加しています。雇用の非正規化が母子世帯でも進んでいることがわかります。

母子世帯における母親の長時間労働が子どもと過ごすことができる時間を減少させていることもうかがえます。母子世帯では、母親が複数のパート・アルバイトに就いている割合も高く、厳しい就労を余儀なくされていることが、母子世帯に育つ子どもに負担と犠牲を強いている状況がうかがえます。

総じていえば、ひとり母親になった理由が、離婚であろうと死別であろうと未婚であろうと、同じように経済的に厳しい生活状況にあります。ひとつだけ重要な制度的扱

いの違いがあります。離婚した女性と死別した女性には、所得税法上および地方税法上の「寡婦控除」または「特別寡婦控除」が適用されていることです。

ひとり母親世帯になった原因が、離婚でも死別でも非婚でも、母子世帯の生活状況は同じであり、母親がひとりで子どもを育てているという点でも、非婚と離婚と死別には何の違いもありませんが、母親に婚姻歴があるかどうかによって、「寡婦控除」を受けることができるかどうかが決まります。その結果として結婚歴のある母子世帯には税制上の優遇措置があることによって、同じ程度の収入でありながら、非婚母子世帯の保育料負担だけが大きくなっていますので、そこに不公平感が生まれています。そこでつぎに保育料の仕組みがどうなっているかをみることにします。

### 3 熊本市の保育料の仕組みと減免制度について

#### (1) 保育料の仕組み－保育料の階層区分の細分化について

##### ①国と熊本市の保育料の階層区分の違い

国の基準額を参考にしながら市の保育料の基準額が定められていますが、熊本市の保育料基準額表を国の徴収金基準額表と対比しながら、両者にどのような違いがあるかをみることにします。

国の徴収金基準額表によれば、世帯は8つに階層区分されています。熊本市も8つの階層区分になっていますが、階層の区分の仕方には二つの違いがあります。ひとつは、熊本市は、国の第4階層を二つに分けていることであり、もうひとつは、熊本市が、国の第7階層(413,000円—734,000円)と第8階層(734,000円以上)を、所得税額413000円以上というひとつの階層にまとめていることです。

熊本市の基準額表をみると、所得税課税世帯の5つの階層区分はいずれも、国の基準額の階層区分をそのまま踏襲していますが、ひとつの階層における所得税額の幅が大きすぎるように思います。同じ階層でも所得税額の幅が大きいと、階層の上部と下部の世帯では所得税額がかなり違うのに、同じ保育料を負担していることになりやすから、そのことが階層の下部の母子世帯に不公平感を与えがちです。しかも、階層間に月額で9,000円から12,500円もの違いがあることも、階層のどこに位置しているかによって、公平感を損なうことになりがちです。

##### ②国と熊本市の徴収金基準額表の違い

両表を比較して直ちに気づくのは、熊本市は国の基準額よりも保育料基準額を低くしていることです。国の定めた保育料(徴収金基準額)に比して、熊本市では保育所利用者の負担を保育料全体で約3割ほど軽減していることがうかがえます。また、国の階層区分の高い世帯についても、保育料の上限をかなり低く抑えていることがわかります。

すでに調査の過程で、市が、保育料負担がこれまで以上に所得に応じたものにな

るように階層区分の細分化を現在検討中であることがわかりましたが、その検討を進めてほしいと思います。というのも、厳しい経済生活を余儀なくされている母子世帯の保育料負担能力を考えると、国の階層区分は大まかすぎるように思われるからです。階層によっては所得税額の幅が大きすぎることで、所得に見合った保育料負担になっていないという不公平感の原因になっています。したがって国の基準の階層区分よりも階層区分の仕方を細分化することによって、所得額に応じて保育料負担が実質的に公平であると実感できるようにすることが大切です。低所得者階層の不公平感と負担感を少なくする方向で細分化を検討してほしいと思います。

## (2) 非婚母子世帯の保育料減免の必要性

母子世帯への子育て支援が必要とされていますが、離婚母子世帯と死別母子世帯には「寡婦控除」という税法上の負担軽減措置が実施されているのに対して、非婚母子世帯には「寡婦控除」は適用されていません。母子世帯になった原因が、非婚か、離婚か、死別かによって、子育てに違いが生じるはずありません。いずれであっても、母子世帯では、母親が働かざるを得ませんから、そのためには子どもを保育園に預けることが必要不可欠ですが、平均年収が低いだけに、家計に占める保育料の負担が著しく大きいのが現実です。

未婚で子を産むことは母親が自分で選択したのではないかと言う人がいます。それぞれやむをえない事情による点では離婚と非婚にそれほど違いがあるとは思えません。問題は、母親ひとりに育てられる子どもに焦点をあてる時、子どもの養育を充実させるためには、母子世帯への子育て支援が同じように必要です。非婚母子世帯の保育料負担を軽減するために支援することは、自治体に求められる最も切実な住民生活支援のひとつだと思います。

「熊本市保育所における保育等に関する規則」によれば、母子及び寡婦福祉法に規定する「配偶者のいない女子で、現に児童を扶養しているものの世帯」については、熊本市保育所徴収金基準額表の第2階層（市町村民税非課税世帯）にあれば、第1階層にあるものとみなして、月額を無料にしています。この場合の「配偶者のいない女子」には、非婚の母親も含まれるため（母子及び寡婦福祉法施行令第1条第2号参照）、非婚母子世帯も離婚母子世帯や死別母子世帯と同様に、保育料負担が軽減されることとなります。このことも、非婚母子世帯に対しても、離婚母子世帯や死別母子世帯と同様に支援が必要であることを示唆しています。

## 4 非婚母子世帯への「寡婦控除」のみなし適用の可能性について

### (1) 非婚母子世帯に対する現実的な子育て支援策

地方税法には「寡婦控除」のみなし適用の規定がないから、非婚の母を「寡婦」とみなして「寡婦控除」を適用することはできない、未婚の場合に「寡婦控除」が税法

上適用されていない現状では、保育料の算定のみ「寡婦控除」をみなし適用するのも困難である、というのが市の回答です。確かに、地方税法には「寡婦控除」のみなし適用の規定はありませんし、未婚の母は「寡婦」とされていませんから、市の回答は、税法が改正されない限り、非婚母子世帯に「寡婦控除」のみなし適用は無理ということになります。

しかしながら、もっぱら税法の視点から見のではなく、同じ母子世帯の生活実態と非婚母子世帯の保育料減免の必要性という現実的な視点から見れば、非婚母子世帯の保育料減免のために「寡婦控除」を柔軟に運用する余地が考えられるのではないかと思います。「寡婦控除」という歴史的な意味をおびた規定によって、現在の母子世帯を差別的に扱うことにどれだけ正当な理由があるのかも、検討の余地があります。

母子世帯になった原因が夫との離婚・死別にあるのか、非婚にあるのかによって、したがって「寡婦控除」の適用の有無によって母子世帯を区別して扱うのではなく、母子世帯の子どもが育つのを支援するという子どもを重視する視点から考える必要があります。そのような視点から考えれば、母親の結婚歴の有無によって税法上の「寡婦控除」が適用されるかどうかという法解釈よりも、母子世帯に保育を必要とする子どもがいるという現実が重視される必要があります。

小さな子どもを育てている非婚母子世帯に重くのしかかっているのが、子育てと仕事の両立を可能にするための保育料負担という問題です。非婚母子世帯は「寡婦控除」が適用されない分だけ、離婚母子世帯・死別母子世帯よりも重い保育料負担を余儀なくされています。そのことが、非婚母子世帯の母親に大きな不公平感を与えているだけでなく、同じ母子世帯に対する不公平な扱いは法的に問題にならないのかという疑問もあります。

非婚母子世帯に対しても保育料負担の軽減策がほかにあれば別ですが、それがなければ、死別母子世帯・離婚母子世帯と同程度に保育料負担を軽減するために「寡婦控除」をみなし適用することは、非婚母子世帯への現実的な支援策になるのではないかと思います。

熊本市においても、子育て支援策として非婚母子世帯の保育料負担を軽減するために「寡婦控除」のみなし適用という施策の実施に向けて早急に検討を開始してほしいと思います。この政策を実施するためには、相応の予算を必要としますし、「寡婦控除」のみなし適用による所得税額の算定し直しの業務負担も生じますが、生活支援策の切実な必要性を考えますと、厳しい就労環境で働きながら子育てをしている非婚母子世帯を保育料減免のために支援することは、優先順位の高い自治体政策のひとつになるのではないかと思います。しかもこの支援策は、厳しい状況にある母親を励ますことになり、子育てにも母子関係にもよい影響を与えることは間違いないと思います。

## (2) 「寡婦控除」のみなし適用による保育料減免を導入している自治体の例

自治体のなかにも、非婚母子世帯への保育料負担の減免という支援策を始めるところが増えつつあります。保育料の減免は自治体の裁量によって決めることができますから、所得税法・地方税法の改正を待たずに、保育料の減免のために、実質的には「寡婦控除」の規定を柔軟に運用している自治体が増えつつあります。非婚母子世帯を、離婚母子世帯および死別母子世帯と同じように扱うのが公平であるという考えが、これらの自治体の支援策の基礎にあるものと思います。

政令指定都市のなかでも、岡山市は「非婚でも離婚でも死別でも母子家庭という状況は同じ」としてすでに1997年にこの制度を導入したのに続き、千葉市でも、保育料納付が困難な方に対する減免制度のひとつに「婚姻によらないで母となったとき」が加えられています。札幌市も2012年度からこの制度を導入しています。

沖縄市も2012年度から、「同じひとり親世帯でも、婚姻歴の有無で税を決定する際に控除が受けられる方と受けられない方がおり、不公平感がある」から「寡婦控除」のみなし適用をしています。そのほか、インターネットで調べた限りでは、沼津市、高松市、松山市、高知市、福山市、東広島市、朝霞市（埼玉県）、四日市市、宜野湾市、那覇市、北谷町が、この制度を導入していますし、うるま市、糸満市もこの制度の導入を決めているということです。なお、沖縄県の竹富町と与那国町は、結婚歴の有無を問わずに母子世帯の保育料は無料にしている（すべて公費負担している）ということです。

### （3）非婚母子世帯への保育料負担軽減策と世帯の階層区分の細分化の組み合わせ

「寡婦控除」のみなし適用による保険育料の負担軽減が母子世帯の子育て支援として最良の政策であるといえるかどうかには、確かに議論の余地があります。現在では、「ひとり親世帯」を支援するための政策的議論が重ねられるようになっていきますし、「ひとり親世帯」への支援よりも、子どもがよりよく育つための子どもへの支援のほうが望ましいより普遍的な政策であるという議論も進められています。所得控除よりも税額控除、とくに負担付き税額控除という政策のほうが、低所得階層への経済的支援になるし再分配機能を高めるという議論もあります。いずれの議論も望ましい方向を示しているように思われます。

しかし、非婚母子世帯への保育料減免のための支援策は、税制の改正や抜本的な子ども支援策が実施されるまで待つことはできない問題だと思えます。住民生活を支援するという自治体には、住民の最も切実な必要に応えることが期待されています。離婚母子世帯および死別母子世帯と同程度に、非婚母子世帯の保育料負担を軽減することは、子育てを支援する自治体政策のなかでも緊急度の高いものではないかと思えます。その早急な実施に向けて検討を始めてほしいと思います。

「寡婦控除」のみなし適用による非婚母子家世帯への保育料減免と、世帯の階層区分をより細分化することを組み合わせることにより、非婚母子世帯も含めた母子世帯

は、公平感をもって保育料負担を引き受けることになるものと思います。

## (8) 補助金交付事務の遅れ

### 【苦情申立ての趣旨】

太陽光発電設置に伴う補助金の手続きに関して、交付決定通知書が11月頃に市から届くと工事会社から聞いていたので待っていた。しかし届かなかったので、12月上旬に工事会社を通して市に聞いてもらったところ、12月末に届くということであった。その後、1月末になっても届かないので、再度、会社から市に聞いてもらったところ、あと1~2月かかるとのことだった。そこで、オンブズマン事務局に電話したところ、担当課から連絡があり1週間程度で出しますとのことであった。

国や県からは1月中に交付があっており、市は嘘をついたとしか思われぬ。担当者が忙しいという話しであったが、手続きは期間を決めてやるものではないのか。最初に期間を決めたのであれば守って欲しいし、万一遅れるようであれば、連絡をするなどのフォローが欲しい。

### 【市の回答】

#### 1 本件の経緯について

本市におきましては、地球温暖化対策の一環として、平成21年度から再生可能エネルギー等利用システム設置費補助事業(設置費の一部補助)を実施してまいりました。

平成24年度においては、4,780万円の予算により、太陽光発電システムや太陽熱利用システム、エネファーム(家庭用燃料電池)、エコウィル(ガス発電給湯暖房システム)の設置費補助事業を実施いたしました。

今回の申立人が応募された太陽光発電システムの設置費補助事業は、予算のうち4,600万円において、920件(対象者は抽選により決定)に対し、補助することとしておりました。

そのような中で、6月から8月までの募集において、1,155件の応募があり、平成24年9月〇日に抽選会を開催しました。そこで、920件の交付決定候補者及び235件の補欠者の順位を決定し、その後事務手続きを開始したものです。

最初に、申立人の分も含め、1,000件分(交付決定候補者:920件、補欠者:80件)の市税滞納有無調査を実施いたしました。これは、平成24年9月期までの市税の完納を交付決定の条件としているためのものです。その結果は、10月〇日に市納税課から届き、申立人は9月期までの納税が未納と判明いたしました。

そこで、申立人を含めた42件の未納者に対し、10月〇日に本課より電話にて交付決定ができるよう10月末までに9月期までの税を完納していただくことをお願いいたしました。

申立人におかれましては、翌日の10月〇日に本課へ電話にて、未納分を完納した旨

の連絡をいただきました。

本課においては、その完納を確認するため、11月〇日に他の未納者の分も含む42件分を改めて2回目の市税滞納有無調査を実施いたしました。

この時点で、申立人の分につきましては、未納との結果が納税課より報告がありました。そこで、納税課へ10月に9月期分の税の納付があったかどうか、再度11月〇日に照会を行いましたところ、申立人におかれましては、10月期分は未納であったが、9月期までは完納されていたことが判明いたしました。

本補助事業の交付決定においては、抽選を行った9月期までの税の完納を条件として交付決定を行うこととしておりますので、11月〇日時点において申立人が交付決定の対象となることを確認いたしました。

申立人は、工事会社からの話から11月中に交付決定が届くとの認識を持っておられたようですが、これは、最初の市税滞納有無調査で完納が確認された方を対象として11月中に交付決定することについて、本課から工事会社に行った一般的な説明を、申立人にされたためではないかと思われます。

その後、申立人におかれましては、11月中に交付決定通知書が届かないため、12月上旬工事会社を通じて、本課へ問い合わせをされました。この時、本課では2回目の市税滞納有無調査で完納が確認された申立人分を含む31件の交付決定と市税未納者への11件分の不交付決定の事務処理を一括して進めていたため、12月中には交付決定通知書を送付できると判断し、工事会社を通した申立人の問い合わせに「12月末までには交付決定通知書を送付できる」旨をお伝えしたところです。

ところが、事務処理の過程で、不交付決定対象者となる申請者から市税は12月末までに完納するため交付決定をしてほしいとの申し出があり、12月末まで事務処理を待つこととしたため、結果として、交付決定事務が遅れ、12月末までに交付決定通知書を送付することができなくなりました。

この時、交付決定対象者と不交付決定対象者の事務処理を別々に行っていたら、12月中に交付決定対象者へ交付決定通知書を送付できたと考えますが、同一の伺いで一括して事務処理を行うこととしていたため、不交付決定対象者の完納が確認される1月22日まで事務処理が進まない状態となってしまいました。

その間、1月の下旬に再度申立人から工事会社を通して交付決定と補助金の支払いについて問い合わせがあり、それに対し、申立人が交付決定直前であったことから、交付決定後の完了報告書等の受付、審査、支払処理等を経て振込を行うまでの期間との認識で、1、2ヶ月ほどかかる旨を回答したところです。

その回答を申立人が工事会社から受けられた後、1月〇日に市オンブズマン事務局へ苦情相談を寄せられております。

その中では、12月に補助金交付決定通知書が届いたこと、12月末には担当課から補助金を振り込むことを約束したことを話されておられますが、これは申立人の錯誤と

思いました。そこで、本課ではオンブズマン事務局に苦情相談があった同日、すぐに申立人へ電話をかけ、交付決定通知書は現在決裁中でありまだ送付していないこと、送付までに1週間程度かかる旨説明いたしました。本課としましてはオンブズマン事務局への苦情申立があったことを理由に交付決定通知書の決裁や送付を早めたものではございません。

その後、2月〇日に交付決定を行い、〇日に申立人へ交付決定通知書を送付し、支払い事務手続きに入り、3月〇日に補助金の振込みを行わせていただいたところです。

## 2 今後の方針について

今回の補助金交付事務においては、上記の経緯のとおりであります。申立人へご迷惑をおかけいたしましたことにつきまして深く反省しております。

今回ご迷惑をおかけした原因といたしましては、

- ① 市税滞納有無調査の方法の不備（明確な納期設定をした調査を行わなかったため）
- ② 太陽光発電システムの補助は、申請者からの直接の問い合わせではなく、工事会社を通した問い合わせがほとんどであり、その問い合わせに対する説明不足
- ③ 事務処理の進め方において、交付決定と不交付決定を一括で処理しようとする事務処理
- ④ 交付決定日や支払い期日についての問い合わせに対するあいまいな対応とフォローの甘さ

であったと考えております。

今回の申立てを真摯に受けとめ、今後はこのようなことがないよう、事務処理マニュアルを改めて整備し、期日を厳守した迅速な事務処理はもとより、問い合わせに対しましてもフォローも含めた丁寧で適正な対応を徹底してまいります。

### 【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨は、太陽光発電システム設置費用の一部を補助する補助金の交付決定が遅れたのはどのような理由によるのか、市は交付決定時期について嘘をついたのか、というものです。補助金の交付は決められた時期を守ってほしい、遅れるときには連絡してほしい、というのが申立人の要望です。

## 1 申立人に対する補助金の交付決定が遅れた理由について

市の回答によって、申立人に対する補助金の交付決定が遅れた経緯が詳しく説明されていますので、申立人に対する補助金の交付決定が遅れ理由も明らかになりました。

### (1) 11月のうちに補助金が交付決定されなかった理由

「再生可能エネルギー等利用システム」設置費用の一部補助の要件のなかに、「市民税、固定資産税、軽自動車税を完納していること」とあります。申請者はこの要件調査を認める「熊本市税滞納有無調査承諾書」を申請に際して提出しています。

この補助要件の確認のための第1回市税滞納有無調査が10月〇日―〇日に実施されていますが、その結果、市税滞納がないと確認された申請者は11月〇日に補助金の交付決定がなされています。

9月末が納付期限の市税滞納有という結果が出た申請者は、その完納を確認してはじめて交付決定されますが、申立人についても市税滞納有という結果が出たのでした。申立人には、10月末までに9月末が納付期限の市税を支払うようにという電話連絡は10月〇日になされていますが、その翌日には、申立人は市税を納付したと市に電話連絡しておられます。申立人は滞納分を直ちに納付しておられるので、11月のうちには補助金の交付決定がなされると期待しておられたものと推測されます。

しかし、市が第2回の市税滞納有無調査を実施したのは11月〇日でした。この時には、補助要件である9月末が納付期限の市税の滞納分が完納されたことだけでなく、10月末が納付期限の市税の滞納までも含めた調査になっていたために、申立人に関する調査結果は再び市税滞納有ということになりました。申立人について補助要件である9月末が納付期限の市税滞納がないことが確認されたのは、11月〇日ということでした。申立人に対する補助金の交付決定が遅れた原因のひとつには、環境政策課と納税課との調査内容に不備があったために、申立人の補助要件が充たされたことを確認するのに手間取ったことが含まれています。それでも、11月〇日には申立人の補助要件は充たされたのですから、直ちに手続きが進められたのならば、12月末までには補助金の交付決定は可能だったと推測されます。

## (2) 12月末までに補助金が交付決定されなかった理由

第1回市税滞納有無調査によって判明した9月末市税滞納者42人に対する第2回調査の結果は、市税完納を確認できた31人の交付決定対象者と市税未納者11人の不交付決定対象者に分かれた、ということです。このときに、不交付決定対象者から12月末までに市税を完納するからそれまで待つてほしいとの申し出があったので、市は交付決定対象者の分も含めて12月末まで市税が完納されるのを待つことにした、ということでした。12月末まで待つというこの方針に従って手続きが進められていたならば、1月末までには補助金の交付決定がなされえたものと推測されますが、実際には、不交付決定対象者全員の市税完納が確認されるまで待つことになった結果、その期限が当初の12月末どころか、1月〇日まで延びることになったのでした。

9月末が納付期限の市税滞納者全員が納税するまで交付決定手続きを遅らせ続けたことが、補助金の交付決定を遅らせた最も大きな原因ということになります。申立人の場合にも11月〇日には交付決定対象者になったのですから、直ちに手続きが進め

られていたら12月末までに、12月末までという期限付きで納税を待つという当初の方針どおりであれば1月末までに、交付決定通知書の送付が可能になったものと推測されます。しかしながら、結果的には、不交付決定対象者全員が市税を完納した1月〇日まで待ち続けることになったために、申立人に対する補助金の交付決定は翌年2月〇日になってしまったのでした。

## 2 今回の反省と今後に期待されること

市の詳しい説明によって、申立人に対する補助金の交付決定が通常の場合よりも大きく遅れてしまった理由が二つあったことがわかりました。

ひとつは、環境政策課と納税課の間で第二回市税滞納有無調査の方法に問題があったために、申立人が補助要件を充たしていることを確認するのに手間取ったことです。もうひとつは、市税滞納者全員が完納するまで交付決定手続を遅らせ続けることになったことです。補助要件を充たしていることを確認することができた交付決定対象者についてまでも、その時点での不交付決定対象者に合わせるために、交付決定手続きを遅らせたことは理解しかねることです。

申立人は、補助金の交付決定がいつごろかを工事会社を介して問い合わせてもらったために、市からの直接の説明に接する機会をもっておられなかったことを考えると、申立人には、市が交付決定の時期について嘘を重ねたように思えたのも無理からぬことと言わざるを得ません。

市も、そう考えたために、申立人にご迷惑をかけたと深く反省していることがうかがわれます。市が申立人にご迷惑をかけた原因として指摘している四点は、補助金の交付決定が大幅に遅れた理由を適確に示したものですので、これら四点が今後改善されるならば、今回のような事態は再発しないものと期待できます。申立人による今回の申立てのおかげで、補助金の交付決定手続のあり方がこれから改善されていくものと思います。

## (9) 市ホームページの誤り等2

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市のホームページでは英語訳すらされていないリンクや古い市域を表示したりして熊本市の恥を世界に発信している。このことも、熊本市オンブズマンが全く機能していないために、市民からの苦情・情報を遮断して怠慢を続けていることがそもそも問題である。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられたとおり、ホームページでは英語訳がなされておらず、また、古い市域を表示していたりして、ご迷惑をおかけ致しました。

ホームページ上の誤り、情報の遅れにつきましては、そのようなことがないように最善

を尽くしているところでございます。

また、オンブズマンの活動に対するチェック機能はオンブズマン制度の健全な運営のために必要不可欠ですので、オンブズマンの活動内容に対する評価は、運営状況の報告等を通じてその活動を広く一般市民に公表することにより、市民による総合的な判断を仰ぐこととなります。

貴重なご指摘をいただきありがとうございました。

## (10) 側溝の整備

### 【苦情申立ての趣旨】

私宅は大雨が降ると浸水してしまいます。そこで、市に対して、再三側溝の整備をお願いしてきましたが、なかなか整備してくれません。大雨が降るたびに排水作業をしなければならず、生活に支障が生じていますので、早急に側溝の整備をお願いします。

### 【市の回答】

北部土木センターは、4月より県から権限移譲を受け、県道の維持管理を行うこととなりました。

当該地区は内水氾濫地域であり、県においては排水機能を有する大型側溝の敷設及び、下流の水路においても改良工事を施してきました。

また、市においても〇〇小学校内に地下浸透施設設置の改善策を講じましたが、当該地は雨水が集中する地域であり又、現在のゲリラ豪雨には、完全に道路冠水を解決することは困難と思われます。

道路冠水を改善するための排水施設築造位置につきましては、道路形状や道路勾配を考慮し申立人側の道路境界に築造することが最善であると考えられますが、道路境界が未確定であるため道路境界を確定する必要があります。

道路境界につきましては、過去にも申立人との間で境界確定の手續が進められていましたが、県市道の道路境界確認書を取交す段階で拒否される等して、未だ道路境界が確定するにはいたっておりません。

なお、本市の浸水対策としましては、現在、下水道浸水対策重点6地区と浸水解消対策としての1地区の事業を重点的に実施していますが、申立人宅付近は含まれておりません。申立人宅前の今後の計画につきましては、所管課と協議していきたいと考えております。

### 【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨は、申立人の自宅が大雨のたびに浸水するので再三側溝の整備をお願いしてきているが、整備してもらえない、早急に側溝の整備をお願いしたい、ということです。それに対する市の回答は、道路冠水を改善するためには申立人側の道路境界に築

造ることが最善であるが、まだ道路境界が未確定であるため道路冠水対策は未解決のままである、ということでした。

以上の申立てと市の回答をふまえて、第一に、これまでの申立人と県・市の交渉経過をたどり、第二に、申立人の自宅周辺の地理的な特性に触れ、第三に、境界確定から道路冠水対策としての止水壁の設置について、考えることにします。

## 1 申立人と県・市のこれまでの交渉経過と両者の対立点

### (1) 8年間のおもな交渉経過

8年にわたる交渉経過があるので、主として市が提出した資料により、申立人と県・市とのおもな交渉経過をたどることにします。

平成16年5月〇日、側溝の外に、空洞ブロックによる止水壁の設置を行い、浸水対策を図ることで、申立人は了解していましたが、同年6月〇日に、申立人が同意を翻して、元に戻せと主張したために、施工済みのブロックを撤去し原状回復した、ということです。

平成17年10月〇日に、熊本県は、熊本市とともに止水壁について説明し、申立人の了解を得ましたが、申立人は平成17年11月〇日には前回の同意を撤回しています。

平成18年2月〇日付けの道路管理課長名の文書によれば、申立人の土地と市道との官民境界は確認できていないということです。隣地土地所有者も交えて再確認の作業を実施したいという市の意向と協力依頼が表明されていますが、その後の4年間の交渉経過が不明です。

平成22年4月〇日に、申立人は県道境界と市道境界について同意したが、平成22年6月〇日には、県は工事についても説明したが、同意書の押印にまでは至らなかった、ということです。申立人は境界確定について同意したことから、すでに境界は確定していると考えているものと推測されます。同意書は止水壁の設置工事に対するものではなかったかと推測されますが、市の提出したメモには、申立人が同意書に押印しなかった理由は書かれていません。

申立人は、県から、平成24年2月〇日および平成24年3月〇日に、不法占有物件を撤去するよう通告を受けて、県道上の不法占拠物件を撤去しています。

平成24年度から県に代わって市が申立人に対応することになりました。平成24年4月〇日、申立人は市に対して道路が冠水するから対処してほしいと要望しています。

市は、平成24年4月〇日、〇日、〇日に、申立人宅に電話連絡したが連絡がつかなかったとのことで、4月〇日に申立人宅を訪ね、ようやく申立人と会うことができた、ということです。申立人は、道路境界について申立人手持ちの図面や現地の測量鈔等を見せながら、境界が確定していることや近隣の排水施設について説明を試

みえています。

4月〇日の現地調査中には、市職員は申立人に会ってもらえなかったといえます。4月〇日、県道境付近の花壇枠が破損されているとの連絡を受けて、申立人宅を訪ねたところ、花壇枠が人為的に破損されていると見受けられた。市は、花壇は個人所有のため北部土木センターで復旧できない旨を申立人に伝えたということです。後日、道路冠水について伺う旨伝えたが、申立人は面会を拒否した、ということでした。

## (2) 交渉経過から見た基本的な対立

市は、県と申立人の交渉経過をどこまで引き継いで、申立人に対応しているのかがよくわかりません。申立人は、境界立会をして境界に同意しているから、すでに境界は確定していると思っているように思われますが、市は境界確定自体がまだ済んでいないと考えていますので、この基本的な対立が双方の話し合いを困難にしているように思います。

境界については同意には達していても、工事に対する同意書への押印にまでは至っていないというのが市の認識ですが、県の交渉メモはあまりに簡単なので、その理由がわかりません。それ以前にも、申立人が了解したことを後日撤回していますが、そのときの撤回の理由も、市の提出した交渉経過メモからは、わかりません。しかも、道路との境界について合意したうえで、止水壁の設置工事について図面をもとに説明をしたのに、申立人がその同意書に押印しなかったということですが、市の提出した資料では、申立人が押印しなかった理由もわかりません。

平成22年4月〇日に道路境界について四者の境界立会のもとに合意が成立したにもかかわらず、その後、流水防止のために止水壁を設置するという計画を、県も市も推進してこなかったことに対する申立人の不信感には大きいものがあります。その理由の一端は、県と市の交渉担当者が交代しても交渉経過が引き継がれてこなかった点にあるように思います。交渉の継続性を重視しないで最初から交渉をやり直そうというのであれば、申立人には納得できないことだろうと思います。

申立人は、境界確定についても、止水壁の設置工事についても、合意していたのに、どちらも反故にされたと思っているように推測されます。それに対して、市は、境界確定も済んでいないし、工事については申立人自身が同意書に押印しなかったから道路冠水対策ができなかったと考えているものと推測されます。

## 2 申立人の自宅周辺の地理的な特性

申立人宅のある土地周辺は、道路形状と道路勾配により、大雨が降るたびに浸水する地域です。市の説明によれば、当該地区は内水氾濫地域で、県においては排水機能を有する大型側溝を布設し、下流の水路にも改良工事を施してきたとのことでした。

もまた〇〇小学校内に地下浸透柵の設置を依頼するなどの改善策を講じてきたとはいえ、当該地区は雨水が集中するために、現在のゲリラ豪雨による道路冠水を完全に解決することは困難である地域と考えられています。道路形状をみるかぎり、雨水が集中的に流入する低い地区であるために、道路の両側に側溝が整備されているとはいえ、側溝の容量を容易に超えてしまい、道路上に相当の流水が発生するものと推測されます。

この地区の道路冠水を改善するためには、道路形状と道路勾配を考慮して申立人側の道路境界に止水壁を設置することが最善であるというのが市の認識です。これまでも県との交渉過程で申立人宅と道路との境界に止水壁を設置するという工事についての説明が、申立人に対してなされてきていますが、その実現には至っていません。

なお、市の浸水対策としては、6地区の下水道浸水対策と1地区の浸水解消対策が重点的に実施されていますが、申立人宅付近はそれらの対策区域には含まれていないということです。

### 3 境界確定から道路冠水対策としての止水壁の設置に向けて

申立人は県道・市道との道路境界は確定していると思っておられますが、申立人の所有地と県道・市道との境界確定はまだ行われていないというのが市の認識です。したがって、道路冠水対策に先立って、道路境界の確定が必要ということになります。

#### (1) 境界確定のために平成22年4月〇日の合意に立ち返ること。

これまでの交渉経過メモからうかがうだけでも、およそ8年前から申立人宅周辺の浸水対策のための交渉が県との間で重ねられてきていますが、申立人の証言によれば、それよりももっと以前から、道路冠水対策を求めた申立人からの陳情が重ねられていたようです。

これまでの経過のなかで決定的に重要なのは、平成22年4月〇日に、県道境界と市道境界について同意が得られていることです。四者の境界立会のもとに道路の境界を示す標識が申立人の所有地と道路との境界に埋め込まれています。

それにもかかわらず、それ以降、現在に至るまで、道路冠水対策として止水壁を設置する計画が進んでいないのはなぜかと言えば、市の提出した資料によれば、平成22年6月〇日に、県が工事について説明したが、申立人が工事の同意書に押印するに至らなかったからだということでした。申立人が道路境界について同意しながら、工事の同意書に押印しなかった理由は、県のメモからは理解できませんが、申立人に確認したところでは、工事の説明を受けた際に示された図面の工事個所が申立人の住所と違っていたために、信用できない図面だと思った、ということでした。申立人に渡された図面では、工事個所は熊本市A〇丁目となっていました。申立人の住所地は熊本市B〇丁目ですから、工事個所の住所が違っていると申立人が思ったの

はよく理解できます。

すでに平成 22 年の時点で境界については同意が成立していますし、そのときの工事についても同意していたのに、その時の約束が果たされないまま放置されてきたという思いが申立人には強いように思います。申立人は、止水壁の設置工事に大きな期待をもっていたことがうかがえます。

市は、平成 22 年 4 月〇日の道路境界についての合意に立ち返り、申立人の私有地と県道・市道の境界を示す標識を確認したうえで、正確な図面を用意して止水壁を設置する計画への同意を求めるならば、申立人はその同意書に押印するものと推測されます。

## (2) 抜本的な道路冠水対策としての止水壁の設置

申立人が道路冠水対策のために求めたのは側溝の整備でしたが、道路の両側にはすでに側溝が整備されていますので、もっと容量の大きい側溝に整備し直すのは将来的にはありうるとしても、実際には難しい対策であると言わざるをえません。これまでの交渉経過をみますと、道路冠水を防ぐための現実的な対策として望ましいのは、かつて申立人と県が合意していた止水壁の設置であろうと推測されます。道路形状を考えると、申立人の敷地内に多量の雨水が流入するのを防止するには、止水壁を設置する以外には効果的な方法がないように思います。

市は、申立人の敷地と県道・市道との境界を確認したうえで、申立人の土地周辺をも、市の重点的な道路浸水対策計画のなかに組み入れてほしいと思います。そのときに望まれる抜本的な対策は、側溝の整備ではなく、止水壁の設置であると推測されます。

こうして、今後の抜本的な道路冠水対策のためには、二つの前提が充たされる必要があります。第一は、平成 22 年 4 月〇日の境界についての同意を確認して、止水壁の設置という工事計画への同意書に申立人が押印すること、第二は、市が、申立人の自宅周辺地域を、重点的な道路冠水対策計画のなかに組み入れることです。これら二つが前提とされたうえで、申立人の敷地周辺の道路冠水対策計画に予算がつけられ、抜本的な道路冠水対策として止水壁の設置が可能になるものと思います。そうは言っても、申立人の敷地周辺が市の対策計画に組み入れられ予算化されるまでには時間がかかることを考えると、申立人の土地周辺へのいわば暫定的な道路冠水対策が考えられないものかが最後に問われます。

## (3) 暫定的な道路冠水対策の可能性

止水壁を作るような抜本的な対策がなされるまでは、申立人が自己の所有地への道路からの流水を受忍し続けなければならないとすれば、あまりに申立人に酷です。そしてあまりにも長くその酷な状況が続いてきたことがうかがわれます。そうだと

すれば、道路管理者として何らかの暫定的な流水対策を申立人の敷地周辺に対して検討することはできないのでしょうか。梅雨の時期の大雨の際には、道路形状と道路勾配からして申立人宅周辺への相当多量の雨水の流入が避けられないと思われるからです。

これまでに整備されてきた側溝だけでは、申立人の自宅周辺の道路冠水を防ぐことはできないのですから、何らかの暫定的な対策が望まれます。申立人は、速やかに道路境界を再確認して止水壁を設置してほしいと思っておりますが、それには時間と予算がかかりますので、そのような抜本的な対策の実施に先立ち、申立人が要望するのであれば、その要望に応じて、市には、申立人の敷地への道路冠水の流入を少なくするための暫定的な対策を期待したいと思います。

### (11) 側溝の逆流による床下浸水

#### 【苦情申立ての趣旨】

##### 1 側溝からの逆流について

側溝から水が逆流するせいで庭に水が溜まり、ひどいときには床下まで浸水してしまい、とても困っている。なんとかして欲しい。

##### 2 市の職員の対応

以前から上述のような状態が続いているため、市が家の向かいの歩道・側溝を工事する際に、大きな側溝を造るように提言したが、市は全く聞き入れてくれなかった。また、その工事の前に、市の職員が事前説明に来ると言っていたにもかかわらず、来ないまま工事が行われた。更に、工事終了後の現地検査に来た職員に対して聞きたいことがあったので、検査後に家に寄ってもらうように頼んだにもかかわらず、来てくれなかった。これら一連の対応に対しても納得ができない。

#### 【市の回答】

##### 1 側溝からの逆流について

平成 24 年 7 月〇日、申立人より「先日の大雨によって床下まで浸水したので、確認に来て欲しい」との連絡を受けました。そこで、申立人の自宅にて状況確認を行なったところ、家屋の外壁に冠水したと思われる痕跡等が確かに残っていました。

申立人より「原因は横断暗渠を塞いでいなかったことである」とのご指摘を受けたため、申立人側の側溝に流入する水量を減らすことが必要だと考え、8 月〇日、コンクリート土のうにより調整池前の暗渠の流入側を暫定的に塞ぎました。その後、雨量が多かった 8 月〇日および 8 月〇日に現地調査を行ないましたが、側溝からの逆流は見受けられませんでした。

平成 23 年 10 月〇日の地元説明会の際に、申立人より「私宅の向かい側にも側溝が

できた場合には、調整池前の横断暗渠を止めて欲しい」との要望を受けていました。もし、それに応えて対策をとっていただければ今回の逆流は防げたものと思われるので、今回の逆流につきましては心よりお詫び申し上げます。

今後の対応としては、上記暫定措置の経過観測の結果からもその効果が確認できているため、11月末までに横断暗渠を完全に閉鎖したいと計画しています。しかしながら、万一それでも逆流した場合には、再度検討を行ったうえで対応工事を早急に行う予定です。

## 2 市の職員の対応について

平成23年9月〇日に行われた開発に伴う事前説明会の際に、申立人より側溝の大きさに対するご提言を受けました。その際、申立人に対して、水理解析等により側溝断面の決定をしていることの説明が不十分であり、また、着工前に事前説明を行なわなかったこと、さらには、検査時の対応並びに検査後の説明につきましても怠っておりまして、大変申し訳ございませんでした。

### \* 水理解析の解釈

- ・現在の道路横断勾配が片勾配であるため、これを両勾配に振りわけることで、当該地点に流れてくる水量は現況より減少する。
- ・路面排水に用いる側溝断面は流域面積に基づき、(300×300)断面に決定した。
- ・直接県道に接続した場合、県道合流部において衝突が起これ、逆流が発生することが想定されるので、検討の結果、交差点手前の位置で南側へ横断される方法が最善であるとの判断をし、現在の接続地点とした。

### 【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨とそれに対する市の回答によれば、論点はふたつあります。ひとつは、側溝からの逆流が起きないようにしてほしいという申立人の要望に市はどのように応えたらよいか、もうひとつは、歩道・側溝工事に際しての市職員の申立人への対応は妥当であったのかどうか、ということです。

そこで、第一に、側溝からの逆流の原因と逆流を防ぐための対策について、第二に、歩道・側溝の工事の前後における市の対応にどのような問題があったのかについて、検討します。

## 1 側溝からの申立人の自宅への逆流を防ぐための対策について

### (1) 側溝からの雨水が申立人の自宅に逆流した原因はなにか。

申立人によれば、申立人が現在地に住み始めた頃には、市道よりも家屋の敷地のほうが高かったが、市道が現在のように舗装されることにより以前よりも高くなったた

めに、申立人宅の敷地は市道とほぼ同じか、やや低くなった、ということです。

自宅の敷地の高さが道路部分の高さとほとんど同じかやや低くなったために、自宅に降った雨水を自宅庭から側溝へと流すための排水管を、かなり緩やかな傾斜で設置せざるをえなくなったことがうかがわれます。

周辺の地形的な位置からみても、申立人の自宅横の側溝には、市道上の雨水や周辺の高い場所からの雨水が集まりやすいこともうかがえます。申立人の自宅横の側溝に集まる雨水が多量になってその水位が高くなりやすく水圧が上がりやすくなりますと、側溝からその排水管のなかへと逆流しやすくなるのは構造上避けられなくなります。大雨が降って側溝の流量が多くなると、申立人の庭の雨水が側溝へと排水されないだけでなく、側溝から排水管へと雨水が逆流して申立人宅の庭に溢れ出すこととなります。

このように、申立人宅も含めた周辺の地形的な位置からも、申立人の自宅横の側溝には、市道の路面の雨水と周辺の宅地からの雨水が流れ込むようになっています。申立人宅への側溝からの逆流が起きるのは、申立人の自宅横の市道の側溝に多量に雨水が集まることに原因があるのは確かであると思います。

## (2) 側溝からの雨水の逆流を防ぐ対策について

平成 23 年 10 月〇日の地元説明会で、申立人は、計画されている側溝断面では大雨が降ると溢れるという心配から、市道の両側に側溝が設置された場合には、北側と南側を結ぶ横断暗渠①を止めてほしいと要望したのに応じて、市職員は、止める対策をしますと約束していたことがうかがえます。それにもかかわらず、担当職員はその対策をとっていなかったのです。

7 月〇日の大雨の時に申立人宅では、側溝からの逆流が生じ、その逆流した雨水が申立人宅の床下に浸水したために、申立人は市に対して連絡し、床下浸水の状況の確認を求めて、側溝からの逆流を防いでほしいとあらためて要望したのです。そのときの床下浸水は、市職員によっても、申立人の家屋の外壁の痕跡で確認されています。

市道の向かい側に側溝を設置したら横断暗渠①を止めてほしいという申立人の要望に対して、市は止める対策をとりませんと答えておきながら、市職員はその対策を怠っていたことがわかったのです。

申立人が、側溝からの逆流による自宅の床下浸水の原因は調整池前の横断暗渠①を塞いでいなかったことによると主張したのを受けて、ようやく市職員は、8 月〇日にコンクリート土のうにより暗渠の流入側を暫定的に塞いだのです。その後、雨量が多かった 8 月〇日と〇日に現地調査したところでは、側溝からの逆流は見受けられなかったということですから、横断暗渠①を暫定的に塞いだことが側溝からの逆流を防いだというのが市の認識です。

申立人宅への側溝からの逆流を防ぐためには、市が回答しているように、申立人側

の側溝に流入する水量を減らす必要があります。そのために効果があると確認されたのが、調整池前の横断暗渠①を暫定的に塞ぐという対策でした。そのように効果が確認されたことから、市は、11月末までに調整池前の横断暗渠①を閉鎖する計画であると明言しています。

この対策こそが、申立人宅の向かい側に歩道と側溝を設置する工事についての地元説明会の際に、申立人が要望していたことです。ようやく市が、申立人の要望に真剣に応えるつもりになったことは、喜ばしいことです。

おそらく、側溝からの逆流を防ぐためには、調整池前の横断暗渠①を閉鎖することによって、周辺の高台の宅地の雨水が申立人の自宅横の側溝に流入しないようにすることが、直ちに実行できる最も効果的な対策ではないかと推測されます。

しかも、市はこの対策によっても逆流が起きた場合には、再度検討を行ったうえで対応工事を早急に行うという柔軟かつ謙虚な姿勢を示しています。

横断暗渠①の閉鎖後には、申立人宅に側溝からの逆流の可能性は小さいと予想されています。しかしありうるとすれば、横断暗渠②を通して流入した雨水が申立人の自宅横の側溝の雨水と合流したものが、県道の大きな側溝の水圧に押されて逆流してくる場合であろうと思います。そのようなことが生じれば、市は早急に対策を考えると約束しています。

なお、市によれば、横断暗渠②がこの位置に設置されたのには理由があります。確かに、自宅の向かい側に歩道と側溝が設置されることによって、それまでは申立人の自宅側の側溝に集まっていた路面の雨水が、市道の両側に振り分けられるようになったはずですが、そのかぎりでは、申立人の自宅側の側溝に流入する路面の雨水は少なくなったものと思います。申立人宅の向かい側に側溝ができたのと同時に、その側溝の雨水を流すために、申立人側の側溝へと斜めに走る横断暗渠②が設置されています。市によれば、新設の側溝を直接県道の側溝に接続すれば、県道の側溝からの逆流が予想されるから、その逆流を防ぐために横断暗渠②が設置された、ということです。道路を斜めに横切るように設置されたのは、雨水が流れやすくすると同時に、逆流しにくくするためということです。県道の大きな側溝にも、斜めに接続されていますので、逆流はしにくいものと予想されます。それでも申立人宅に側溝からの逆流が起きるとすれば、市の新しい対策が期待できるものと思います。

## 2 歩道・側溝の工事の前後における市の対応について

道路を挟んで申立人宅の向かい側に、歩道と側溝を造るという工事が行われましたが、申立人には着工前にその工事について事前説明をしなかったこと、検査時の対応および検査後の説明を怠っていたことを認めて、市は申立人に対して申し訳なかったとお詫びをしています。

申立人宅の向かい側に歩道と側溝を造る工事の地元説明会では、申立人が、申立人側

の側溝からの逆流を防ぐために、横断暗渠①を閉鎖してほしいと要望したのに応えて、市職員はそうしますと約束していながら、何の対策もとっていなかったのです。そのことが、7月の大雨で側溝からの逆流が発生したという事実によって明らかになったのでした。

その後、申立人の要望に沿って、市は、横断暗渠①を暫定的に閉鎖しましたので、それ以降には側溝からの逆流は発生していないとのことなので、申立人の要望に応じて対策をとっていれば逆流は防げたものと推測されます。市もそのように認めて、市は申立人に対してお詫びの気持ちを表明しています。

今後についても、これまでの反省に立って、側溝からの逆流が生じないように、市は、調整池前の横断暗渠①を今年の11月末までに完全に閉鎖する計画であることを明らかにしています。しかも、この対策でも逆流が生じたら、再度検討して早急に逆流防止策を行うと約束しています。

以上のことを考えると、地元説明会で申立人の要望に応じて対策をとると約束しながら、その対策を怠っていた結果、申立人が心配したとおりの被害が生じたのですから、市には弁解の余地はないと思います。そう反省されたから、市は率直にお詫びを表明しているものと思います。

さらに、市は、側溝からの逆流という被害が生じた後には、迅速に申立人の要望に沿って、調整池前の横断暗渠①を暫定的に閉鎖するという対策をとっています。この点には、それまでの怠慢に対する反省が示されているものと思います。市は、側溝からの逆流を防ぐために、11月末までに調整池前の横断暗渠①を完全に閉鎖する計画を表明していますので、その対策が実際に実施されるならば、遅ればせながら、申立人の要望に沿った対策がなされることとなります。

申立人は、これまでの市職員の対応には納得しがたい思いを抱いてこられているものと思いますが、11月末までに横断暗渠①を完全に閉鎖するという市の計画を考えますと、市は、申立人に対するこれまでの数々の怠慢を反省して、申立人の要望に応じて、側溝からの逆流を防止するために効果的かつ現実的な対策を実施したいと思っていることがうかがえます。

※ 熊本市オンブズマン平成24年度報告書に簡略化した図を掲載しています。

## (12) 道路の冠水

### 【苦情申立ての趣旨】

私宅の前の道路は降雨時に冠水するので困っている。車の通行量も多く、冠水時には車が通過する度に、水が家の敷地内に飛び跳ねてくるため、車なども泥水で汚れてしまう。冠水しないようにして欲しい。また、同道路は、幅員5メートルのうち、1メートルの部分のみが舗装されていないので、その部分もちゃんと舗装して欲しい。

## 【市の回答】

### 1 冠水について

道路の排水については、横に水路があれば通常、道路面から水路へ流して処理していますが、当該箇所は水路と道路の境にコンクリートブロック(H=30cm)が設置され、道路から水路へ流れ込まない構造になっています。これは、大雨時に水路から道路への越流を防ぐ目的であると考えられます。また、当該箇所には道路排水構造物も設けられていないため、排水については今まで個人が設置されたと思われる排水施設にて水路に排水されていました。

今回、道路に隣接する土地が開発されましたが、開発の事前審査申請時に西部土木センター維持課としては、「開発区域南側の駐車スペースについては、雨水排水についての検討を行い、対策を講じること」と回答しました。その後の計画図面には、維持課の回答を受けたかたちで、「(駐車スペース雨水については)南側市道内既設排水管により市道対向水路へ放流」と記載されています。しかしながら、現地確認をしたところ、計画図面に記載されたような排水対策を実際に確認することはできませんでしたので、開発関係者と市道部分の排水も含めて協議をしたいと考えております。

本件冠水の原因については、道路面から水路への排水が出来ない状況にあるにもかかわらず排水施設も設けられていないことにあるため、今後は早急に排水柵を設置し、排水柵から市道内既設排水管を経て水路へと水を放流することにより、冠水を防止したいと考えております。

### 2 舗装について

舗装につきましては、現在約4m幅でアスファルト舗装がなされておりますが、何故残りの1m分を舗装していなかったのかは不明です。未舗装部分の舗装につきましては、当道路で本年12月から来年3月にかけて水道工事が行われる予定になっておりますので、その工事に併せて実施したいと考えております。

## 【オンブズマンの判断】

1 あなたの申し立てた道路の冠水の件につきましては、すでに担当課において対処方法を検討しており、現地調査を行って、冠水の原因が、水路から道路への越流を防ぐため水路と道路の境に高さ30cmのコンクリートブロック(小さな堤防みたいなもの)が設置されているため、道路面から水路への排水が出来ない状況にあるのに、以前あった排水柵が潰れて機能しなくなっており、結局、排水設備が設けられていないことによることを承知しております。

そのため、担当課では、今後、早急に新たな排水柵を設置して冠水を防止する予定とのことです。

また、当道路の舗装されていない部分について、市道と私有地との境界の確認が出

来たので、舗装することになっているが、当道路で近々水道管の入換えのための水道工事が行われる予定になっており、その工事に合わせて道路の舗装を実施したいとのことでした。なお、工事は平成24年度中に行う予定とのことでした。

- 2 以上の次第ですので、ほどなく冠水は治まり、道路舗装も行われるものと思います。貴重なご意見を有難うございました。

### (13) 自宅前の歩道の整備

#### 【苦情申立ての趣旨】

自宅前の歩道の溝に設置されている蓋の穴が大きくなっており危険である。また、歩道と車道には段差があり、危険な状態である。さらに、歩道内への自転車の乗り入れがある。そこで、北部土木センターに電話して危険な状態である旨を説明した。ところが、現地を確認した職員から、「今のところ予算も組まれていないので対応は不可能。どうしても危ないなら個人で穴を小さくするなど対応してください。」と言われた。このまま危険な状態を放置することに納得ができない。

#### 【市の回答】

側溝蓋の隙間については、蓋を取外す時に工具等を隙間に差込むために必要なものです。

申立人から蓋に隙間があり危険であるとの連絡を受けたため、現地を確認しましたが、蓋にガタツキもなく欠損も見られませんでした。ただ、申立人によると、高齢者が側溝蓋の隙間でつまづくのを見たことがあるということでした。そこで、今後そのようなことが起こらないようにするために、隙間を木楔で塞ぐ方法にて処理することとしました。すでに業者にも発注済みです。

歩道と車道の段差につきましては、他の一般的な道路にもある段差と同じであり、歩行者の安全を確保するために必要なものです。もしも車両出入口設置などのために歩道を切り下げる工事をされたいのであれば、原則として道路工事の施工承認（道路法24条）を得たうえで、申請人の費用負担で行っていただくことになっています（同法57条）。

また、歩道への自転車の乗り入れにつきましても、他の歩道におけるのと同様に、それを水際で防ぐことは困難です。また、児童・幼児やお年寄りは、原則として歩道を自転車で通行することができることとなっていますので（道路交通法第63条の4第1項第2号）、歩道への自転車の乗り入れを全く無くすことは不可能かと思われます。

#### 【オンブズマンの判断】

- 1 あなたの申立について調査いたしましたところ、側溝の蓋に隙間がありますが、この隙間は側溝を掃除するなどのために蓋を取り外すときに工具等を差し込むためなど

に開けてあるとのことでした。しかし、つまづく危険があるとのこと指摘を受けましたので、隙間に木の楔を入れて塞ぐことにいたしました。現在、その工事も完了しております。

2 また、車道と歩道に段差があり危険とのことですが、この段差は、歩車道を区別し、歩行者の安全を確保するために一般的に設けられているものです。もっとも、横断する個所など状況によって段差を少なくしているところもあります。さらに、車両出入口を設置するなど生活の都合上から段差を切り下げることが可能ですが、道路工事の施工承認を市へ申請し、費用を自己負担する必要があります。

3 歩道を自転車が通行していて危険とのことですが、たしかに歩道上で自転車と歩行者の事故も起こっております。しかし、自転車を自動車から保護するため自転車に歩道の通行を認めているところもありますし、また、歩道を自転車が通行することをその場で防ぐことは困難で、各通行者自身の交通安全の遵守に寄らざるを得ません。さらに交通安全の遵守を呼びかけたいと思います。

4 以上の次第です。貴重なご意見をありがとうございました。

#### (14) 市道にはみ出した土砂の除去

##### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市北区植木町〇〇の市道横の法面が崩壊し、市道にはみ出した土砂等が通行の妨げになっている。

そのため、平成22年5月以降、再三にわたり、市に対して土砂等の除去を要望しているにもかかわらず、市は現場を確認するのみで一向に前向きな対応をしてくれない。このような状況から、本年1月〇日には市長宛てに文書で要望書を提出したが、市は現在に至るまで何の対応もしていない。

早急に道路法に基づき適正な市道の維持管理を求める。具体的には、土砂等の除去及び擁壁の設置などを求める。

##### 【市の回答】

地元より再三にわたり土砂等除去の要望があつていたにもかかわらず、対応が遅くなり大変ご迷惑をおかけしたと思っております。

担当者から事情を聴取したところ、法面の崩壊は近年起きたものではないように思われ、現場も交通量が少なく、当該箇所的前後を含め道路幅も狭いため、除去しても車がすれ違うことはできず、また、土砂等を除去することで隣接するブロック塀にも何らかの影響が

あるかもしれないと思い、積極的に対応していなかったとのことでした。

しかしながら、道路法第 16 条第 1 項では「市町村道の管理は、その路線の存する市町村が行なう。」と規定され、同法第 42 条第 1 項では「道路管理者は、道路を常時良好な状態に保つよう維持し、修繕し、もつて一般交通に支障を及ぼさないように努めなければならない。」と規定されています。本件については北部土木センター植木地域整備室で何らかの対応を取る必要があると考えます。

本件苦情申立後ではありますが、法面崩壊箇所の地権者と現地で立会いをし、土砂等の除去方法についても説明し了解をいただいていますので、早急に対応します。

なお、擁壁の設置については、現場の状況（高さ）などから必要ないと思われますので、法面崩壊の再発を防ぐよう土留ブロックなどで対応したいと思います。

### 【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨は、平成 22 年 5 月より、法面が崩落して市道にはみ出した土砂等を除去してほしいと要望しているが、市の対応は何らなされていない、早急に土砂等の撤去と擁壁の設置を求めたい、ということです。最初に、これまでの経過に触れ、次に、市の回答にある今後の対応について、見ることにします。

#### 1 これまでの経過

申立てによれば、〇〇自治会は、平成 22 年 5 月に、前会長と前副会長が熊本市植木総合支所建設課に出向き、通行上支障があるので、法面が崩落して市道にはみ出した土砂等の除去を要望したのをはじめ、再三口頭で土砂等の除去をお願いしている、平成 24 年 1 月〇日には自治会長名で市長宛の要望書も提出したが、まだ回答が来ない、ということです。担当職員は現場確認をされたもの一向に前向きな対応がみられない、というのが申立人側の主張です。

それに対して、担当課によれば、地元からの要望を受けて、平成 23 年 1 月にも、3 月にも地権者宅に電話しているが、本人留守で連絡がつかないままで、平成 24 年 1 月〇日の市長への要望書を受け取った後にも、地権者宅を訪問しているが、本人留守で、連絡をお願いしているが、まだ地権者からの連絡がない、担当課も連絡待ちのまま、それ以降は再訪していない、ということです。

市の回答にあるように、このような消極的な対応にも理由があったことがわかりますが、この 11 月に自治会からオンブズマン事務局への申立てがあつてからは、担当課は積極的に動き始めています。法面崩壊箇所の地権者宅を訪問して、本人留守のために母親に対して、現地での立会いをお願いしたいからと連絡をお願いしたところ、ようやく地権者と現地で会うことができ、法面の崩壊部分を除去したい旨を説明して了解を得た、ということです。

## 2 今後の対応について

担当課は、地元から再三にわたり土砂等の除去の要望があつたにもかかわらず、対応が遅くなり大変ご迷惑をかけたと反省しています。その反省の姿勢は、自治会からの申立てがあつてからの積極的な対応にも現れています。あらためて北部土木センター植木地域整備室は、道路法第 16 条と第 42 条に基づき、何らかの対応をとる責任を自覚していることがうかがわれます。

すでに、北部土木センターは、法面崩壊箇所の地権者から、土砂等の除去方法についても了解をいただいたので、年明けには市道からの土砂等の撤去工事を始めることができるように、現在、業者の選定作業を進めている、ということです、その進行をお待ちいただきたいと思います。

自治会から要望されている擁壁の設置については、「現場の状況（高さ）から必要ないと思われるので、法面崩壊の再発を防ぐよう土留ブロックなどで対応したい」ということです。法面崩壊の再発防止に効果的であれば、法面崩壊箇所の地権者との協議をふまえ予算を考慮して、現場の状況に適した土留ブロックで対応するのがより合理的であろうと思います。

今年度の予算で対応できるということですから、年明けに市道から土砂等が除去されて、車と人の道路通行の安全性が確保されることになれば、自治会役員の方々の 2 年にわたるご努力が実ることになります。

### (15) 市が管理するイチョウの木の伐採

#### 【苦情申立ての趣旨】

賃貸している建物の近くに、市が管理するイチョウの木がある。このイチョウの木には白蟻がいることが判明した。昨年 6 月〇日に東部土木センターに連絡したところ、担当者が現地の調査を行ったうえで、木を切りますとの連絡をくれた。

その後、何日経っても木が切られていなかったため、6 月〇日に東部土木センターに電話したところ、「木は切らない、消毒のみ」と言われた。その際の言い逃れとして、「木を切ると言ったのは部下である」とも言われた。上司としての責任を果たして欲しい。

こちらから連絡をしなければ何の連絡もしないし、倒れるかもしれない木を放置しているし、これらは仕事の怠慢なのではないか。もし木が倒れたら、賃貸している建物の居住者にも被害が及ぶことになる。どうにかして欲しい。

#### 【市の回答】

当該イチョウの木につきましては、当初現場では伐採する旨の説明をしました。しかし、その後調査しましたところ、まだ侵食被害も小さく、内部までの侵食は見られませんでしたので、倒木の危険性はないと判断いたしました。そこで、緑化推進の観点からも、当該イチョウの木を伐採するのではなく、シロアリ駆除をして経過を見ることといたしました。

が、シロアリ駆除は申立人がすでにされていました。その後シロアリの発生は認められず、現時点では倒木の危険性もないことから、今後は経過をみながら対応してまいります。

申立人に対しましては、対応内容が伐採から消毒に変わったことについて十分な説明がなされなかったこと、また、このことにつきまして数回電話したものの繋がらない為その後連絡をしなかったことなど対応が不適切でありましたこととお詫びいたします。

また、今後は電話連絡が取れない場合を想定して、文書でも連絡がとれるように電話番号とともに住所をお聞きするなど確実に連絡できますように努めます。

つきましては、今後とも道路や公園など公共施設につきまして緑化を推進してまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

### 【オンブズマンの判断】

申立ての内容とそれに対する市の回答を踏まえると、三つの論点があります。第一は、シロアリへの対策がイチョウの木の伐採から消毒に変更された理由はなにか、第二は、倒れるかもしれない危険な木を放置しているのは市の怠慢ではないかということ、第三は、市が申立人に対して対策の変更を連絡しなかったのはなぜかということ、です。オンブズマンの判断を、三つの論点について順次示すことにします。

#### 1 シロアリへの対策がイチョウの木の伐採から消毒に変更された理由について

申立ての内容によれば、市が管理するイチョウの木にシロアリがいると判明したので、申立人はそのことを昨年6月〇日に東部土木センターに連絡したところ、担当者がイチョウの木を調査して「木を切ります」と連絡してくれたのに、数日経っても木が切られていないことから、東部土木センターに連絡したところ、「木は切らない、消毒のみ」と言われた、ということでした。申立人の第一の疑問は、シロアリへの対策がなぜイチョウの木の伐採から消毒へと変更されたのか、です。

市の説明によれば、調査結果をもとに内部で対応を検討する段階で、伐採はせずにシロアリの駆除で対応し、経過を見ることに変わったのは、シロアリによる侵食被害は小さく、木の内部までの侵食はみられなかったため、倒木の危険性はないと判断したからです。それゆえに、緑化推進の観点から、当面は、街路樹であるイチョウの木を伐採するのではなく、シロアリの駆除して経過を見ることにしたのでした。

数日後に、申立人の電話に対して「伐採ではなく、シロアリ駆除で対応する」と伝えたこと、また剪定の要望もあったので再度現地調査すると伝えた、ということでした。

6月〇日には申立人から「対応が遅いのでシロアリの駆除した」という電話連絡があったということでした。申立人は、シロアリへの対策を急ぐ必要があると判断したために、自らシロアリの駆除をされたものと推測されます。

市の担当者がその後イチョウの木を観察した限りではシロアリの発生を認めることがなかったということですから、申立人側の業者によるシロアリ駆除がきちんとなさ

れていたことがわかります。

なお、市の説明によれば、今年の4月〇日の調査によってイチョウの木の根っこに腐食部分があることがわかったということですから、市は、イチョウの木の腐食状況を観察しながら、倒木の危険性に適切に対応できるように見守る必要があると思います。

以上のことをふまえると、少なくとも二つの反省点があると思います。

第一は、イチョウの木を伐採する旨を申立人にすでに伝えていたのですから、伐採からシロアリ駆除へと対策を変更した以上、申立人に対して速やかに対策を変更したこととその理由を説明する必要があったことです。市はすでにこの点を反省しています。

第二は、シロア리를駆除するという方針を伝えたときに、およそ何日後にシロア리를駆除する予定か、そのスケジュールについても伝える必要があったことです。申立人は市の対応が遅いことへの不満から自ら業者にシロアリ駆除を依頼したことが推測されるからです。市としては複数の業者から見積もりをとってから業者に委託するのですから、シロアリ駆除までには一定の日時が必要になることを申立人に伝えておけば、申立人の理解が得られたものと思います。

## 2 倒木の危険を放置しているのは市の怠慢であるということについて

申立人は、市の担当者が当初「木を切ります」と連絡したことから、シロアリに侵食されたイチョウの木の倒れる危険性が大きいと判断して、申立人ご自身が、イチョウの木のシロアリ駆除を自らの費用で速やかに実施されたものと推測されます。

市は、申立人によるシロアリ駆除の結果を調査して、きちんと駆除されており、その後にはシロアリは発見されていないし、現時点では樹木の内部まではシロアリに侵食されていないことから、現時点では倒木の危険性はないと判断したことがうかがえます。シロアリに侵食されているだけでなく、イチョウの木の根元に内部腐食があることが市の調査によって確認されていますので、当面は倒木の危険性はないといっても、今後もイチョウの木の経過観察を続ける必要があります。

申立人はイチョウの木が倒れることを心配されていますから、市は、イチョウの木のシロアリ駆除後の経過観察と内部腐食の経過観察の結果を、申立人に対して、今後も定期的に報告することが望まれます。

## 3 市が申立人に対して対策の変更を連絡しなかったことについて

申立人は、市がイチョウの木を「切ります」と連絡してきたのに、いつまでも切らないから電話で連絡したところ、「シロアリの駆除＝消毒」に変更したという回答だったことから、申立人はどうしてこちらから連絡しなければ、市は連絡してくれないのかと批判しています。この批判には弁解の余地はありませんが、その批判を受けた後は市も何

度か連絡を試みたが、連絡がつかなかった、とのことでした。市は、対応内容が木の伐採から消毒へと変更したことを十分に説明しなかったことを反省して、申立人に詫げる気持ちを表明しています。

今後は、市の担当課は、電話が通じなければ文書で連絡するなど、確実に連絡するよう努めるものと思います。今回の申立てがひとつの契機となって、市民の苦情や要望に対する市の連絡や対応が適切になされるようになることを期待しています。

## (16) 河川内の柳の木の引抜き

### 【苦情申立ての趣旨】

50数年前に、生前の父が、地元役員の立会いの下で所有地の境界よりも2m程引く形で、自宅横の土羽の部分に石積みを築いた。その後、上流部の工事によって川の流れが速くなり洗掘され始めたので、石積みの危険を防止するために、私は約30年前に地固めとして柳を植えた。ところが、今年の1月末頃に、市が頼んだと思われる業者の人に20本位ある柳のうち3本が勝手に引き抜かれた。その時点で注意をしたので全てが引き抜かれるのを防ぐことはできたが、柳は剪定などの手入れがなされているので、誰かが管理していることは一目で分かるはずである。それにもかかわらず、何の話もなく勝手に個人所有の柳を引き抜かれたことに対して納得ができない。

### 【市の回答】

市からの請負業者は、河川の維持管理として河川内の除草を行っていたものであり、今回の件は、河川内の樹木であると判断して除去をしようとしたものの、作業中に申立人宅の方の注意により除去を中止しました。申立人の言われている経緯については、事前に知りませんでした。

今後は、申立人にお詫びを申し上げるとともに、発注者、請負者間の連絡、協議等には十分注意を払っていきたいと考えております。また、維持管理をする上で河川と民有地の境界は重要ですので、今後も注意して作業に当たりたいと考えております。

### 【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨と市の回答を踏まえると、論点はふたつあります。ひとつは、業者が安永川のなかの個人所有の柳の木を無断で引き抜こうとした理由は何だったのか、もうひとつは、今後に残された課題は何か、です。

#### 1 業者が河川内の樹木を無断で引き抜こうとした理由

市の説明によれば、業者は、市の委託によって、河川の維持管理のための作業として河川内の除草をしていたときに、柳の木を柳の木とはわからないまま、河川内にある雑木であると判断してそれらを撤去しようとしたことがわかりました。それらの樹

木は大雨の時に河川の流れを妨げる障害物になるおそれがあると、業者は判断したことがうかがえます。

業者の持っていた字図には、河川の中に民有地があることは書かれていなかったために、河川の中にある樹木が、申立人が所有しておられる柳の木であるとは判断できなかったという説明も一応理解できます。柳の木の普通の姿と比べれば、柳の木の上部が切られていましたので、柳の木とは見えなかったのは無理がなかったかもしれないと常識的には思います。

しかしながら、樹木の上部が剪定されているのだから、誰かが手入れしている事実は認識できたはずだという申立人の主張はもっともです。よく観察すれば、樹木の上部に剪定の証拠が見られたはずですから、無断で引き抜こうとしたのは納得できないという申立人の主張はよく理解できます。その意味では、業者が不注意だったことには弁解の余地はないように思います。

市は、責任を認めて、申立人にお詫びをしたいということですので、そのお詫びが申立人に受け容れられることを願っています。

## 2 今後に残された課題は何か。

業者が、河川内の樹木を撤去しようとしたのは、それらの樹木が河川の流れを妨げる障害物になるおそれがあると判断したからだと推測されます。申立人宅の方が、業者が樹木を引っっこ抜いているところを見つけて注意されたので、業者が直ちに引き抜いた樹木を元に戻すことができたので、取り返しのつかない事態にはならなかったのは幸いなことでした。

しかしながら、これから解決されなければならない問題が二つ考えられます。ひとつは、河川内と判断して河川の維持管理上の必要から樹木を引き抜こうとしたという市の主張は、自分の所有地に柳の木を植えたという申立人の主張と対立していることです。それゆえに、市は勝手に樹木を引き抜くわけにはいきません。まずは河川と民有地の境界を確定する必要があります。

もうひとつは、河川内の樹木は河川の維持管理上そのままにしておいてよいのかという問題です。申立人の主張によって、それらの柳の木が植えられたのには理由があることがわかりましたが、他方では、河川内に樹木がこれだけあれば、大雨の時などに流れを妨げるおそれがあるのではないかという推測も成り立ちます。常識的には、樹木の撤去が望ましいのではないかと思います。そのためには、市は樹木の所有者である申立人との間で話し合う必要があります。

申立人の主張によれば、50 数年前に申立人の父親が自己の所有地を 2mほど引いたところに石積みを築かれたということでした。そして石積みの下部が河川の流れによって浸食されるのを防ぐために、申立人が 30 年前に、石積みから 2m離れた自己所有地の境界部分に柳の木を植えられた、ということでした。したがって、市が河川管理上、

現在の河川の状況からすれば河川内に植えられている柳の木を撤去したいと思うならば、柳の木の根による地固めよりも効果的に石積みを防護する工事を考える必要があるものと思います。

今回のことについては、市が申立人にお詫びしたいということですから、申立人にお詫びを受け容れていただいた後のこととなりますが、申立人の所有地と河川敷きの境界を確定するという問題、さらには、柳の木の撤去を可能にするために石積みを防護する工事をどうするかという問題に対応するために、市と申立人の話し合いが進められていくことを期待したいと思います。

## (17) 市営住宅の管理

### 【苦情申立ての趣旨】

私が住んでいる市営住宅の管理がとても悪くて困っている。

まず、部屋の鍵をもらって初めて室内に入った時に、前の住人が貼っていたと思われる3枚のお札がそのまま残っており不気味だった。また、前の住人の退去後には掃除をしているはずなのに、台所・トイレ・お風呂の水回りは汚かったし、水漏れやお風呂の詰まりがあったり、網戸が外れていたり歪んでいたりするなど、物件の状態がひどかった。これらは、私が苦情を言ったらある程度は改善されたが、どうして苦情を言われる前からきちんとできないのか。

また、苦情を言ったのに、改善されない点もある。例えば、一部屋だけ壁が汚いままであること、玄関にオイル漏れがあったりポストが外れたりするなどの不備があること、板に隙間があるためにムカデなどの虫が出てきたりすることなどは未だに改善されていない。

更に、市営住宅ではペットの飼育は禁止されているはずなのに、違反してペットを飼育している人がいる。きちんと取り締まって欲しい。

### 【市の回答】

#### 1 入居前後の物件の管理方法について

入居前後の物件管理については、住宅課管理システムと住宅管理センター空室状況一覧にて常時管理をしています。入居の前後の写真撮影は行っていませんが、空室補修や修繕工事実施箇所については写真を撮り、工事月別に保存しています。

空室については、退去検査により空室修補の実施時期を検討し、次期募集用とその他の修繕対象に分類後、管理センター空室状況一覧へ記入し、募集時期に合わせて修繕を行っています。募集対象となった修繕完了空室は、募集前に内部確認を行い、その後新錠前に交換します。入居予定者の内覧後、内覧時の修繕連絡に合わせて、再度修繕を行っています。

## 2 本件申立人のお部屋について

部屋にお札が 3 枚残っていたこと、風呂が詰まっていたこと、網戸が外れていたことは、いずれも確認不足であり、お詫び申し上げます。今後、生活に支障があると思われる不具合については、確認不足がないように注意します。

水回りの汚れ、壁の汚れについては、経年劣化によるものであり、生活に支障はないものと判断しました。通常、生活に支障がない程度のごれについては修繕していません。

水漏れについては、募集準備の段階でパッキン交換を実施していますので、その後新たに発生したものと思われまます。

ポストの不備については、募集準備の段階では正常だったと思われまます。ポストは取付けが簡易で外れ易いため、その後に外れたものと思われまます。玄関のオイル漏れを含め、これらについては内覧後の連絡受付記録にはありませんが、要望があれば調査のうえ対応します。

板の隙間については、経年劣化により多少隙間ができることもありますが、生活に支障がない程度なら修繕はしていません。隙間の処理については、内覧後の連絡受付記録にはありませんが、要望があれば調査のうえ対応します。

## 3 ペットの飼育について

ペット飼育の取り締まりについては、入居者からの連絡があった該当者へ問合わせし、状況の聞き取りや文書投函、また現地訪問をして飼育禁止を説明後、飼育しないように継続的に注意を行っています。注意を聞き入れない入居者に対しては、住宅管理センターと協力し、飼育中止指導を実施しています。

### 【オンブズマンの判断】

1 あなたの申立てた市営団地の管理の悪さにつき調査しましたところ、部屋にお札 3 枚が残っていたこと、風呂に詰まりがあったこと、網戸が外れていたことについては確認不足だったとのことでしたが、ぞんざいな確認だったのではないかと疑われますので、入居予定の申立人としては、さぞ気分を害されたことと思います。担当課としてはお詫びすると共に、今後、このような確認不足を起さぬように注意することでした。

2 水漏れ、玄関のオイル漏れ、ポストの外れは、内覧後の連絡受付記録になかったので把握していないようですが、ご要望があれば調査の上で対応しますとのことでした。水漏れは募集段階でパッキン交換をしているとのことですから、交換もれか蛇口に欠陥があるかもしれません。ポストは募集段階では正常だったようですが取付けが簡易で外れやすいため外れることがあるとのことでした。補修まで、何かの折に不都合

が生じる虞がありますので、それなりに何らかの対策を工夫して使って頂きたいと思  
います。

なお、畳の表替え、破損ガラスの取替え等の軽微な修繕及び給水栓、点滅器その他  
附帯施設の構造上重要でない部分の修繕に要する費用は入居者の費用負担とされてい  
ます（熊本市営住宅管理条例第 23 条）。

- 3 水回りの汚れ、壁の汚れについては、経年劣化などにより生じますので、担当課で  
調査の上、生活に支障のない程度の汚れについては修繕していないとのことです。ま  
た、板の隙間も経年劣化により生じることもありますが、これも生活に支障のない程  
度であれば修繕していないとのことです。

申立人の場合、内覧後の受付連絡記録には板の隙間についての記載がなかったので  
担当者が調査してないようですので、ご要望があれば調査して判断しますとのこと  
でした。

しかし、生活に支障のない程度の汚れや隙間が、どの程度のものを生活に支障がな  
いと言うのが問題ですが、その評価の判断にそれぞれの建築年数、老朽化などによ  
りかなりの差があるようです。

オンブズマンらも〇〇団地の部屋の内覧をしましたが、新・旧の団地では、その使  
用建材、構造や間取り、階段の広さ、エレベーターの設置等かなりの優劣がみられ、  
L S A（ライフサポートアドバイザー）が対応できる場所もあり、新・旧の差異が  
際立ちます。また、同一団地内の各部屋でも、前任者の管理、使用状況により、汚  
れや老朽化にかなりの差異が出るように思われました。

古くても清潔に整理整頓を保つには、継続的に適正な管理を行ない、修繕も早期に  
対応することが肝要なのですが、それが十分できていない実情があります。入居者の  
自覚や協力も必要ですが、それを促すためにも計画的な修繕の実施など、団地施設  
の維持管理や再整備を的確に図っていくことが求められており、一貫した施設運営の  
方針の安定性や継続性の確保が必要と思われまます。また、居住者の退去の際に行な  
われる退去検査で清掃、修繕について厳格に運用することも求められておりますが、  
実情は、残念ながら退去者の協力が得られず、困難をきたすことが多いようです。  
優良な住居を低廉な家賃で提供できるように、それなりの努力を払っているのですが、  
建物が古いことと修繕管理の不十分が影響して、入居者の方にご満足いただけない  
部屋であっても、やむなく提供せざるを得ない実情です。しかし、新鮮さのある美  
しい部屋の要望も強いものがありますので、それなりの費用をかけて改修し、少し  
高めの家賃で提供する方法なども可能かどうか検討する時期なのかもしれません。

- 4 なお、ペット飼育の問題ですが、入居者から連絡があれば、ペットを飼育して  
いる当該者に問い合わせをし、文書投函、現地訪問などで飼育禁止を説明し、飼育し

ないよう継続的に注意を行っているとのこと。中には我侷な入居者もあり、苦勞しているところ。また、これらの迷惑行為等の防止には、団地自治会のかかわりが重要ですが、自治会活動の低下が見られており、自治会活動の活性化は市営団地の管理の適正化にも役立ちますので、自治会の活性化に向けた取組も必要なことのように思われます。

5 申立人の他にも市営団地の管理について同様な苦情の申立を行っている人もおりますので、市営団地の管理については様々な問題が潜在しているように思われますので、本件を離れて別途調査検討することも必要と思っております。

貴重なご意見を有難うございました。

### **(18) 市ホームページの誤り等3**

#### **【苦情申立ての趣旨】**

熊本市公園課のホームページ「公園へ行こう」の住居表示が、熊本市が政令市となった4月1日以降の行政区割に対応しておらず、熊本市民の恥さらしなホームページの運営になっている。

また、オンブズマン制度のホームページのお知らせにおいて、「不具合により一時的に閲覧できない状態になっていました」となっていたが、本来ならば「運営の怠慢により数日に亘ってオンブズマン制度とは全く無関係な内容が閲覧される状態となっていた」と記載すべきであり、虚偽の説明をしている。

#### **【オンブズマンの判断】**

あなたが申し立てられたとおり、熊本市公園課のホームページ「公園へ行こう」の住居表示について誤りがあり、ご迷惑をおかけ致しました。

ホームページ上の誤りにつきましては、そのようなことがないように最善を尽くしているところでございます。上記の住居表示の誤りにつきましても、既に修正を行っております。

また、オンブズマン制度のホームページのお知らせにおきましても、「不具合によりほかの記事につながった状態になっており、記事が閲覧できませんでした。」との記載に変更しております。

貴重なご指摘をいただきありがとうございました。

### **(19) 生活保護の緊急時医療依頼証の交付漏れ**

#### **【苦情申立ての趣旨】**

私（代理人）の叔母（申立人）は生活保護を受けているため、平日病院に行く際には、保護課の担当者と連絡をとって通院しています。今年の8月、緊急で土曜日に病院に行っ

たところ、病院の職員の方から「生活保護の受給を証明するものは何かありますか？」と言われました。私は以前から、生活保護の受給を証明する物がないのか生活保護課に何度か尋ねていましたが、毎回「ありません。」と言われていたため、そのことを病院の職員の方に話しました。すると、「本当ですか？」と言われ、保護を受けているか疑われた気がして嫌な思いをしました。また、「証明するものがなければ全額支払わなければなりません。」とも言われたので、私はとても困ってしまいました。

この時のやり取りの中で、病院の職員の方から、市役所に行けば生活保護を証明する物があると聞きました。そこで、後日、市役所の生活保護課に行つて尋ねたところ、「生活保護緊急時医療依頼証」というものがあることが判明しました。

私は、なぜ市役所は生命に係わる「緊急時医療依頼証」という物があることを市民に教えてくれなかったのか、非常に腹が立ちました。緊急時に、この緊急時医療依頼証がないために病院に行きたくても我慢してしまうなど、医療を受けられないせいで命を落としてしまう人がいるのではないかとも思いました。

また、交付された「緊急時医療依頼証」を見てみると、交付日が 8 月〇日なのに、有効期間は 4 月 1 日からとなっていました。なぜ、初めから渡してくれなかったのか、非常に憤りを覚えました。

#### 【市の回答】

##### 1 「緊急時医療依頼証」の交付漏れについて

被保護者が医療機関へ受診する際には、来所の上、傷病届を提出し、医療券の交付を受ける必要がありますが、当所では、被保護者の利便性を考慮し、被保護者から担当ケースワーカーへ受診の電話連絡をしてもらい、後日、担当ケースワーカーにより、医療機関に対して医療券を郵送することがほとんどです。

しかし、被保護者が福祉事務所閉庁時に急病のため受診する必要がある場合には、医療機関が、当所へ患者の生活保護受給の確認ができないため、被保護者は一時的に医療費全額の支払いを余儀なくされることも予想されます。

そこで、このような事態に対応するため、当所では平成 21 年 12 月 8 日の保護課査察指導員会議において、福祉事務所閉庁時でも医療機関が患者の生活保護受給の有無を確認できるよう、生活保護手帳別冊問答集第 3-5-問 28 にもとづいて「緊急時医療依頼証」を全被保護世帯に交付することとしました。

「緊急時医療依頼証」は生活保護開始時の年度末までの有効期間となっており、毎年 3 月に翌年度の検認を担当ケースワーカーから受ける必要があります。検認は、被保護者の申し立てにより行っているため、被保護者の申し立て時期によっては、有効期間以降になることもあります。

本件の申立人世帯に対しては、そもそも平成 21 年 12 月 18 日以降の交付自体がなされていなかったものと思われ、その後も「緊急時医療依頼証」の告知および年

度ごとに検認を必要とすることについて説明がなされていなかったものであると思われます。本件については、誠に申し訳なく思っております。

2 「緊急時医療依頼証」に手書きで記入された部分がある理由について

「緊急時医療依頼証」は、あくまでも休日、夜間における被保護者の受診確保のために、福祉事務所が独自に交付しているものです。その様式や取り扱いについては現在のところ明確には規定されておらず、電算システム化もされていません。

そのため、地区、ケース No、世帯主氏名、住所、有効期間、交付年月日、世帯員および健康保険等の欄は、交付する被保護者の世帯状況や健康保険の加入状況に応じて、担当ケースワーカーが手書きにて記入しています。

3 生活保護を受けていることを証明するものについて

「緊急時医療依頼証」は上記目的のもと交付しているものであり、対外的に生活保護を受けていることを証明するものではありません。

生活保護を受けていることを証明するものとしては、当所では「保護証明書」を交付しています。これも本市独自の様式にて、被保護者の使用目的、提出先を確認の上、各福祉事務所において交付しています。「保護証明書」は、被保護者が他の福祉施策や各種減免を受ける際に、申請先から生活保護受給の有無を確認できるものを要求される場合が多いことから、必要に応じてそのつど交付しているものです。

4 本件のような問題が生じないようにするための、今後の方針について

平成 24 年 4 月 1 日から本市で運用している「熊本市生活保護業務マニュアル」においては、「緊急時医療依頼証」を生活保護開始時に交付することが明記されていますが、その様式や取り扱いの詳細について、明確には規定されていませんでした。

また、「生活保護のしおり」にも、被保護者が夜間、休日などに緊急で医療機関を受診する際には、生活保護を受給していることを医療機関に申し出た上で、夜間、休日明けに必ず担当ケースワーカーへ連絡するよう記載しておりますが、「緊急時医療依頼証」の説明は明記されていませんでした。

そこで、本件のような問題が今後生じないようにするために、以下の 4 点について、早急に対応致します。

(1) 「緊急時医療依頼証」は本市全福祉事務所に共通する事項であるため、その交付時期、交付の際に被保護者へ説明する内容について「熊本市生活保護業務マニュアル」に明確に規定するよう、関係課と調整します。

(2) 生活保護開始時の当該世帯に対しては、担当ケースワーカーより「熊本市生活保

「生活保護マニュアル」に沿って「緊急時医療依頼証」が確実に交付され、その使用方法についての説明が適切に行われるよう、改めて周知徹底します。

(3) 「生活保護のしおり」についても、被保護者が休日・夜間等の福祉事務所閉庁時に緊急で医療機関を受診する際には、「緊急時医療依頼証」を医療機関へ提示するよう明記します。

(4) 継続して生活保護を受給している世帯に対しては、次回収入申告書送付の際（平成24年12月中に発送予定）に、「緊急時医療依頼証」の交付の有無および有効期間が過ぎていないか、紛失した場合や有効期間が過ぎている場合には担当ケースワーカーへ連絡し、再交付または検認を受ける旨をお知らせするチラシを同封し、「緊急時医療依頼証」の周知徹底を図ります。

#### 【オンブズマンの判断】

申立の趣旨とそれに対する市の回答をふまえると、論点は、四つあります。第一は、なにゆえに申立人に「緊急時医療依頼証」が交付されていなかったのか、第二は、「緊急時医療依頼証」はなぜ手書きで記入されているのか、第三は、「緊急時医療依頼証」の交付漏れを無くするための今後の方針、第四は、生活保護の受給を証明するものについて、です。

#### 1 申立人に「緊急時医療依頼証」が交付されていなかった理由

##### (1) 被保護者が「緊急時医療依頼証」を必要とする場合

被保護者が医療機関で受診する場合には、①平日昼間の通常の場合、②平日昼間の緊急の場合、③夜間・休日の場合の三つがありますが、「緊急時医療依頼証」が受診のために必要とされるのは③の場合です。

##### ① 平日・昼間の通常の場合

「生活保護のしおり（簡易版）」には、「病気やけがなどで初めて病院にかかるときは、医療券が必要です。病院に行く前に、担当区保護課で医療券を受け取ってください。来所できない場合は電話などで連絡してください」とあります。これを素直に読めば、被保護者が医療機関で受診する際には、あらかじめ担当区保護課を訪ねる必要があります。

しかし、実際には、被保護者の利便性を考慮し、被保護者から担当ケースワーカーに受診する旨を電話連絡してもらい、後日、担当ケースワーカーより医療機関に対して「医療券」を郵送するのが常のようです。病気やけがの場合には、あらかじめ福祉事務所を訪ねるのは、健康上も交通事情によっても難しい場合が少なくないと思われますので、被保護者にとって望ましい配慮がなされているということがで

きます。

## ② 平日・昼間の緊急な場合

平日・昼間の緊急な場合というのは、「生活保護のしおり（簡易版）」にいう「来所できない場合」に当たるとすれば、担当区保護課に「電話などで連絡」し、電話できない場合には、「生活保護を受給していることを病院窓口に申し出」ることになります。平日の昼間の場合には、担当ケースワーカーから医療機関に連絡することができますし、医療機関から担当区保護課に受診を希望する人が被保護者であることを確認することができます。

## ③ 夜間・休日の場合

夜間と休日には福祉事務所は閉まっていますので、休日や夜間に被保護者が急病になり受診の必要がある場合には、どうしたらよいか問題になります。

「生活保護のしおり（簡易版）」には、「夜間、休日などに緊急にかかる場合は、生活保護を受給していることを病院窓口に申し出てください。そして夜間、休日明けに必ず担当区保護課に連絡してください。」とあります。

夜間や休日には担当区保護課は閉まっていますから、受診を求める人が生活保護を受給していることを申し出ても、医療機関は、その人が被保護者であることを直ちに確認することができません。そうすると、その被保護者が一時的に診療費全額の支払いを余儀なくされることも予想されます。

『保護手帳別冊問答集』第3-5-問28、すなわち、夜間や休日（福祉事務所の閉庁時）に急病になった時に被保護者が「医療券」がないために一時的に医療費の支払いを余儀なくされることも予想されるが、その対応策をどうしたらよいかという問いに対して、「あらかじめ地域の医師会等と協議し、適切に受診できるような措置を講じておくことが適当である」という回答があります。この回答の趣旨に沿い、このような事態に備えるために、あらかじめ被保護世帯に交付されることになったのが「緊急時医療依頼証」（以下、「依頼証」という。）です。

## (2) 申立人に「緊急時医療依頼証」が交付されていなかった理由

市の説明資料によれば、熊本市では、平成21年12月18日の保護課査察指導員会議で、『保護手帳別冊問答集』第3-5-問28に基づいて「依頼証」をあらかじめ全被保護世帯に交付することが決まったことがわかります。12月18日以降に生活保護を受給するようになった全世帯には、生活保護開始時に、この「依頼証」が交付されることになったと思われませんが、それ以前から生活保護を受給していた世帯にも、「依頼証」は交付されているということです。

しかしながら、申立人は、病院からの情報を得て、生活保護課に問いあわせてはじ

めて「依頼証」があることを知り、交付申請して得られたのが、平成24年8月〇日付けの「依頼証」でした。その有効期限は4月1日からなのに、なぜ8月〇日交付日なのか、なぜ4月はじめから交付してくれなかったのかという申立人の疑問というよりも憤りは当然だと思います。「依頼証」の有効期限は4月1日から3月31日までになっていますので、申請の時期によって、年度の途中の発行日になることは避けられませんが、申立人世帯の場合には、ずっと以前から生活保護を受給しておられたのですから、「依頼証」の存在が申請するまで知らされていなかったことに対する憤りだろうと推測されます。

今回の交付漏れの原因は、生活保護世帯に対する広報活動の不十分さと「依頼証」の扱いについての担当職員への指導の不十分さにあったのではないかと推測されます。

担当課は、申立人世帯に対して「依頼証」の交付漏れがあったことを申し訳なかったと率直に詫びています。それと同時に、申立人世帯が交付漏れになっていたことを反省して、他にもありうる交付漏れを防ぐ改善策を考えています。その内容は後に見るとおりです。

### (3) 申立人に交付された「緊急時医療依頼証」が手書きである理由

申立人は「依頼証」にはなぜ手書きで記入された部分があるのかに疑問を呈しておられます。「依頼証」は、休日と夜間における被保護者の受診確保のために福祉事務所が独自に交付しているもので、まだ電算システム化されていないために、担当のケースワーカーが手書きで記入している、というのが市の回答です。現在の電算システムは古いものなので、そのなかに組み込まれていないがゆえに、手書きで入力するほかない、ということです。いずれ、「依頼証」の位置づけが明確になり、電算システムが再構築されるならば、手書きをやめて電算入力が可能になるものと思いますが、それまでは手書きを続けざるを得ないということです。これはやむをえないことと思います。

## 2 「緊急時医療依頼証」の交付漏れをなくすための今後の方針について

「依頼証」の交付漏れが生じた原因には、生活保護世帯に対する広報活動の不十分さと「依頼証」についての担当職員への指導の不十分さが考えられるとすれば、今後の対策はこの二つの原因にどのように対処するかが問題になります。

生活保護世帯に対する広報活動については、「生活保護のしおり（簡易版）」に、「依頼証」のことが明記されていません。しおりには、すでにみたように、被保護者が休日や夜間に緊急に医療機関で受診する際には、生活保護を受給していることを医療機関に申し出たうえで、休日・夜間明けに必ず担当ケースワーカーに連絡するように、ということだけが書かれています。これでは、申立人世帯のように、「依頼証」の存在を知らされないままの世帯が出てくることも容易に考えられます。

担当職員への指導についてみると、平成24年4月1日から熊本市で運用している「熊本市生活保護業務マニュアル」（初版）には、「依頼証」の交付が明記され、年度ごとに担当者の押印が必要な旨を説明することが書かれているとはいえ、その様式や取扱の詳細は明確に規定されていません。

そこで担当課は、交付漏れを無くすための今後の改善策を提示しています。生活保護世帯に対する広報活動として、申立人世帯と同様の交付漏れを無くすために、次回収入申告書送付の際（平成24年12月中）に「依頼証」の交付の有無、有効期間を過ぎていないか等について問うチラシを同封して、「依頼証」の周知徹底を図る、ということです。「生活保護のしおり」にも被保護者が休日・夜間等の福祉事務所閉庁時に緊急で医療機関を受診する際には、「依頼証」を医療機関に提示するように明記する、ということです。

担当職員に対する指導については、「依頼証」の交付時期に被保護者に説明する内容を「熊本市生活保護業務マニュアル」に明確に規定し、生活保護開始時の世帯に対して担当ケースワーカーより「依頼証」を確実に交付し、その使用方法の適切な説明を行うように周知徹底する、ということです。

これらの改善策が実施されるならば、「依頼証」の交付漏れはなくなるものと思います。「生活保護のしおり」にも「依頼証」が明確に記述され、担当職員によっても丁寧な説明がなされるならば、「依頼証」の交付漏れはなくなると期待できます。

今回の申立人による申立ては、担当課に対して「依頼証」の交付漏れを気づかせ、それを防止するための広報活動と改善策を促す大きな契機になりました。

### 3 生活保護を受けていることを証明するものが他にありますか。

生活保護を受けていることを証明するものが他にないかを教えてほしいという申立人の問いに対して、市独自の様式で、被保護者の使用目的、提出先を確認したうえで交付されている「保護証明書」がある、というのが担当課の回答です。被保護者が他の福祉政策や各種の減免を申請する際に、申請先から生活保護受給の有無を確認できるものを求められたときに、被保護者の申請に応じて交付されるのが「保護証明書」です。しかしどういふわけか、「生活保護のしおり（簡易版）」には、「保護証明書」のことも説明されていません。

自治体によっては、生活保護の受給を証明するために「保護受給者証」を発行しているところもあります。この「保護受給者証」は熊本市における「緊急時医療依頼証」と「保護証明書」の双方の役割を担っているものと推測されます。熊本市の方式のほかに、自治体によってはひとつの「保護受給者証」が複数の役割を果たす方式もあることがわかります。証明書がなくて、生活保護を受給していることを医療機関に被保護者が自己申告するだけの自治体もありますが、これでは窓口でのトラブルが避けられない場合があるのではないかと思います。

熊本市は、「緊急時医療依頼証」とともに、被保護者からの願いに応じて「保護証明書」

を発行しています。ひとつの「保護受給者証」で複数の必要に応じる方式のほうが行政の事務的負担は少ないようにも思いますが、一概にどちらがよいともいえないかも知れません。被保護者が必要とする場合には「緊急時医療依頼証」と「保護証明書」が容易に利用できるようにしておくことが最も大切なことではないかと思えます。

申立人は、「保護証明書」のこともご存じなかったということですから、これについても、「生活保護のしおり（簡易版）」のなかに、きちんと説明される必要があると考えます。

## （２０）窓口での申請手続きにおける配慮

### 【苦情申立ての趣旨】

私の子どもは、私から離れたり人が沢山いたりすると、パニックになることがある。パニック時には、他傷、器物損壊などの激しい行動をとることもある。そのため、区役所の窓口に行って福祉サービスの申請手続きをすることができない状況にある。それにもかかわらず、市は、窓口に来ないと手続きができないということで、なんら協力をしてくれない。そのため、半年以上もの間、手続きを進めることができずに困っている。私達の状況を理解した上で、それにふさわしい方法で手続きができるように配慮してほしい。

### 【市の回答】

本件の申請手続きについては、本人確認などを行うために面談を実施することが不可欠となっています。

そして、面談を含む申請手続きは、①電算情報（手当、助成、所得状況、住民基本台帳等）を確認し、また入力しながら業務を進めていく関係で、電算端末による対応が必要である、②手当の申請では所得判定の処理が必要で、その点でも電算端末による対応が必要である、③窓口外の遠く離れたところで手続きすると仮定すれば、電算情報をプリントして持ち出す必要があり、個人情報保護や情報漏洩等の問題が発生する、④日々多数の相談や申請があり、かつ担当者が少数しかいない中で業務を遂行しており、区役所外で申請に対応することは現実的に難しい、という状況にあります。市としては、申請がスムーズに行えるよう双方歩み寄って解決策を見出していきたい、と考えております。

### 【オンブズマンの判断】

申立人の状況を知れば知るほど、申立人は、パニックに陥りやすい子どもをかかえた親として、この上なく深刻な状況に置かれていることがうかがわれます。申立人は二つの窮状の中にあることがわかります。

ひとつの窮状は、子どもは親から離れるとパニックを起こすおそれがあるし、人がいるところではパニックを起こすおそれがあるだけでなく、場合によっては人に攻撃的になるおそれがある、ということです。このことは、親に代わって単独で子どもの世話をするこ

とができる第三者がいない状況が続いている、ということでもあります。

もうひとつの窮状は、福祉に関する手続きの申請をすることができない状況が続いていることです。なぜかと言えば、これまでは市が申請手続きのためには区役所の窓口で面接調査を受ける必要があるという態度をとり続けているからです。

今回の申立てによって、市も、半年以上もの間の申立人の窮状を認識することができたはずですが、そうであれば、申立人の生活的な窮状に対する支援を可能にするために、通例の申請手続きとは異なる手続的配慮が必要になると考えざるを得ません。申立人がこの半年以上もの間、二つの窮状に耐えてこられたことを考えれば、今度は、市のほうが、要支援状況にある生活者に対する行政の応答性を引き受けうるために最大限の手続的配慮をすることが求められていると思います。

申請手続きには面接調査が不可欠という市の対応はよく理解できますので、市に期待される手続的配慮の要は、面接調査に代わりうる調査方法の工夫と面接調査それ自体の工夫とにあります。①面接調査の前に郵送による質問紙調査を先行させること、②電算情報で確認すべきことはあらかじめ確認すること、③面接場所と面接時間を配慮すること、④面接調査を本人確認の調査に絞り込むことによって面接時間を短縮すること、⑤担当職員に対する組織的な支援体制を作ること、の5つのことを組み合わせて実行していただければ、通常の面接調査に代わって、申立人の窮状に対応した面接調査を含む申請手続きを行うことができると思います。

申立人は、子どものそばを離れることができない状況で、福祉サービスの申請手続きもできないまま半年以上を過ごしておられますので、現在では、生活的にも健康的にも精神的にも相当に追い詰められた状況にあるのではないかと案じられます。

現在は、申立人が区役所の窓口まで面接調査を受けにくるのを待てばよい、通常の申請手続きができないのは申立人の責任だ、と言える状況にはないと言わざるを得ません。これ以上市が区役所での通常の申請手続きに固執すれば、申立人は、福祉サービスを受給できない状況に置かれ続けることとなります。

申立人の要支援性は相当に深刻な状況にあることを重く考えると、大きな業務負担をかけることになるとはいえ、市の側に最大限の手続的配慮を求めざるを得ません。市には、半年以上もの間も続いてきた申立人の窮状を重く受けとめていただき、速やかに申請手続きを最大限の手続的配慮のもとに進めていただくように、切に願わずにはおられません。

## (21) 下水道料金の徴収漏れ

### 【苦情申立ての趣旨】

今年の6月に下水道料金の徴収漏れが発覚したことにより、地方自治法上の時効が成立していない過去5年分の下水道料金を納付するように市から求められた。新聞には業者の申請忘れや担当者のミスが原因であると載っていた。しかし、上下水道局に聞いてもらった説明会において理由を問うと、業者は申請したとか、業者はもう倒産したとか、当時の

職員はもういないとか、終始あいまいな返答である。これでは説明責任を果たしているとは到底いえない。

もちろん徴収漏れがあった下水道料金を支払う意思はあるが、まず全容解明とその公表、処分、謝罪をしっかりと頂きたい。毎年何らかの失態が発覚している熊本市上下水道局の怠慢な体質を、今回で払拭して頂きたい。

## 【市の回答】

### 1 本件徴収漏れの全容について

#### (1) 徴収漏れが判明した経緯

下水道使用料の賦課漏れに関しては、上下水道局として賦課漏れ調査を行ってきた結果、本年3月までに下水道処理区域内の調査を終了したところです。

今回、下水道処理区域外からの接続申請に伴う賦課状況の調査を実施した結果、本件市営団地2箇所を含む賦課漏れが判明したため、公共施設についても再調査を実施(下水道処理区域も含む)した結果、本年6月に本件市営団地を含む41箇所(131件)の賦課漏れが判明しました。同市営団地には、全〇棟が建設されましたが、そのうちの2棟が下水道使用料の賦課漏れとなっていました。

#### (2) 徴収漏れの原因

下水道への接続については、下水道処理区域からの接続と、同区域外からの接続があります。

下水道処理区域とは、「下水道の供用開始の告示がされた区域」のことを言い、同区域内ではいつでも下水道への接続が可能となっております。一方、下水道処理区域外において下水道へ接続する場合には、「公共下水道管理者の許可を受けなければならない。」と下水道法第24条において行為の制限が規定されており、計画汚水排出量が「下水道の施設能力に支障を及ぼさないこと。」などを条件に、申請に基づいて許可をすることになっております。そして、下水道処理区域外からの接続が許可された後は、処理区域内におけるのと同様に、「排水設備等計画確認申請書」の提出がなければ、下水道への接続確認ができず、使用料を賦課することができません。

本件市営団地は下水道処理区域外にありますが、公共下水道使用許可申請書が平成〇年〇月〇日付市長名(住宅建設課扱い)で提出され、当該施設から下水道本管が敷設されている〇〇バス停交差点までの総延長約940メートルを申請者負担により排水管を敷設すること等を条件に、同年〇月〇日付で公共下水道の使用が許可されています。そのため、本件で下水道の使用料を賦課するためには、「排水設備等計画確認申請書」が提出されて、下水道への接続が確認される必要があります。

本件市営団地のうち、賦課漏れのなかった〇号棟から〇号棟までについては、上記平成〇年〇月の使用許可後から平成〇年〇月までの期間に、各施工業者から下水

道接続時に提出が必要な「排水設備等計画確認申請書」が順次提出され、下水道処理区域外からの下水道接続を確認し賦課されていました。そのため賦課漏れはありませんでした。

一方、△号棟と△号棟については、次のような経緯がありました。下水道処理区域外からの接続状況は、下水道整備及び接続状況を記載している住宅地図に、順次接続の有無を記録しています。この住宅地図につきましては、住宅の変動に対応させるために、定期的に新しい地図に更新しており、その都度接続情報を古い地図から新しい地図に転記しているところです。本件では、平成〇年〇月に新しい住宅地図に更新した際に、本来ならば転記されるべきはずの〇号棟から〇号棟までが区域外接続である旨の情報が、古い地図から新しい地図に転記されていませんでした。仮に区域外接続情報が新しい地図に転記されていれば、△号棟と△号棟についても、〇号棟から〇号棟までと同じように下水道処理区域外からの接続であることが分かったはずですが、しかしながら、情報が転記されていなかったため、確認申請時のチェックに反映されませんでした。また平成〇年〇月に指定工事店から「排水設備等計画確認申請書」が提出されました。しかしながら、①隣接する民間の大型団地が大型合併浄化槽（コミュニティープラント）による汚水処理区域であったこと、②新たな住宅地図に本件団地も①の汚水処理区域であると受け取れるような記載があったことなどから、本件団地も①の大型合併浄化槽（コミュニティープラント）による汚水処理区域であるものと判断し、後日「排水設備等計画確認申請書」を返却してしまいました。このようなことから、本件団地の下水道接続を確認することができなかったために、今回問題となった賦課漏れに至ったものであります。

なお、これまでの賦課漏れ等の調査において、下水道処理区域外の現地調査は行っていないため、賦課漏れが確認できませんでした。

### （3）再発防止策

賦課漏れの原因は局に責任があると捉えており、再発防止に向けて取り組んでいます。具体的には、①給水装置工事と排水設備工事に係る申請及び検査業務の連携強化（チェックリストによる両窓口での相互確認）、②排水設備工事の諸届の複数の担当者による厳重なチェック、③排水設備指定工事店への指導（個別的な呼び出しなど）の徹底、④指定工事店研修会における指導の徹底、⑤管路情報システム上に下水道使用料賦課情報を表示するように改良（平成 22 年度に上水道水栓情報を入力、平成 23 年度に井戸水栓情報を入力）、⑥確認申請書提出時の料金システム設定画面のチェック、⑦平成 23 年 10 月から公共施設の完了検査の実施、⑧平成 24 年度から公共施設接続調査の実施、などを徹底することによって、今後二度と徴収漏れが発生しないように取り組んでいます。

## 2 公表及び謝罪について

今回の問題については、同年6月11日に開催された市議会第2回定例会の常任委員会（環境水道委員会）において、原因、経緯、今後の対応について報告し、これまで局の対応が不十分であったことに対して謝罪しました。

また、同日、各報道機関に対して記者発表を行い、経緯等の説明を行い深く謝罪しており、このことはテレビ、新聞等で報道されているところです。

下水道使用料の徴収を新たにお願いするお客様に対しては、戸別訪問を行い、賦課漏れとなった原因及び経緯について丁寧に説明のうえ、実情を聴取して納付についてお願いしています。

当該市営団地については、戸別訪問を行う中で、当該対象者の説明会を開催して欲しい旨の要望がありましたので、本年7月〇日に団地集会場において説明会を行いました。文書による説明及びホームページにお詫び文の掲載等の要望があったため、7月〇日に改めて説明会を開催し資料配布の上説明を行いました。

なお、本年8月から局のホームページにもお詫び文を掲載しており、今後も関係するお客様に対して引き続き個別の説明及び対応を継続していく方針です。

## 3 職員の処分について

今回の下水道使用料の賦課漏れに関しては、前述のように事務処理上の錯誤が原因であるものの、本市の懲戒処分の指針（虚偽報告、事務処理の懈怠）に照らし合わせて、処分の対象となるような事実はありませんでした。

なお、下水道接続工事を行った施工業者については、下水道条例及び施行規程にもとづき申請手続きを行っているため、賦課漏れの責任はないと捉えております。

### 【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨は、下水道料金の徴収漏れが発覚したことにより、過去5年分の下水道料金を納付するように求められたが、その原因について説明責任が果たされていない、全容解明とその公表・処分・謝罪をしてほしい、ということです。これに対する市の回答は、徴収漏れの原因は、事務処理上の錯誤にあり、上下水道局の対応が不十分であったことを説明し、謝罪した、下水道使用料の徴収をお願いするお客様に対しては、戸別訪問を行い、賦課漏れの経緯と原因を丁寧に説明して納付をお願いしている、当該市営団地については、その要望にしたがい、資料配布の上で説明を行い、ホームページにお詫び文を掲載している、ということでした。

以上をふまえると、論点は、第一に下水道料金の徴収漏れはなぜ生じたのか、第二に、本件の原因解明の結果は公表されたか、その結果に対する処分および謝罪は適切になされたのか、第三は、徴収漏れに対する今後の対策と再発防止策は十分か、の三つです。

それぞれの論点について順次、オンブズマンの見解を示したいと思います。

1 本件の場合の下水道料金の徴収漏れはなぜ生じたのか。

下水道への接続には、下水道処理区域からの接続と、下水道処理区域外からの接続があります。下水道処理区域内ではいつでも下水道に接続することが可能です。問題は下水道処理区域外からの下水道への接続です。下水道処理区域外からの下水道への接続のためには、公共下水道管理者の許可を受けなければなりません、下水道の施設能力に支障がないという条件のもとに、申請に基づいて許可されます。

(1) 市営団地○号棟から○号棟までの下水道料金の賦課状況

本件市営団地は下水道処理区域外にありましたので、公共下水道使用の許可申請書が、平成○年○月○日付け市長名で提出され、平成○年○月○日付けでその申請に対する許可が出されています。本件市営団地から下水道本管が敷設されている○バス停交差点までの総延長約 940m を申請者負担により排水管を敷設することがその条件でした。

○号棟から○号棟までは、平成○年○月までの期間に、各施工業者から下水道接続時に、「排水設備等計画確認申請書」（以下「確認申請書」という。）が順次提出され、下水道処理区域外からの下水道接続を確認して下水道料金が賦課されていました。

(2) 賦課状況調査の結果について

今回下水道処理区域外からの接続については、昭和 48 年から平成 23 年までの期間に区域外接続申請のあった 391 件を対象とした賦課状況調査を実施した結果、市営団地 2 か所（5 棟）と集合住宅（1 棟）、事業所（4 か所）の計 7 か所の徴収漏れが判明しています。これを機に、下水道処理区域の公共施設についても再調査を実施した結果、34 施設の賦課漏れが判明していますので、二つを合わせると、本年 6 月に本件市営団地を含む 41 箇所（131 件）の賦課漏れが判明した、ということです。賦課漏れ箇所の多さに驚きますが、これまでの賦課漏れ等の調査では、下水道処理区域外の現地調査を行っていなかったために、賦課漏れが確認できなかった、公共施設についても、当時担当課は工事完了後の現地確認をしていなかった、というのが市の説明です。

(3) 本件の市営団地の△号棟と△号棟で賦課漏れが生じた原因はなにか。

本件の市営団地は○棟からなりますが、そのうちの△号棟と△号棟の 2 棟だけに賦課漏れが生じた原因は何だったのかが問題になります。

下水道処理区域外からの接続状況は、下水道整備と接続状況を記載した住宅地図に順次記録されていますが、平成○年○月に、新たな住宅地図に更新されたときに、正確な転記が行われませんでした。すなわち、○号棟から○号棟までの区域外の接続情報が新しい住宅地図に転記されていなかったのです。そのために、平成○年○月に、

△号棟と△号棟について「確認申請書」が提出された際に、担当職員は新しい住宅地図を見て、△号棟と△号棟も公共下水道には接続されていないと勘違いしてしまったものと思います。なぜこのような勘違いが生じたのでしょうか。本件市営団地に隣接する民間の大型団地が大型合併浄化槽（コミュニティープラント）による汚水処理区域であり、新たな住宅地図によれば、本件市営団地もその大型合併浄化槽による処理区域と受け取れるような記載があったために、本件市営団地も大型合併浄化槽による汚水処理区域であると誤って判断したために賦課しなかった、というのが市の説明です。

それでは、提出された「確認申請書」はどうなったのかが気になりますが、後日「確認申請書」は返却された、ということでした。施工業者から提出された「確認申請書」が返却されること自体が異例なことと思われませんが、なぜその返却のときに職員は疑問に思わなかったのでしょうか。現地調査をすれば職員の判断ミスはわかったと推測されますが、その当時は現地調査によって確認していなかったから、判断ミスに気付かなかったということのようです。本件市営団地は公共下水道に接続していないという職員の思い込みが著しく強かったものと推測せざるをえません。ここでもう少し二つの住宅地図に即して判断ミスの原因を検証しておきたいと思います。

#### （４）古い住宅地図（【地図 1】）と新しい住宅地図（【地図 2】）による検証

古い住宅地図と新たな住宅地図の間で転記ミスがあったことが、新しい住宅地図の読み違いの原因になっていますので、二つの地図を比較しながら誤った判断の根拠を明確にする必要があります。本件では、公共下水道との接続工事を行った施工業者からの「確認申請書」の提出があっただけにもかかわらず、職員が本件市営団地を、大型合併浄化槽による汚水処理区域と誤認したのは新しい住宅地図の読み違いによるというのが市の説明ですので、新旧の住宅地図に即してそのことを検証しておく必要があります。

【地図 1】と【地図 2】を比較すれば、【地図 1】では真ん中よりも下に掲載されている市営 A 団地（○号棟から○号棟までの○の印鑑が押されている箇所）が【地図 2】には掲載されていません。

【地図 1】には、「B 団地はコミプラ 公共下水ではありません」という付箋がありますが、ここでいわれる「B 団地」というのは、「市営 A 団地」のすぐ横にある民間の大型団地のことです。この民間の大型団地は、大型合併浄化槽を利用していますので、公共下水道に接続されていません。そのことを示すために、その付箋を貼った職員は、その付箋を、民間の B 団地の汚水処理施設（コミプラ）に接して貼ったものと推測されます。しかし、よほど注意深い職員でなければ、民間の B 団地の汚水処理施設（コミプラ）に接して付箋が貼られていることに注意するのは難しかったかもしれません。地図上の「汚水処理施設」という活字もきわめて小さいために、目を凝らしてみなけ

れば、読めないということもできます。その付箋の内容が小さな汚水処理施設（コミプラ）をもつ民間のB団地のことを意味していると認識するのは難しかったといえそうです。

事実、【地図2】を見た職員は、「B団地はコミプラ 公共下水道ではありません」という付箋内容が横の小さな汚水処理施設（コミプラ）に接して貼られていることに気付かないまま、その付箋が市営A団地の白い敷地部分に貼られたことから、付箋のなかの「B団地」は民間のB団地のことではなく、市営A団地のことだと思い込み、市営A団地は公共下水道には接続されていないと誤って判断してしまったのです。

市営A団地の○号棟から○号棟までは、すでに公共下水道に接続されていたので、賦課漏れはなかったのですが、このときに△号棟と△号棟の下水道の接続工事をした施工業者から「確認申請書」が提出されたにもかかわらず、【地図2】を重視した職員は、市営A団地は公共下水道に接続していないという思い込みが強かったために、その申請書を受理しなかったものと推測されます。

このように、【地図1】から【地図2】へと内容を転記した職員は、【地図1】の民間B団地のうえに貼ってあった付箋を、【地図2】では市営A団地の敷地の上に貼ったつもりではなく、民間のB団地の小さな汚水処理施設（コミプラ）を指し示すように付箋の位置を考えて貼ったつもりだったことが推測されます。しかしながら、【地図2】だけを見た職員は、「B団地はコミプラ 公共下水道ではありません」という付箋が市営A団地の白い敷地部分に貼ってあったために、付箋にいう「B団地」は、民間のB団地のことと思わずに、「市営A団地」のことであると勘違いしてしまったわけですが、この地域のことを詳しく知らなければ、誰にでも起こりうる間違いであるように思います。この勘違いの一端は、転記した職員の転記の仕方によると言わざるを得ないと思います。

このようにみえてくると、今回の賦課漏れは三つの原因の複合によって生じたものと推測されます。第一は、【地図1】から【地図2】へと転記した職員が、正確な転記をしていないこと、すなわち、○号棟から○号棟までの市営A団地を新しい地図に転記していないこと、【地図2】を見る他の職員が誤解しないように、十分な注意を払って付箋を貼っているとは言い難いことです。第二は、【地図2】で判断した職員が、付箋にあるB団地を市営A団地と思い違いをしたために、「市営A団地は公共下水道ではない」と誤って判断したこと、です。しかも「確認申請書」が提出されたにもかかわらず、です。第三は、他の職員によっても、誤解を受けやすい転記の仕方へのチェックも、「確認申請書」が提出されたにもかかわらず、市営A団地が公共下水道に接続していることの確認がなされていないこと、です。これら三つの原因の複合によって起きたことがわかります。

現場の住宅地図に詳しくなければ、住宅地図を読み間違ふという不注意はしばしば起きるものです。人は間違いを犯しやすいからこそ、はじめから第三者によるチェッ

ク体制を整備しておくことが必要になりますが、今回はそれが機能しなかったものと思います。

## 2 本件の原因解明の公表と結果に対する処分と謝罪について

上下水道局は、今回の下水道料金の賦課漏れの原因を作った責任は局にあると認識しています。原因が生じた経緯を考えますと、特定の職員のミスというよりも、複数の職員の複合的なミスであると言わざるを得ませんし、他の職員によるチェック体制も不十分であったことが、賦課漏れを引き起こしたという意味では、組織としての局の責任が問われるものと思います。

上下水道局は、6月開催の市議会第2回定例会の常任委員会で、これまでの対応が不十分であったことを謝罪し、同日各報道機関に対しても記者発表を行なって謝罪しています。8月からは、本件市営団地からの要望に従い、ホームページにも「下水道使用料徴収漏れについてのお詫び」が掲載されています。このように対応は、今回の賦課漏れという組織のミスに対する誠実な対応であり、再発防止のための決意も示されているように思います。

すでに、上下水道局は賦課漏れを生じさせたことには弁解の余地がないものと組織として自覚していることは、各報道機関に対しても賦課漏れの原因を説明して、深く謝罪していることにも現れています。

しかしながら、申立人も含めて市民の中には賦課漏れが生じた原因を納得できていない方々がおられるのですから、これからも個別的に納得のいく説明をする必要があるものと思います。

過去に遡って下水道使用料の徴収をお願いしなければならない立場ですから、納得できない方々にはこれからも丁寧な説明を続けていく必要があります。そのために根気強く説明責任を果たすしかないものと思います。

職員の処分を求める声もあるかもしれませんが、賦課漏れが生じた経緯を調べた限りでは、特定の職員に対して処分に相当する職務違反があったようには思えませんでした。職員の不注意や思い違いが重なっただけでなく、業務をチェックする組織的な仕組みが働かなかったがゆえにおきたのが、今回の徴収漏れだと思います。そう考えますと、熊本市の「懲戒処分の指針」に照らし合わせてみても、特定の職員を処分の対象とすることができるような虚偽報告や事務処理の懈怠のような事実はなかった、という市の説明はよく理解できます。

だからこそ、このような場合には、上下水道局の組織としての責任の果たし方が問われることとなります。組織内部ではすでに行われているものと思いますが、どこに今回のミスの原因があったのかの認識を共有する必要があります。その反省に立って、下水道使用料の徴収という公共的な仕事を付託された管理者である上下水道局は組織として社会に向けて謝罪する必要がありますし、過去に遡って下水道使用料の支払いをお願い

しなければならない方々に、今回の徴収漏れについての説明責任を果たすとともにお詫びをする必要がありますし、組織としての再発防止に取り組む決意と再発防止策を表明する必要があるものと思います。すでにこれらの必要に対する組織的な対応はなされているように思います。

### 3 徴収漏れに対する今後の対応策と再発防止のための施策について

上下水道局のミスにより、公共下水道を使用することになった△号棟と△号棟の住民の方々からの公共下水道使用料の徴収漏れが生じましたが、徴収漏れの下水道使用料については、過去に遡って公共下水道の利用者に支払いをお願いすることになります。しかし、徴収漏れの原因も責任も一方的に上下水道局側にあつて、公共下水道利用者には責任はないのですから、その支払方法については利用者の要望に応じて最大限の配慮する必要があります。分割払い等をふくめて支払方法についてはお支払いいただく利用者との個別的な話し合いが必要になります。

公共施設（下水道）の利用者による公共的な料金の公平な負担の原則を考えますと、使用量の徴収を付託されている上下水道局としては、下水道利用者に過去に遡って使用料の支払いをお願いせざるを得ません。

本件市営団地は平成〇年〇月に下水道の使用が開始され、同年〇月に水道水の使用水量検針が行われているために、平成〇年〇月の請求分まで遡って下水道使用料の支払いをお願いしている、ということです。金銭給付を目的とする普通地方公共団体の権利は、地方自治法上 5 年間行わないと時効により消滅することになっていますが、本件では、まだ約 4 年間しか経過していませんので、時効により消滅する期間はないこととなります。

今回の賦課漏れの責任は上下水道局にあるのは明らかなので、謝罪をするとともに、今後の再発防止に努めている、というのが市の回答です。今回のような賦課漏れは二度とあつてはならないことですから、原因を明確にしたうえで、その再発防止のための対策を実施することが決定的に重要になります。上下水道局がすでに実施しているか、実施しようと考えている再発防止策を掲げると、つぎのとおりです。

- ① 給水装置工事と排水設備工事に係る申請および検査業務の連携強化（チェックリストによる両窓口での相互確認）
- ② 排水設備工事の諸届の複数の担当者による厳重なチェック
- ③ 排水設備工事店への指導の徹底
- ④ 指定工事店研修会における指導の徹底

管路情報システム上に下水道使用料賦課情報を表示するよう改良済み（平成 22 年度に上水道水栓情報の入力、平成 23 年度に井戸水栓情報入力）

確認申請書提出時の料金システム設定画面のチェック

平成 23 年 10 月から公共施設の完了検査の実施

#### 平成 24 年度から公共施設接続調査の実施

本件のような賦課漏れ＝徴収漏れを防ぐためには、とりわけ①、②、⑥が重要な対策になるものと思います。組織内部で、これらの対策の実効性を担保するために、誰がどのように責任を負うのかを明確にしておく必要があるものと思います。