平成 30 年度受付分
市の業務に不備がなかった事例（全文） （16）－（30）

～ 目 次 ～

(16)	ごみステーションの設置場所	2
(17)	ごみの持ち去り行為の取締り	7
(18)	イベント時における出店	14
(19)	公募委員の選考	17
(20)	宅地横の河川の管理	24
(21)	水路の整備	33
(22)	道路側溝の整備	36
(23)	里道の修繕（要約）	42
(24)	市道地下からの振動	43
(25)	市営駐輪場の管理	46
(26)	公園の管理	49
(27)	公園建設にかかる住民説明	53
(28)	水道料金の請求	57
(29)	上水道工事	61
(30)	審査請求にかかる市の対応	66

※ 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。

(23) は、要約を掲載しています。

(16)ごみステーションの設置場所

【苦情申立ての趣旨】

自宅の〇〇に、約〇年前から地区のごみステーションが設置されている。ごみステーションは、自宅前を走る幅員4メートルの道路（以下「4メートル道路」という。）と幅員6メートルの道路（以下「6メートル道路」という。）の交差点（以下「本件交差点」という。）から、約5メートル離れており、〇〇の敷地内にある。ごみ収集車は、6メートル道路から4メートル道路へバックで進入し、本件交差点から5メートル以内の場所に停車してごみを収集した後、6メートル道路に戻っていく。収集中は、4メートル道路を自動車が通行できないことが常態化している。

最近になり、〇〇に集合住宅が建設されることに伴いごみステーションは撤去された。そのため、別の場所に新しいごみステーションができるものと思っていた。

ところが、平成30年〇月〇日、突如として従来の〇倍ほどの広さがあるごみステーションを設置する工事が始まった。このことについては事前に何の説明も受けていなかった。施工業者に対して、ごみ収集車は本件交差点から5メートル以内に停車して収集していることから道路交通法に違反している可能性があり、危険である旨を説明し、市にごみステーションの設置場所の変更を要請する予定なので、それまで工事を進めないよう依頼した。施工業者は了解し、工事は一時中断されることになった。その後、施工業者と話をしたが、「市が何も言わない以上、計画の変更はできない。」と言われた。

同月〇日、ごみ減量推進課及び〇〇区総務企画課に対して、現在のごみステーションの設置計画について、現在の場所ではなく本件交差点の角に設置するよう変更を求めた。しかし、両課は「書類審査、現地調査も終わっており、施工業者にも『収集できる。』と連絡しているので変更はできない。町内自治会長がごみステーション設置届出書に記名押印していることから、地域住民への説明はあったものとみなされる。」と回答した。

また、私の配偶者が〇〇区総務企画課と話をしたところ、「交差点の角にごみステーションを設置することはできない。このことは、ごみステーション設置の手引きに書いてある。まだ工事をしていないのだから、地域で話合っ場所を変更すればいいのではないか。」と説明を受けた。一方で、ごみ減量推進課からは、「交差点の角や交差点から5メートル以内にごみステーションを設置できないとは言っていない。ごみ収集車は特別な許可をもらっているから、交差点の5メートル以内に駐停車して収集することができる。設置場所については、地域で話し合っ決めていくべきである。」と説明を受けた。

私としては、本件交差点の角にごみステーションを設置する方が交通の妨げにもならず、ごみ収集車の便宜にも適うと考えており、町内自治会長もこの案には同意している。近隣には、交差点の角にごみステーションが設置されている場所があるのにもかかわらず、マニュアルを杓子定規に適用し、現在の設置予定場所から本件交差点の角地にごみステーションの設置場所を変更することを認めない市の対応に納得がいかない。

【市からの回答】

1 町内自治会等のごみステーションの設置に関して

(1) 設置のための手続きについて

ごみステーションの設置手続きについて、熊本市ごみステーション設置要綱（以下「要綱」という。）では、町内自治会等のごみステーション及び共同住宅等のごみステーションのそれぞれについて手続きを定めており、町内自治会等のごみステーションは「ごみステーション設置届出書」（様式第1号）を、共同住宅等のごみステーションは「ごみステーション設置届出書」（様式第2号）を、市に提出してもらう必要があります（要綱第5条、第7条）。

要綱やごみステーション設置届出書にも、届出者に対して事前に付近の住民の承諾をとるよう注意事項を記載しており、「ごみステーション設置の手引き」においても、「住民の皆様で話し合っ場所を決めてください。（特に置き場近隣の方には、しっかり説明をしてください。）」と記載し、注意を促しています。この注意事項を設けた趣旨としては、ごみステーションの設置場所をめぐって住民間にトラブルが起きやすいことから、トラブルを未然に防ぐことにあります。

どちらの様式であっても、自治会長の記名押印を必要としていることから、自治会長の記名押印をもって付近の住民の承諾が得られたものと判断し、さらに、受付時に届出者に対して、口頭で付近の住民の承諾をとったか確認するようにしています。

(2) 設置場所について

町内自治会等のごみステーション及び共同住宅等のごみステーションの双方とも、「収集作業の安全に配慮」することが、共通の要件となっています。また、町内自治会等のごみステーションは、「交差点からおおむね5m以上、バス停からおおむね10m以上離れていること。」が要件となっており、共同住宅等のごみステーションは、公道に面して設置するときは、「交差点からおおむね5m以上又は、バスの停留所からおおむね10m以上離れていること。」を要件としています（要綱第6条、第8条）。

交差点からおおむね5m以上離れていることを要件としている趣旨としては、収集作業の安全性を確保すること及び道路交通法第44条において交差点から5m以内が駐停車禁止場所として定められていることにあります。駐停車禁止については、警察から特別の許可が得られるわけではなく、同条に違反すれば検挙されることとなります。

2 本件経緯

平成30年〇月〇日、申立人宅の〇〇に共同住宅を建築予定の事業者が、〇〇区総務企画課を訪れ、共同住宅のごみステーション設置の事前確認を行いました。

同月〇日、事業者は共同住宅の〇側にある道路に面した地点に設置する意向でしたが、〇〇クリーンセンター啓発班が現地を確認したところ変則交差点から5m以内ということが判明し、当該地点から変更するよう事業者の説明しました。

同月〇日、事業者が〇〇区総務企画課を訪れ、設置場所を申立人宅の〇〇に位置し、既に

町内自治会のごみステーションが設置されている地点（以下「A 地点」という。）に変更して、ごみステーション設置届出書（様式第 2 号）を提出しました。〇〇校区第〇町内自治会長（以下「本件自治会長」という。）の記名押印等があるなど記載事項について問題はなく、注意事項についても口頭で確認したところ問題はありませんでした。

同年〇月〇日、〇〇クリーンセンター啓発班が A 地点を現地確認したところ要綱の要件を満たしていたため、〇〇区総務企画課から事業者へ、A 地点に設置しても問題ないことを連絡しました。

同年〇月〇日、申立人及び本件自治会長が〇〇区総務企画課を訪れ、「共同住宅のごみステーションの設置予定場所を A 地点から変更してほしい。町内自治会のごみステーションを、A 地点から〇側にある交差点（以下「B 地点」という。）に変更してほしい。」とご相談を受けました。これに対して、〇〇区総務企画課から、町内自治会等のごみステーションについては、要綱第 6 条で交差点から 5m 以上離れていることが要件となっている旨説明したところ、申立人から要綱を所管するごみ減量推進課を案内してほしい旨のご要望があったため、申立人及び本件自治会長をごみ減量推進課へ案内しました。申立人はごみ減量推進課に対して、交差点付近に設置できない理由をお尋ねになられたので、ごみ減量推進課から「道路交通法で駐停車禁止となっており、ごみ収集車両でも例外ではないことを理由としています。」と説明しました。

同月〇日、申立人の配偶者がごみ減量推進課を訪れ、「町内自治会長と事業者は、共同住宅が建設された後も、従来とおり町内自治会のごみステーションとして利用できるよう話をしているとのことだが、申立人はその内容を知らされていなかった。突然、〇〇にごみステーションが設置される予定になったことについて、申立人は立腹している。設置場所が〇〇になるので、臭いやごみの飛来等の問題もあり、設置場所を変更してほしい。現在、町内自治会のごみステーションは B 地点に仮設してあるが、申立人は B 地点に移設することを希望している。」と述べられました。これに対してごみ減量推進課は、「設置場所については周辺地図を確認の上、設置可能な場所をいくつか提案し、工事が始まる前に周辺住民や自治会長、事業者等と協議して、変更をお願いされてははいかがでしょうか。また、ごみ収集車両が交差点から 5m 以内に駐停車すると道路交通法に違反することとの関係上、B 地点にごみステーションを設置することはできません。」と説明しました。

その後、〇日に聴取した申立人のお話と同一であると判明したため、申立人の配偶者を〇〇区総務企画課へ案内し、〇〇区総務企画課から〇日と同じ内容の説明をしました。

同月〇日、事業者から〇〇区総務企画課へ、共同住宅のごみステーションを A 地点から大きく〇側に移動した地点（以下「C 地点」という。）に変更する旨の連絡がありました。同日、本件自治会長から〇〇区総務企画課へ、町内自治会のごみステーションを C 地点へ変更する意向がある旨の連絡があり、その旨を〇〇区総務企画課から申立人へ連絡しました。

同月〇日、事業者から〇〇区総務企画課へ、C 地点を共同住宅のごみステーションの設置場所とする配置図が届きました。

同月〇日、本件自治会長から〇〇区総務企画課へ、町内自治会のごみステーションをC地点とするごみステーション設置届出書（様式第1号）が届きました。

3 市の見解

申立人は、B地点に町内自治会及び共同住宅のごみステーションを設置することを希望されていますが、上述したように、交差点から5m以内にごみステーションの設置を認めることはできません。

ごみの収集業務に当たっている作業員から、交差点での収集作業は安全性に問題があるという指摘を受けたこともあり、市では、交差点に設置されているごみステーションの移設を、町内自治会や住民の方々にご協力いただいているところです。

B地点についても例外ではないため、何卒ご理解いただきたいと思います。

なお、今回の件を受けて、申立人を含めた近隣住民の方々や、本件自治会長、事業者の間で再度協議した上で、町内自治会及び共同住宅のごみステーションをC地点に変更されたものと考えております。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

今回の苦情申立ての要旨は、申立人の〇〇（以下「A地点」という。）にごみステーションが設置される予定のところ、現地の状況を考慮すれば、A地点よりも〇側にある交差点の角（以下「B地点」という。）に設置した方が交通の妨げにもならずごみ収集車の便宜にも適うため、B地点に移設することを要望しているにもかかわらず、市が移設を認めないことに納得がいかないというものです。

この申立人の主張に対して、市は、B地点が交差点から5m以内にあることから、ごみステーションの設置を認めないという見解をとっています。

そこで、まずは、このような市の見解が妥当であるかを検討します。

2 B地点にごみステーションの設置を認めないことの妥当性

(1) 熊本市ごみステーション設置要綱（以下「要綱」という。）によると、町内自治会等のごみステーション及び共同住宅等のごみステーションの双方とも、「交差点からおおむね5m以上」離れていることが、設置場所の要件となっています（第6条、第8条）。

「市からの回答」によると、「交差点からおおむね5m以上離れていることを要件としている趣旨としては、収集作業の安全性を確保すること及び道路交通法第44条において交差点から5m以内が駐停車禁止場所として定められていることにあります。」ということです。

オンブズマンとしては、このような趣旨は合理的なものと評価でき、交差点からおおむね5m以上離れていることを設置場所の要件として要綱で定めていることに問題はないと考えます。

(2) もっとも、申立人としては、要綱において交差点から5m以内にごみステーションを設置しなければならないと定められていたとしても、現地の状況を考慮すれば、A地点よ

りも B 地点に設置した方が交通の妨げにもならずごみ収集車の便宜にも適うことから、本件では例外的に B 地点への移設を認めるべきと主張されています。

オンブズマンとしても、実際に現地を確認しており、申立人が上記のような主張をされることについては十分に理解できます。

しかし、市から業務委託を受けたごみ収集車であっても、警察から特別の許可を得て道路交通法の適用外になるわけではなく駐停車禁止違反になること、収集業務に当たっている作業員から交差点付近での収集作業は安全性に問題があるという指摘が市に対してあったこと、既に交差点からおおむね 5m 以内に設置されているごみステーションについては、その移設を市が町内自治会や住民にお願いしているといった事情を踏まえると、本件において例外的な取扱いを認めず、市が B 地点への移設を認めないという対応をとったこともやむを得ないと考えます。

したがって、市が B 地点にごみステーションの設置を認めなかったことについて、不備はないと考えます。

3 付近の住民への説明や付近の住民の承諾に関して

(1) さて、オンブズマンが本件を調査したところ、市が B 地点にごみステーションの設置を認めなかったことに問題はないとしても、ごみステーションを設置するまでの経緯の中で、A 地点にごみステーションを設置することについて申立人への説明がきちんと行われていなかったことには問題があり、改善の余地があると考えます。

(2) 要綱第 7 条では、共同住宅等のごみステーションの設置手続きとして、共同住宅を建設しようとする者に対して、「設置しようとするごみステーションの概況等について付近住民に説明し、町内自治会の同意を得る。」ことが求められています。また、町内自治会等のごみステーションを設置する際に提出するごみステーション設置届出書(様式第 1 号)にも、注意事項として、事前に付近の住民の承諾をとることを届出者に対して求めています。

このような住民への説明や住民の承諾を必要とする趣旨として、「市からの回答」では、「ごみステーションの設置場所をめぐって住民間にトラブルが起きやすいことから、トラブルを未然に防ぐ」ことにあり、「どちらの様式であっても、自治会長の記名押印を必要としていることから、自治会長の記名押印をもって付近の住民の承諾が得られたものと判断し、さらに、受付時に届出者に対して、口頭で付近の住民の承諾をとったか確認するようにしています。」と説明されています。

ところが、本件では、申立人宅の〇〇に共同住宅の建築を予定している事業者からごみステーション設置届出書が提出されていましたが、この届出書に町内自治会長の記名押印があったものの、申立人への説明は行われておらず、結果としてごみステーションの設置場所をめぐってトラブルが発生しています。

(3) オンブズマンとしては、付近の住民への説明や付近の住民の承諾を求めることは、後々のトラブルを未然に防ぐという意味でも重要な手続きであると考えます。しかしながら、町内自治会長の記名押印があることのみをもって付近の住民への説明や付近の住民の

承諾があったと判断することには、疑問があります。町内自治会長の記名押印があることは、付近の住民への説明や付近の住民の承諾があったことを直接示すものではないため、それだけで付近の住民への説明があり、その承諾が得られたと判断することは、結局のところ、トラブルを未然に防ぐという趣旨が形骸化することになりかねません。

たとえば、ほかの自治体では、ごみステーション設置届出書を提出する際に、届出書自体に付近の住民に対する説明等の時期や内容等を記載させたり、届出書の添付書類としてこれらの事項を記載した書面を提出させたりしているところがあります。このような方法であれば、付近の住民への説明や付近の住民の承諾について直接の情報を得ることができ、前記のような形骸化を防げるのではないかと考えます。

本件では、もともと町内自治会のごみステーションが設定されていた場所に、規模を拡張して共同住宅のごみステーションの設置が予定されたという特殊な事情はありますが、町内自治会長の記名押印を重視するやり方では、今後も同じような問題が発生しないとも限りません。

この点については、市において改善を検討することを希望します。

(17) ごみの持ち去り行為の取締り

【苦情申立ての趣旨】

私は平成〇年4月〇日より現在まで、〇〇校区〇〇町内自治会の〇〇委員（熊本市・〇〇員）を務めており、〇〇町内の児童の見守り、老人の見守り、ごみ収集場所の巡回指導を行っている。

私が巡回指導を行っているごみ収集場所では、市条例違反である資源ごみの無登録収集車両により違反収集をする者（以下「違反者」という。）が多い。紙については、新聞や雑誌、単行本のみを袋を破いて持っていき、その他の段ボール等は持っていかず、選別の際、散らかしてそのままにしている。また、資源物に関しても、アルミ缶だけをゴミ袋を破り、その中から選別して、その他のスチール缶や瓶等は持っていかずに、選別の際に散らかした缶をそのまま放置している。

このような状況で、私のもとに市民からの通報、苦情が多く寄せられていたので、ごみ減量推進課（以下「担当課」という。）に平成24年から違反者の取締まりをお願いし、実行されていたが、最近では平成30年5月〇日に、〇〇収集場所で午前8時から午前9時過ぎまで立会い指導を市の嘱託吏員2名に行ってもらったこととなった。市の嘱託吏員から違反者に対し注意、警告をしてもらうことを期待していたが、慣れ合いの様子で、翌日には同じ違反者が違反行為を繰り返していた。上記のような立会い指導は、年に1回か2回、こちらがお願いした時しか行われず、また、市の嘱託吏員が違反者に注意をするときは、違反者と笑って話している状態である。このようなことでは違反者が繰り返し違反収集を行うのは当然であり、担当課に本気で違反者の取締りをするつもりがあるとは思えない。市民からは、市は条例を作るだけで逮捕も罰金もとれないのでは何にもならないのではないかと怒りの

声が寄せられており、自分たちで暴力を使ってでも違反者を追放する以外に方法がないのではないかとの声まであがっている。

このような違反者に対する担当課の対応に納得がいかない。

また、あるとき、人の家の敷地内に燃えるゴミ袋に入ったゴミを捨てた者がおり、その旨の連絡が私のもとにごみを捨てられた家の人からあったので、市で対応してもらいたいと思ひ、連絡先を知っていた担当課に電話したところ、〇〇センターに連絡するよう言われた。このように、市民としては問題が起きたときに、市のどの部署に連絡したらいいのか分からない。どこに連絡をいれても対応してもらえるようにすることはできないものか。行政組織内の横の連携、連絡網をもっと重視して、このような役所の縦割行政はどうにかならないものか。

【市からの回答】

1 市の取組み状況について

市においては、市民がごみステーションに排出した資源物等が第三者に持ち去られることによって、行政収集での再資源化量は減少傾向にありました。このような状況が続くと市民の分別意欲の低下や市が行う一般廃棄物の処理・リサイクルへの信頼の低下が懸念され、ひいてはごみ減量・リサイクル推進が停滞することも危惧されることから、平成19年10月1日に「熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例」（以下「条例」という。）に資源物等の持ち去りを禁止する規定を設けるかたちで改正し、平成20年4月1日より施行しました。

施行当初は、市職員及び委託業者による早朝パトロールを実施し、資源物等の持ち去り行為者に対して、周知及び指導に努めてまいりましたが、平成21年度からは、県警OBにより構成された熊本市資源物持ち去り防止指導業務嘱託員（以下「嘱託員」という。）を配置し、資源物等の持ち去り行為の防止に努めているところです。

嘱託員の任用は、熊本県警の紹介があった者（熊本県警の退職者又は退職予定者）のうち、「任用に係る職の職務に必要な知識及び技能を有していること」、「健康で、かつ、意欲をもって職務を遂行すると認められること」とされ、現在4名の県警OB職員を配置し、資源物持ち去り防止指導業務を行っております。

嘱託員が行う資源物持ち去り防止指導業務は、毎週日曜日から土曜日までのうち5日以内とされ、公用車2台を使用し2班（1班各2名）で早番勤務は6：00～12：45、遅番勤務は8：30～15：15の体制でパトロール巡視業務等を行っています。

具体的には、市内一円のごみステーションにおいて監視や指導等に従事し、市民等から持ち去り行為への苦情・情報提供等があった場合には、通報内容に基づき現場での駐留監視と行為者への指導を行っています。

資源物持ち去り防止指導業務は、基本的に持ち去り行為を現認することが前提であり、行為を現認した場合に行為者に対して、まずは持ち去り行為が条例で禁止されていることを告げ、口頭注意を行い、資源物を元のごみステーションに戻させるなどの原状回復を促しま

す。複数回注意を行っても持ち去り行為を繰り返す場合には、警告書の交付を行います。さらに、警告書の交付を複数回受けても持ち去り行為を繰り返す場合は、禁止命令を行い、禁止命令を複数回受けてもなお持ち去り行為を行う悪質な行為者については、警察に告発し、逮捕される、という流れになります。

2 持ち去り行為に関する今回の対応について

(1) 「市の嘱託吏員から違反者に対し注意、警告をしてもらうことを期待していたが、慣れ合いの様子で、翌日には同じ違反者が違反行為を繰り返していた。」との主張について

申立人からごみステーションの資源物持ち去り行為についての見回り依頼は、平成 24 年 5 月〇日 (1 回目) から平成 30 年 8 月〇日まで〇回あり、ほぼ毎回、嘱託員を派遣し当該ごみステーションにおいて駐留監視を実施しています。また、これまで通報が多いごみステーションについては、見回り依頼等がなくても嘱託員による巡回パトロールを実施しております。

平成 30 年 4 月〇日 (〇回目)、申立人から、「〇〇ごみステーションでの資源物持ち去り行為について」見回り依頼があり、同年 5 月〇日 (当該ごみ地区の資源物収集日) に嘱託員を派遣し、午前 8 時 00 分から 9 時 10 分までの間、申立人立会いのもと、駐留監視を実施しました。この結果、監視中に持ち去り行為者と思われる者が〇名現れました。持ち去り行為は現認することはできませんでしたが、持ち去り行為は違反行為であること等を〇名に対し口頭で注意しました。また、持ち去り禁止看板を申立人にお渡しし設置をお願いしました。

(2) 「上記のような立会い指導は、年に 1 回か 2 回、こちらがお願いした時しか行われず、また、市の嘱託吏員が違反者に注意するときは、違反者と笑って話している状態である。このようなことでは違反者が繰り返し違反収集を行うのは当然であり、担当課に本気で違反者の取締りをするつもりがあるとは思えない。」という点について

申立人が主張される馴れ合いについては、同年 5 月〇日に現場対応した者を含む嘱託員〇名に対しヒアリングを行った結果、「持ち去り行為者が笑って嘱託員に話しかけてきたのでそれに対応したもの」であることが判明しており、申立人がその様子を見て、馴れ合いと判断されたものと推測されます。当日現場対応した嘱託員は長年指導業務に従事していることから行為者とも面識があるため、行為者から話しかけられることもよくあります。しかし、持ち去り行為に対しては厳格に対処・指導をしており、馴れ合いから注意や指導を怠るようなことはありません。

(3) 「市民からは、市は条例を作るだけで逮捕も罰金もとれないのでは何にもならないのではないかと怒りの声が寄せられており、自分たちで暴力を使ってでも違反者を追放する以外に方法がないのではないかと声まであがっている。」という点について

申立人の主張については、近年は言葉の通じない外国人による持ち去り行為が増えており指導や警告を繰り返してもやめない等、依然として持ち去り行為は横行し、市民からの同行為に対する苦情が多くパトロール対応ができていない等、市民の皆様方にご心配をおか

けている状況であることは認識しております。

これまで、特に悪質な持ち去り行為事例については、警察と合同捜査を行い7名が逮捕され罰金刑が課せられています。

しかしながら、本市の条例による持ち去り行為の規制は直罰規定ではなく、収集運搬禁止命令に対する違反として警察へ告発するため、行為を現認した場合に行為者に対して口頭注意を行い、資源物を元のごみステーションに戻すなどの原状回復を促すとともに、指導を行う中で複数回注意を行っても行為を繰り返す場合には、警告書の交付を行い、さらに、警告書の交付を複数回受けても行為を繰り返す場合は、禁止命令を行い、禁止命令を複数回受けてもなお持ち去り行為を行う悪質な行為者については、警察に告発し逮捕されるという段階を踏む必要があり、逮捕に至るまでに時間がかかることはご理解いただきたいと思えます。

さらに、市民・自治会等からは「資源物を持ち去られることにより、市の財産が損なわれている」、「持ち去り行為者とトラブルになって怖い思いをした」、「もっと厳しく取り締ましてほしい」、「啓発を行ってほしい」など持ち去り行為者に対する苦情も少なくないため、後述のように、現在「持ち去りにくい環境づくり」、「買取りにくい環境づくり」、「持ち去り行為防止への市民協力」策の推進を図っています。

いずれにしましても市民の皆様には、持ち去り行為者の中には言葉の通じない外国人も増えており、指導や警告を繰り返してもやめないとともに、交通法規を無視して逃走をすることや注意した市民等とトラブルになること等の例もあるため、「自分たちで暴力を使っても違反者を追放する」ことは是非やめていただき、持ち去り行為を目撃された場合はトラブル等を避けるため、持ち去り行為者の特徴や車両、持ち去り場所等を記録し、市のごみ減量推進課に通報していただきますようよろしくお願いいたします。

3 市の相談体制に関する今回の対応について

「市で対応してもらいたいと思い、連絡先を知っていた担当課に電話したところ、〇〇センターに連絡するよう言われた。このように、市民としては問題が起きたときに、市のどの部署に連絡したらいいのか分からない。どこに連絡をいれても対応してもらえないようにすることはできないものか。」という申立人の主張についてお答えします。

市民からのごみに関する問合せや相談については、各区総務企画課が「ごみに関する相談及び問合せに関すること」を所管しているため、お近くの区役所総務企画課にご相談いただきますようお願いいたします。各区総務企画課で相談の内容を詳しく伺い、内容に応じて担当部署であるごみ減量推進課、各クリーンセンター等に情報提供を行います。その後、担当部署が現地調査等の対応を実施し、相談者に結果等を説明することとしております。

もともと、各区総務企画課以外の部署にごみに関する問合せや相談があった場合でも、その部署で相談の内容を伺い、内容に応じて上記と同様の対応をとるか担当部署を紹介するという態勢をとっておりますので、ごみに関すると思われる適宜の部署に連絡いただいても結構です。

今回、申立人からの問合せに対して、〇〇クリーンセンターに連絡するようお伝えしたのは、問合せ内容を伺ったところ、その所轄は〇〇クリーンセンターであり、申立人が直接、〇〇クリーンセンターに問い合わせしてお話ししていただく方が、やり取りに齟齬がなく、一番良い方法と考えたため、今回の問合せに関しては〇〇クリーンセンターを紹介させていただきました。

4 今後の方針について

「持ち去り行為に関する件」については、当該申立人と市で協議し「持ち去りにくい環境づくり」と「持ち去り行為防止への市民協力」へのご協力をお願いする予定です。

具体的には、「持ち去りにくい環境づくり」「持ち去り行為防止への市民協力」として、①再度の持ち去り防止看板（日本語、英語、中国語、韓国語）の設置、②持ち去り禁止意思表示チラシ・結束テープの活用、③当該地域の再生資源集団回収登録団体である〇〇校区第〇〇町内自治会・子供会に協力を仰ぎ、廃品回収による資源物の回収量の増加を促進し、ごみステーションに出る資源物の減量を行う。④持ち去り行為者への直接指導の強化として、嘱託員による持ち去り行為者の見回りパトロールに加え、〇〇区役所・〇〇クリーンセンター・ごみ減量推進課による持ち去り合同パトロールを実施することや今後、民間警備パトロール会社に委託して、持ち去り行為者の見回りパトロール回数を増やす等の強化を考えております。

また「買い取りにくい環境づくり」として、今年度中に、業社に「持ち去り物は買い取らない。」ことを宣言してもらい、看板を事業所に配布・設置する予定であります。

「市役所の相談体制に関する件」については、先に述べたとおり、各区役所総務企画課が「ごみに関する相談及び問合せに関すること」を所管しているため、お近くの区役所総務企画課にご相談いただきますようお願いいたします。

申立人の申し立てにあるように相談窓口が分かりづらいことについては、相談窓口についての情報を市政だよりや市ホームページ等での分かりやすい広報に努めるとともに、組織内の横の連携をさらに強化し、市民の方々が相談しやすい体制づくりを進めます。

【オンブズマンの判断】

1 資源物等の持ち去りについて

苦情申立ての趣旨によると、申立人は市の資源物等の持ち去りへの対処について「立会い指導は、年に1回か2回、こちらがお願いした時しか行われず、また、市の嘱託吏員が違反者に注意をするときは、違反者と笑って話している状態である。このようなことでは違反者が繰り返し違反収集を行うのは当然であり、担当課に本気で違反者の取締りをするつもりがあるとは思えない。」との主張をされています。

この主張によれば、申立人としては、市の行っている資源物等持ち去りへの対策が不十分であり、改善してもらいたいとの思いから、本件の苦情を申し立てたと考えられます。

そこで、市の行っている資源物等持ち去りへの対策が十分であるか、みていきたいと思い

ます。

2 市の行っている資源物等持ち去りへの対策について

ごみの集積所に分別排出された資源物等を許可なく無断で持ち去る「資源物等持ち去り」行為は、各自治体で問題になっており、これを放置しておく、資源物等を売却して得られる自治体の収入が減少するとともに、市民のごみ分別排出意識の低下を招くという影響が指摘されています。自治体にとっては、持ち去り行為は公共事業の信頼性や行政の信用にかかわる問題であると同時に、経済的な損失も大きく、市においても同様の問題を抱えています。

そこで、市では、「熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例」（以下「条例」という。）を定め、市及び市が定める者以外の者に対し、「収集場所に搬出された定期収集家庭廃棄物のうち、新聞紙、缶その他再資源化等の対象となる物として規則が定めるもの」を収集し、運搬することを禁止しています（条例第12条の2第1項）。条例は、この規定に違反した者に対してはこれらの行為の禁止を命じることができ（同条第3項）、この命令に違反した者に対しては20万円以下の罰金に処する旨を規定しています（条例第21条）。

また、平成21年度から県警OBで構成された熊本市資源物等持ち去り防止指導業務嘱託員（以下「嘱託員」という。）を配置し、缶などの資源物及び紙類の収集日には、早朝からパトロールを行っているとのこと。県警OBを嘱託員として採用しているのは、資源物等持ち去りをする業者の中には素直に指導に従わずに反抗する人もおり、また、刑事告発をした場合には警察との連携が必要だからです。

このような指導や取締りにより、警告・命令・告発等の実績はある程度上がっており、これまで、8件（8人）につき告発・逮捕という手続きを取っているとのこと。しかし、それでも持ち去り行為を行う者が後を絶たず、取締りが十分であるとは言えない状況であり、市民から通報や苦情が寄せられているのが現状です。

取締りが十分であるとは言えない状況の原因としては、嘱託員の人数が現在4名、2班体制と少ないため、十分な対応ができていないということが挙げられます。これは市だけでなく、どの自治体も苦慮しているところです。

「市からの回答」によると、「持ち去り行為者への直接指導の強化として、嘱託員による持ち去り行為者の見回りパトロールに加え、〇〇区役所・〇〇クリーンセンター・ごみ減量推進課による持ち去り合同パトロールを実施することや今後、民間警備パトロール会社に委託して、持ち去り行為者の見回りパトロール回数を増やす等の強化を考えております。」とのこと。

資源物等持ち去りに対する現在の市の取組みは、決して十分なものではなく、その成果も限定的なものにとどまっていると言えます。しかし、資源物等持ち去りへの対応に苦慮していることは、他の自治体も同様です。他の自治体の状況と比べたとき、市の取組みが特に劣っているとまでは認められないと判断します。

ただし、上記の判断は、市の対応を現状のままよいとするものではありません。市に対

しては、今後も継続して、資源物等持ち去りに対するより有効な対応策を検討し、これを実行に移して行くことを希望します。この点では、前記の民間警備パトロール会社への委託によりパトロール回数を増やす取組みに期待したいと考えます。

なお、資源物等持ち去りへの対応策につき市民の理解を得るためには、市の活動の実態やその実績、処置、対応等について、市民に広く知らせることが大切だと考えます。囑託員の活動の実態やその実績が見えず、市民からは、市が何をやっているのかわからないという不満があるかと思えます。現在、市もホームページにおいて資源物等の持ち去り行為に対する対策について公表していますが、上記施策を推し進めることと並行して、市の活動の状況や実績をより市民に知っていただけるような、例えば「市政だより」に繰り返し記事を掲載するといった、より充実した広報活動が行われることが必要ではないかと考えます。

3 市の相談体制について

申立人は、市民として問題が起きたときに、市のどの部署に連絡を入れても対応できるようにしてほしいと苦情を申し立てています。以下、市の対応に不備がなかったかみていきたいと思えます。

「市からの回答」によると、一般的には、「市民からのごみに関する問合せや相談については、各区総務企画課が『ごみに関する相談及び問合せに関すること』を所管しているため、お近くの区役所総務企画課にご相談いただきますようお願いいたします。各区総務企画課で相談の内容を詳しく伺い、内容に応じて担当部署であるごみ減量推進課、各クリーンセンター等に情報提供を行います。その後、担当部署が現地調査等の対応を実施し、相談者に結果等を説明することとしております。」とのことです。今回の問合せへの対応については、「申立人が直接、〇〇クリーンセンターに問い合わせしてお話ししていただく方が、やり取りに齟齬がなく、一番良い方法と考えたため、今回の問合せに関しては〇〇クリーンセンターを紹介させていただきました。」とのことです。

相談ごとのある市民は、市に対し、①どの部署に相談したらよいか明らかであること、②本来の部署以外に相談をした場合、迅速かつ円滑に本来の部署への相談が実現できること、以上のような点を求めているものと考えます。今回の「〇〇クリーンセンターを紹介した。」との対応は、上記②の観点からは、適切なものであったと考えます。

しかし、申立人が「市のどの部署に連絡したらいいのかわからない。」と主張され、今回の相談についても最初の相談先が区の総務企画課でなかったことからすると、上記①の点については相談先が明らかではなかったと言わなければなりません。

上記①の点について、「市からの回答」によると、「相談窓口についての情報を市政だよりや市ホームページ等での分かりやすい広報に努めるとともに、組織内の横の連携をさらに強化し、市民の方々が相談しやすい体制づくりを進めます。」とのことです。

オンブズマンとしても、相談窓口に関する情報を市民の方々に周知することにより、市民の方々にとって相談しやすい体制を整えてもらいたいと考えます。

(18) イベント時における出店

【苦情申立ての趣旨】

私は市が主催している〇〇大会に以前から出店しており、平成30年〇月〇日に開催される大会にも出店する予定だった。出店要項には、事前に店舗の代表者及び従事者を届け出ることが義務付けられており、当日の人員の追加や変更は認められないことになっている。この条項が、熊本市暴力団排除条例を遵守するために設けられていることは理解できる。しかし、どのような業界業種でも従業員が急に休むということは日常的に起こり得ることであり、その対処として別の従業員が代わりに出勤するということは一般的な考え方である。そこで、市の担当者に対して問い合わせてみたが、「人員の追加や変更は理由を問わず認めないので、1人になったとしても1人で運営してください。」という回答だった。私が「来場者数が何万人というのに、必ず1人で対応しなければならないというのには限界があり、お客様から苦情が出ます。」と述べると、「苦情を言うお客様には主催者に相談しに行くよう促してください。」と市の担当者は回答するだけだった。

また、当日は〇〇の影響で大会が中止となった。事前に出店料として〇〇円を払っていたが、出店料の返金は一切なかった。出店料には、場所の使用料、電気の使用料、お客様に来場を促す費用等が含まれていると考えているが、大会が中止になればこのような費用は発生しないはずであるが、出店料の内訳や、返金しない理由については開示されていない。市に問い合わせても「すべて決定事項なので、ただ従っていただくのみです。」という回答の繰り返しだった。

私だけでなくほかの出店者からすれば、お客様から代金をいただく以上はご迷惑をかけないような人員体制を整え、円滑な店舗の運営を図ることを第一に考えるのに、現在の出店要項はそのようなことを配慮しておらず、市の考え方は一般的な考え方と乖離している。出店要項中の人員の追加や変更を一切認めないという内容を見直すべきではないか。出店料の返金についても、出店料がどのように流れているかも不透明であり、返金しない理由も明確にすべきである。

以上から、〇〇大会に係る市の業務に納得できないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 出店従事者に関して

市では、〇〇大会を開催するに当たって、『〇〇大会』出店募集要項（以下「要項」という。）を定めています。

要項「8 暴力団排除について」では、暴力団排除の観点から、出店申請責任者及び営業補助者が暴力団員に該当しないこと等を要件として定めて、出店申請のあったすべての出店申請責任者及び営業補助者の氏名等の届出を義務付けています。

暴力団排除を徹底するために、〇〇大会の開催前に出店申請責任者及び営業補助者の名簿を警察に照会して、暴力団に関係しているか確認を行い、届出のあった者以外の参加を認

めていません。仮に、届出のない者の参加を認めた場合、上述した暴力団排除の取組みが形骸化することになりかねないため、出店者側にいかなる事情があろうとも届出のない者の参加を認めていません。

したがって、「要項中の人員の追加や変更を一切認めないという内容を見直すべきではないか。」という申立人のご主張については、暴力団排除を徹底するためにも、〇〇大会当日に届出のない営業補助者の追加や変更は認めておらず、今後もこの方針を変更いたしません。この点につきましては、何卒ご理解いただきたいと思えます。

なお、届出の人数に制限はないため、〇〇大会当日の店舗運営に必要な人数よりも多く届出をすることも可能です。そのため、〇〇大会当日に店舗スタッフの急な追加や変更が必要になった場合は、事前に届出がなされている営業補助者であれば追加や変更は可能であり、届出人数に制限はないことから、事前に多めの営業補助者を届出しておけば、緊急時への対処は可能であると考えます。

このことは、平成30年8月〇日出店申請者を対象に開催した出店説明会・抽選会の席でも説明しています。

2 出店料の返還に関して

平成30年度の〇〇大会の出店者には、1店舗当たり〇〇円の出店料を求めていました。この出店料は、出店に係る必要経費の一部を負担していただくことを趣旨としています。平成30年度は〇店舗（〇〇に〇店舗、一般に〇店舗）の出店を計画しており、〇店舗の出店料〇〇円を経費に当てる計画を立てていました。

必要経費の内訳は、大型発電機のリース費、電気工事費、ごみ処理費、荷物の運搬費、事前の説明会の運営費、当日の人件費等となっています。経費のほとんどは出店当日に限らず準備段階から発生するため、仮に大会が中止となっても〇〇大会当日の人件費に影響がある程度で、既に発生している経費が減額されることはありません。

したがって、市では、主催者である市の責めに帰すべき事由によって中止となった等の特段の事情がない限り、原則として出店料の返還は行いません。この点につきましても、何卒ご理解いただきたいと思えます。

なお、平成30年度の大会は、大会当日の中止判断ではなく〇〇から大会前日に中止を決定し、設営準備等を早い段階で中止できたことによって運営経費の削減が見込まれました。そのため、今大会に限り出店予定者に対して出店料の払い戻しを決定し、平成30年〇月〇日付けで通知文を発送しました。

3 申立人への対応について

平成30年〇月〇日の出店説明会・抽選会終了後、申立人から営業補助者が〇〇大会当日に体調不良となった場合の対処についてお問い合わせがありました。また、その後、匿名の方から、電話で同様のお問い合わせがありました。イベント推進課では、これらのお問い合わせに対して、前記1と同様の説明をいたしました。

今回、改めて申立人からお申立てがあったことについては真摯に受け止め、丁寧で分かり

やすい説明を行なうよう努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 本件で検討する事項

本件の申立人の主張の要旨は、①『「〇〇大会」出店者募集要項』(以下「要項」という。)では、事前に届出をしていない者が店舗運営に参加することを一切認めていないが、緊急の場合でも参加を認めないというのでは円滑な店舗運営が妨げられるため、要項を見直すべきである(以下「主張①」という。)、②出店料の内訳や返金しない理由も不明確であることから、出店料の返還を一切認めない市の対応に納得がいかない(以下「主張②」という。)、というものです。

以下では、それぞれについて検討していきます。

2 主張①について

要項中の「8 暴力団排除について」をみると、出店申請責任者及び営業補助者が暴力団員に該当しないこと等を要件として定めて、出店申請のあったすべての出店申請責任者及び営業補助者の氏名等の届出を義務付けています。

「市からの回答」によると、暴力団排除の観点からこのような取扱いにしているということであり、「暴力団排除を徹底するために、〇〇大会の開催前に出店申請責任者及び営業補助者の名簿を警察に照会して、暴力団に関係しているか確認を行い、届出のあった者以外の参加を認めていません。仮に、届出のない者の参加を認めた場合、上述した暴力団排除の取組みが形骸化することになりかねないため、出店者側にいかなる事情があろうとも届出のない者の参加を認めていません。」と説明されています。

オンブズマンとしては、暴力団を排除するという趣旨を徹底するために、市が上記のような取扱いをしていることは合理的なものであると考えます。たしかに、申立人が主張されるような場合が出店者にあることは否めませんが、「市からの回答」にもあるように、届出人数に制限はないことから、事前に多めの営業補助者を届出しその中で追加や変更をすることで対処できると考えます。なお、市は、この趣旨を、出店説明会・抽選会の席で説明しているとのことです。

したがって、主張①について、市には不備はないと考えます。

3 主張②について

(1) 本件では、市は大会の中止を早期に決定したこともあって、実際には出店料の返還を行っていますが、「市からの回答」によると、「主催者である市の責めに帰すべき事由によって中止となった等の特段の事情がない限り、原則として出店料の返還は行いません。」とあるので、市のこのような取扱いに不備はないかを検討します。

(2) 出店料は、〇〇大会が予定通りに開催されることを前提として、主催者側が、店舗の運営、その準備、広告等の費用に充てることを予定して、出店者から事前に徴収しているものと認められます。出店料の返還という問題が生じるのは、悪天候によって〇〇大会を開

催できない等、〇〇大会の開催に伴うリスクが生じた場合です。つまり、出店料を返還するかしないかという問題は、市と出店者のどちらがこのリスクを負担すべきかという問題であると問い換えることができます。

〇〇大会への出店は、一般的には、市が条件を設けて出店を募集し、希望者が市の提示した条件を承諾するという、市と出店者の合意によって成立するものです。したがって、基本的にはリスクの分担についても市と出店者でどのような合意が成立したかで判断することになるので、出店料を返還しないという条件で市が募集し、出店者がこの条件を承諾している以上、両者には出店者がリスクを負担するという合意が成立していると考えられます。

もっとも、実際の出店料の用途をみた場合に、リスクの分担についての市の扱いが実質的に当事者間の公平に反する場合には、出店料を返還しなければならないと考えます。

(3) オンブズマンは出店料の用途の内訳を確認しましたが、出店料のほとんどは大型発電機のリース費、電気工事費、荷物の運搬費等、〇〇大会の準備段階で生じる費用に充てられています。〇〇大会当日の人件費など〇〇大会が中止になった場合に発生しない費用は、出店料の総額の中で小さな割合を占めるに過ぎません。

したがって、出店料の返還に関する市の現在の取扱いは、リスクの分担について実質的に当事者間の公平に反することはなく、不備はないと考えます。

(19) 公募委員の選考

【苦情申立ての趣旨】

熊本市〇〇協議会公募委員に応募して、平成 30 年〇月〇日に応募原稿提出、平成 30 年〇月〇日に面接を受けた。両評価表を見るに、余りにも公平公正な評価が行なわれたとは、とても思えない。私は、公募委員選考基準に則り、理解度、訴え度、熱意、の内容を理解し、詳細な熟度構成により望んだ。・〇〇の現状について理解がある・独創的な視点がある・具体的な意見や提案がある・一般市民、特に生活者としての立場の意見が感じられる・〇〇のための方策等について意欲・熱意がある・当該協議会に参画することへの意欲・熱意がある等をこの〇〇協議会への応募原稿と面接に智術を畜積・網羅して望んだが、応募者〇人中で〇であった。〇〇の総括評価点とあり、私の評点は〇点であった。私は、〇〇等による「〇〇事業・〇〇円」の〇〇事業の投資対効果・〇〇説明責任・〇〇委員・〇〇関与・〇〇機能・〇〇機能・等の分析・審議・意見・提言・等に〇年間携わって来た私にとって、熊本市による屈辱的・人格権人権侵害として受けとめざるを得ない。応募原稿・面接に対して、満点・模範回答・の基準もなく、応募原稿と面接の別々の評点表もなく、〇名の市職員選考による・独断と偏見による熊本市市政施行イエスマン集め必要?・ご都合主義等の現行選考制度の徹底解剖と公平公正な審査により、私の名誉回復を勧告して頂きたい。公募委員の選考に当たっては、利害関係の無い・第三者選考委員が半数を占める構成員とし、面接では、応募者〇名であれば、応募者全員が一同に介し、例えば・何故この協議会委員に応募しましたか?

あなたは熊本市〇〇をどの様に利用していますか？等各応募者毎に全応募者の前で各々時
分内のスピーチをさせ、真の熊本市〇〇に対する一定基準の理解度・訴え度・熱意・等の評
価比較等の能力知識経験等の格差評価評点が判別出来る。各選考委員も公正公平な評価が
出来て、応募者自身も他者との知識能力格差等の情報共有等が即座に可能となり、熊本市〇
〇の指針に対する正当な必要とする人材が発掘出来る筈である。そして、即座に評価表を回
収し、全員の選考委員の立ち会いの基に、集計を実施する。この事に依って、即座に面接だ
けの結果が出る。当然、その前までには、応募原稿の評価評点表も厳正な評価評点によって
保管されている筈であり、「不存在」はあり得ないから、応募原稿評価評点+面接評価評点
=総合評点→1位・2位が決定される。

つまり、情報共有・協働のまちづくり・市民参画・等の熊本市憲法・自治基本条例・条例
理念に基づいた公募委員選考制度に繋がる。広く市民の意見を取り入れた公平公正な人材
構成でなければ、熊本市政の百年の大計を喪失させ、ますます弊害が蓄積され、後進市に成
り下がる。現状の選考制度のイエスマン委員構成の悪弊悪慣習の弊害への 徹底解剖改革に
より、公正公平な勧告に繋がると確信します。

【市からの回答】

1 熊本市〇〇協議会について

熊本市〇〇条例第〇条では、市における〇〇の実現に向け、必要な諸課題や施策について
議論する熊本市〇〇協議会（以下「協議会」という。）を設置するとしており、協議会の組
織及び運営に関し必要な事項については、熊本市〇〇協議会規則（以下「規則」という。）
に定めています。

協議会の構成員については、学識経験者、市議会議員、〇〇事業者、関係行政機関の職員、
このほか、市長が適当と認める者とし、委員〇人以内で組織することとしています（規則第
〇条）。

協議会の検討内容については、〇〇の強化、利用促進、〇〇地域等への対応、〇〇に関す
る法律第〇条第〇項に規定する〇〇計画の作成及び実施、このほか、利便性の高い〇〇を
実現するために必要な事項です（規則第〇条）。

2 協議会の公募委員及び当該選考について

協議会の委員のうち前記の「市長が適当と認める者」として、熊本市〇〇協議会運営要綱
第〇条第〇号は「本市に居住又は通勤通学する者で、公募のうえ選任された者」（以下「公
募委員」という。）を定めており、その選考は、熊本市〇〇協議会の公募委員の選考に関す
る要綱（以下「選考要綱」という。）に基づいて行っています。公募委員を選任する趣旨は、
協議会では、市における〇〇の実現に向け、市全体の〇〇政策に関し、必要な諸課題や施策
について協議していく場であるところ、一般市民、特に生活者としての立場の意見等、〇〇
利用者の視点に立ったご意見をいただくことにあります。このことは、選考要綱の別紙「熊
本市〇〇協議会公募委員選考基準」（以下「選考基準」という。）の審査項目にも挙げており

ます。

公募委員の定数は〇人であり（選考要綱第〇条）、選考を公正に行うため、公募委員選考委員会（以下「選考委員会」という。）を設置することとなっています（選考要綱第〇条）。選考委員会は、委員長としてA課長、委員として委員長（A課長）の指名する〇名の者によって組織されます（選考要綱第〇条）。これは、公募委員の選考をより適正に行うため、平成30年4月〇日付けで要綱第〇条第〇項を改正し、委員長をA課長、委員をA課長補佐としていた、従前の選考委員会の組織を改編したものです。委員長をA課長と定めているのは、〇〇の現状や課題、また、市が目指す〇〇の将来像やその実現に向けた取組の方向性などに精通した職員による審査が必要であるためです。委員〇名については、公平公正を期するため、同様に〇〇に精通した職員による審査が必要なことから、1名はA課長補佐を指名しており、もう1名は、A課以外の部署であり、かつ、〇〇政策の上でも必要となるまちづくりという観点を踏まえ、〇〇等を所管しているB課の技術主幹を指名しております。

選考については、選考要綱第〇条第〇項において、「候補者の選考は、別表に定める選考基準の各審査項目について5段階で評価し、平均3点（以下「基準点」という。）以上かつ上位の者から選定する。」としており、選考基準においても「総合得点の高いものから〇名を選考する。」としております。審査の内容については、選考基準の審査項目において、「小論文（作文）の内容と面接内容を併せて総合的に判断する。」としており、選考委員それぞれが「理解度・訴え度・熱意」の着眼点に基づき各審査項目について5段階（5非常に優れている、4優れている、3普通、2劣っている、1非常に劣っている）で評価し、総合的に判断しております。判断に当たっては、前述の公募委員を選任する趣旨に鑑み、特定の地域や〇〇に関する意見ではなく、一般市民として市全体の〇〇政策に対し、また、〇〇利用者の視点から広く意見をいただきたいと考えており、そのような点も踏まえて審査しております。

3 本件について

平成30年度の公募委員〇名について、任期を2年、市内に住むか通勤・通学する20歳以上の方を対象として募集したところ、申立人を含む〇名の方から応募がありました。

小論文のテーマは「熊本市の〇〇を利用しやすくするための提案」とし、〇字程度にまとめたものを提出いただき、事前に選考委員各自が応募者全員の内容を確認しました。

面接は、平成30年4月〇日及び同月〇日の2日間に分けて、選考委員〇名が応募者〇名全員について実施しました。面接開始時に、面接時間は1人15分間であることを伝え、選考委員各自が事前に準備していた質問項目について、各応募者につき2、3の質問を行いました。まずは応募された理由を簡潔に述べていただき、〇〇の利用状況、それぞれの提出論文の内容等について質疑を行い、流れによっては、市の〇〇に関する取組についての意見等も伺いました。なお、面接時間が15分程度であることは、面接の通知にも記載しております。

申立人におかれましては、面接の際、まず、応募動機を簡潔に述べていただくようお願い

しましたが、申立人の提出資料にもあるとおり、応募された理由にあわせて、これまでの〇〇事業等に関する申立人個人の見解を、パネルを提示された上で約〇分間にわたって述べられました。連続して話されている間、折をみて、ほかに質問があることなどを伝えましたが、聞き入れていただかず、そのまま話を続けられました。残り時間〇分を知らせるベルの直前に話を終えられたため、次に、〇〇状況について質問し、それに対して回答されたところで面接時間の15分が経過してしまいました。ほかにも予定していた質問はありましたが、公平性を担保するため、申立人のみ時間を延長することはできず、面接を終了しました。

応募者〇名全員の面接終了後に、直ちに選考基準の審査項目である「理解度・訴え度・熱意」の着眼点に基づき、その場で選考委員各自が小論文と面接内容とを併せて総合的に判断し採点しました。小論文と面接を別個に採点していないのは、面接において小論文の内容について質疑を行い、意見についてより詳細に確認することなどを予定しており、小論文と面接を切り離して評価することは難しく、総合的に評価する方が適切に評価し得ると考えているためです。

なお、〇〇については、全国各地で様々な取組みがなされているものの、それぞれの都市の形態や人口の分布状況、まちづくりの方向性などによって効果的な施策は異なると考えます。申立人は、小論文の模範解答がないのはおかしい旨主張されていますが、今回の小論文は「〇〇」をテーマとしており、応募者それぞれが、熊本市の現状を踏まえつつ、独自に考えて提案していただき、それに対して審査項目にそって審査することとしており、模範解答やその基準を定めておくような性質ものではなく、模範解答はありません。

4 今後の方針について

公募委員の選考に当たっては、公平公正に実施しているものであり、今後も選考要綱及び選考基準にそって実施してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

申立人は、〇〇協議会（以下「協議会」という。）の公募委員（以下「公募委員」という。）に応募したものの、選考されなかったことを受け、評価表（総括表）を確認し、当該選考方法や評価が公平公正ではないとの苦情を主張されています。申立人は、本件の苦情申立てに関し、苦情申立ての趣旨以外にもたくさんの添付資料を提出されていますが、オンブズマンが確認したところ、申立人のご主張は、苦情申立ての趣旨に集約されており、添付資料は、本件の申立人に対する公募委員の選考（以下「本件選考」という。）にかかる経緯や選考後の文書開示請求の経緯、加えて、申立人が市の〇〇に関して今までどのような活動をされてきたかを示す根拠資料等と認められました。そこで、本件では、苦情申立ての趣旨に基づき、①公募委員の選考がどのような方法や基準で行われているのか、②本件選考に問題がなかったのか、の二点について検討します。

2 公募委員の選考方法及び基準について

(1) 協議会及び公募委員の役割について

本件選考について検討するに当たっては、まず、申立人が応募された協議会の公募委員がどのような役割を担うものかについて確認することが不可欠です。

この点、地方自治法では、「普通地方公共団体は、法律又は条例の定めるところにより、執行機関の附属機関として自治紛争処理委員、審査会、審議会、調査会その他の調停、審査、諮問又は調査のための機関を置くことができる。」(第138条の4第3項本文)、「普通地方公共団体の執行機関の附属機関は、法律若しくはこれに基く政令又は条例の定めるところにより、その担任する事項について調停、審査、審議又は調査等を行う機関とする。」(第202条の3第1項)として、執行機関の附属機関を設けることが認められています。

「市からの回答」にも記載されていますが、熊本市〇〇条例(以下「条例」という。)第〇条第〇項に「〇〇について協議するため、市長の附属機関として、熊本市〇〇協議会…を設置する。」と定められており、協議会は、熊本市の〇〇について協議することを目的とした市長(執行機関)の附属機関ということになります。

条例第〇条第〇項により、協議会の組織及び運営について必要な事項は、熊本市〇〇協議会規則(以下「規則」という。)で定められています。協議会の委員については、〇人以内で組織されますが、学識経験を有する者、市議会議員など規則第〇条第〇項各号に定める者のうちから市長が委嘱することとなっており(規則第〇条第〇項、第〇項)、規則第〇条第〇項第〇号所定の「前各号に掲げる者のほか、市長が適当と認める者」として、「本市に居住又は通勤通学する者で、公募のうえ選任された者」(〇〇協議会運営要綱(以下「運営要綱」という。)第〇条第〇号)、すなわち、公募委員が委嘱されています。規則第〇条第〇項各号、運営要綱第〇条各号によると、公募委員以外は、市において〇〇等の事業を営んでいる者、〇〇管理者、県警、学識経験者、市議会議員、県職員、市職員など、いわば市の〇〇に関して専門的な知識を有する者が予定されているといえます。

そのような構成員の中で、あえて、市の〇〇にかかわる機会のある一般の方から公募委員を選任している趣旨にかんがみると、公募委員に求められている役割は、市民の代表として協議会に参加し、広く市の〇〇全般に関して利用者の視点から率直な意見を述べることにあると考えます。この点、市も、「公募委員を選任する趣旨は、協議会では、市における利便性の高い〇〇の実現に向け、市全体の〇〇政策に関し、必要な諸課題や施策について協議していく場であるところ、一般市民、特に生活者としての立場の意見等、〇〇利用者の視点に立ったご意見をいただくことにあります。」と述べています。

また、条例では、「〇〇を利用する者はもとより、地域社会全体で〇〇を支えていくことが必要となっている。」(前文)、「〇〇の維持及び充実を図るための施策を総合的かつ計画的に推進し、もって〇〇により円滑に移動することが可能な地域社会の実現に寄与することを目的とする。」(第〇条)となっていることから分かるように、協議会の委員については、特定の地域だけでなく、市全体の〇〇政策に対する見識をもって協議することが求められているといえます。

(2) 公募委員の選考について

ア 選考委員会について

公募委員の選考は、熊本市〇〇協議会の公募委員の選考に関する要綱（以下「選考要綱」という。）に基づいて行われており、定数〇名の公募委員（第〇条）を選考するに当たっては、選考委員会を設置して選考を行うこととされています（第〇条）。「市からの回答」によると、以前は、委員長である A 課長及び委員である A 課長補佐で構成していた選考委員会を改編し、委員を 2 名に増員した上で、新たに B 課の技術主幹を委員として指名したということです。

公募委員を選考するための手続きの一つとして選考委員会を設置していることは、公正性の担保に配慮していることがうかがえますし、その組織（委員）についても、前述の協議会や公募委員の役割にかんがみて、〇〇の現状や課題、また、市が目指す〇〇の将来像やその実現に向けた取組の方向性などに精通した職員による審査が必要であるとして、A 課長、同課長補佐及び B 課の技術主幹によって構成していることに問題があるとはいえません。また、「市からの回答」によると、選考委員それぞれが各審査項目について評価した上で、総合的に判断しているということです。評価に当たって各委員の独立性も保たれているといえます。

イ 選考方法及び基準について

選考方法及び基準については、「市からの回答」に詳しく記載されていますが、選考要綱第〇条及び別紙「〇〇協議会公募委員選考基準」（以下「基準」という。）に定められています。審査項目は、申立人も主張しているとおり、①理解度、②訴え度、③熱意の三つの項目に分かれていて、それぞれ 5 点満点（5 段階評価）となっていますが、当該評価に当たっては、「小論文（作文）の内容と面接内容を併せて総合的に判断する。」となっています。また、全評価項目とも平均点 3 点が基準点となっており、基準点以上で、総合得点の高い者から〇名が選考されることとなります。どのような方法及び基準で選考するかについては、基本的には市（選考委員会）に裁量があると考えられるため、選考に際して恣意的な判断等がされるなどよほどのことがなければ、選考に問題があったとの判断はできません。

この点、申立人は、小論文と面接が個別の評点もなく、両方の点数が合算されていることがおかしいと主張されているものと推察しますが、市は、「小論文と面接を別個に採点していないのは、面接において小論文の内容について質疑を行い、意見についてより詳細に確認することなどを予定しており、小論文と面接を切り離して評価することは難しく、総合的に評価する方が適切に評価し得ると考えているため」と述べています。

一口に選考といっても、どのような目的でどのような方を選考するかは様々であり、小論文と面接を切り離して評価することができる場合もあれば、市が主張するように、小論文と面接を一体として評価することがより適切に評価できる場合もあります。したがって、必ずしも、小論文と面接を分けて評価しなければならないものではないと考えます。

また、申立人は、小論文や面接に対する模範解答がないこともおかしいと主張されている

ものと推察しますが、「市からの回答」によると、「今回の小論文は『〇〇』をテーマとしており、応募者それぞれが、熊本市の現状を踏まえつつ、独自に考えて提案していただき、それに対して審査項目にそって審査することとしており、模範解答やその基準を定めておくような性質ものではなく、模範解答はありません。」ということです。

そもそも、〇〇については、市が主張するように、それぞれの都市の形態やまちづくりの方向性などによって効果的な施策は異なると考えられ、最も効果的なものとなるように各自治体で様々な取組を行っていくものであるといえます。そうすると、市としては、小論文のテーマにそった市の〇〇に対する広く自由で率直な提案を述べてもらいたかったものと考えられますので、模範解答があつてそれどおりの回答であれば評価が高いというようなものが求められていたとはいえません。仮に、模範解答どおりの回答を求めるとなると、広く様々な意見が適切に評価されないおそれもあります。面接についても、前述のとおり、小論文を踏まえた上での質問が想定されていたわけですから、市側が模範解答を用意して、それどおりに回答するかどうかの評価されるものではなかったと考えます。したがって、小論文や面接に対する模範解答がないことに問題があったとはいえません。

3 本件選考について

前述のとおり、公募委員の選考については市（選考委員会）に裁量があると考えますので、「本件選考に問題がなかったのか」との点については、本件選考における申立人に対する評価がその裁量を逸脱したといえるかどうかという観点から検討します。なお、申立人は、ご自身やほかの応募者の具体的な点数を挙げられて不満を述べられていますが、オンブズマンとして判断すべきは、「本件選考に当たり市（選考委員会）に裁量の逸脱があつたか」という点であるため、申立人やほかの応募者に対する具体的な点数の当否については判断しません。

まず、小論文についてですが、テーマは「〇〇」となっています。提案となっている以上、ここでは、現在の市の〇〇に対する意見や批判だけでなく、具体的な提案が求められていると考えます。申立人の小論文は、三つの項目から成り立っていますが、項目1から項目3において、ほとんどが市の〇〇に対する意見や批判となっています。項目3において、「〇〇・・・(中略)・・・〇〇」との提案がありますが、具体的な提案とまではいえないと考えます。

次に、面接についてですが、申立人が、15分程度の面接の中で少なくとも〇分間は1問目の質問である応募動機について回答されたということは、双方の主張が一致しています。申立人は、「制限時間は15分程度と告げられた。」と主張されており、面接時間が15分と限られた時間しかなかったことの認識はあつたといえますし、選考委員が選考中に「ほかに質問があることなどを伝えた。」ということですが、それにもかかわらず、面接時間の大部分を応募動機の回答のみで消費してしまつたといえます。選考委員としては、小論文を踏まえたより具体的な内容についての質問も予定していたと推察されますが、そのような質問のやり取りは行われなかつたということです。

協議会は、市の〇〇政策に関し、ある程度限られた時間の中で必要な課題や施策について協議する場ですので、基準の項目に明記されてはいませんが、当然の前提として「協調性・傾聴力」なども公募委員に求められているといえます。つまり、ただ自己の意見を述べるだけでなく、相手の意見にも耳を傾ける姿勢なども評価の対象となると考えます。そうすると、時間の限られた面接の場において、自分の意見を述べることはもちろん重要ですが、同じく、面接官（選考委員）が何についての意見を聞きたいのかを把握して、双方向のコミュニケーションをとることも重要であるところ、両者の主張から判断すると、申立人の面接のやり取りは一方的なものだったといわざるを得ないようです。公平性の担保のため、申立人のみ面接時間を延長することはできなかったというのは当然のことですので、具体的なやり取りまで踏み込まずに面接が終了してしまったということについて選考委員会に問題があったとはいえません。

オンブズマンとしては、申立人が市の〇〇に関して真剣に考えていらっしゃるお気持ちは十分理解できますが、以上の申立人の小論文及び面接について述べた点にかんがみると、選考委員会が申立人に対し高評価を与えられなかったのはやむを得ないことであり、市（選考委員会）の評価に裁量の逸脱は認められません。したがって、本件選考に問題はなかったと考えます。

（２０）宅地横の河川の管理

【苦情申立ての趣旨】

住居を建てるために購入した〇〇区〇〇の土地（以下「本件土地」という。）は、切土で造成された土地であり、〇〇側部分が低く水が流れている。水が流れている部分は、法務局備付けの地図（地籍図）では「道」と記載されているが、市の説明によると河川（以下「本件河川」という。）ということだった。

平成 30 年〇月、地鎮祭を行った際、本件土地の〇〇側（河川側）にガラ袋のようなものが積んであることに気がついた。当初、一時的に置いてあるのかと思ったが、気になったので、本件土地の売主である不動産会社へ確認したところ、同年〇月〇日、不動産会社及び〇〇土木センター河川公園整備課（以下「〇〇河川公園整備課」という。）の A 氏・B 氏らと現地で立会いを行うこととなった。現地立会いの際、A や B 氏はあまり発言しなかったが、不動産会社の話から、ガラ袋はコンクリート土嚢で、隣家の敷地の土が崩れないように防止するためのものだということが分かり、とても驚いた。

同年〇月〇日、再度、不動産会社、本件土地の造成工事業者、本件土地造成の設計者及び〇〇河川公園整備課の A 氏・B 氏らと現地で立会いを行い、説明を受けた。設計者の説明によると、ガラ袋（コンクリート土嚢）を積んである頂上のところに赤い境界杭（以下「本件境界杭」という。）が打っており、本件境界杭の〇〇側は河川だが〇〇側は民地なので、ガラ袋（コンクリート土嚢）は私たちの土地にあり、私たちの物だと言われてしまった。仮に、コンクリート土嚢が設置してある部分が私たちの土地ならば、なぜ、隣家の敷地の土が崩れ

ないように防止するためのコンクリート土嚢を私たちの敷地内に設置するような許可を市が与えたのか疑問に思ったが、設計者が威圧的に「市から許可を得て工事をしたのだから問題ない。確認せずに買った方が悪い。」などと発言し、A氏らも委縮した様子で、「市が許可した。河川は侵害していないので問題ない。あとは民民の問題だから。」と設計者に同調するような態度だった。尋ねたいことはたくさんあったが、A氏・B氏はそこで帰ってしまった。

後日、〇〇河川公園整備課へ電話し、このコンクリート土嚢をどうするのか尋ねた際、A氏からは、「三方界は侵害していない。ほかにあれば、あとは〇〇土木センターに来てください。そこで話しましょう。」と言って話を切られてしまった。

その後、不動産会社が市に提出した書類について尋ねたところ、「法定外公共物使用許可書」の写しと添付図面の写しをもらったので、〇〇土木センター総務課（以下「〇〇総務課」という。）へ確認に行った。しかし、不動産会社からもらった図面と市に提出されていた図面は同じものではなかったことが分かった。具体的には、不動産会社からもらった図面には、本件土地の〇〇側に「コンクリート土嚢積」として本件境界杭（線）をまたぐようにコンクリート土嚢積を示す図が記載されているが、市に提出されていた図面にはそのような記載はなかった。不動産会社からもらった図面を見せたところ、〇〇総務課の職員は、「このような図面が提出されていれば問題になっていた。許可するはずがない。」と発言したが、「もう工事も済んでいるので。」と曖昧な態度だった。

また、本件河川は、雨が降ると水かさが増し、勢いよく流れ、水が引いた後も土砂などがたまってしまう。何より、水が流れている部分の幅が日によって異なっており、雨の日には本件境界杭（線）の〇〇側、つまり、私たちの土地だという部分も水が激しく流れている。仮に、私たちの土地であるなら、本件河川の水が民地に流れ込んでいることになるのだから、市がきちんと整備すべきではないかと思った。しかし、市は、本件河川の雨天時の状況を見に来たことすらない模様で、本件河川の流量計算などを行っているのかも疑問である。

以上から、①市が本件境界杭の〇〇側は民地だと言いながら、隣家の敷地の土が崩れないように防止するためのコンクリート土嚢を設置する許可を与えたこと、②本件境界杭（線）の〇〇で民地・官地に分けられるとするなら、河川の水が私たちの所有地である本件土地に浸水していることになるのに市が何も対応していないこと、③〇〇河川公園整備課の職員が説明する際、「三方界」など専門用語を使って分かりにくい説明をしたり、十分な説明をしとくれなかったことに納得できないため苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 開発行為について

都市計画法（以下「法」という。）に基づく開発行為とは、「主として建築物の建築又は特定工作物の建設の用に供する目的で行なう土地の区画形質の変更」のことをいいます（第4条第12項）。開発行為をしようとする者は、あらかじめ、国土交通省令で定めるところによ

り、都道府県知事等（指定都市等の長）の許可を受けなければならないとされています（法第 29 条第 1 項）。さらに、開発許可を申請しようとする者は、あらかじめ、開発行為に関係がある公共施設の管理者と協議し、その同意を得なければならない（法第 32 条第 1 項）、また、開発行為又は開発行為に関する工事により新たに公共施設が設置される場合には、その公共施設を管理することとなる者等と協議しなければならない（同条第 2 項）と定められています。この「公共施設」とは、道路、公園その他政令で定める公共の用に供する施設のことであり（法第 4 条第 14 項）、河川も含まれます。法において、公共施設管理者の同意が必要と定められている趣旨は、開発行為に関する工事によって既存の公共施設の機能を損なわないようにし、かつ、形状等の変更を伴うときはそれを適正に行うことが必要となるためです。

市において開発行為の許可を受けるためには、市の「開発許可申請の手引き」に定められた公共施設の構造基準を満たす必要があるため、それぞれの施設管理者が審査し、構造基準を満たしていると判断した上で許可をすることとなります。

申立人が所有されている土地（以下「本件土地」という。）については、上記の法や市の「開発許可申請の手引き」の定めに基づき、道路、公園及び調整池等それぞれの施設管理者が審査し、構造基準を満たしていると判断した上で、平成 29 年〇月〇日に開発行為の許可を行い、それを受けて申請者の C 社（本件土地の当時の所有者。以下「開発事業者」という。）が宅地造成を行ったものです。

2 コンクリート土嚢積の設置について

（1）現在の状況について

前提として、本件土地と〇〇側の官地との境界は、平成〇年に行われた〇〇で確定しております。本件土地の〇〇側に隣接する官地は法定外公共物であり、地籍図では里道と表記されていますが、現在は普通河川「〇〇川」（以下「本件河川」という。）となっています。本件河川は、都市部の河川であり、雨が降ると急激に増水し、本件土地よりも〇km 下流区間では、少し強い雨が降ると溢れ、道路冠水が発生する箇所もあるため、年〇回の定期や降雨時にパトロールを行うなどの対応を行っていますが、本件土地についてはこれまで浸水被害発生 の報告はなく、パトロール等は行っておりません。

本件河川及び本件土地に設置されているコンクリート土嚢積（以下「本件コンクリート土嚢積」という。）の設置者は開発事業者であり、構造は、土嚢袋に土の代わりにコンクリートを流し込んだコンクリート土嚢を〇段積み重ねたもので、一番下段の約半分が地中に埋設された状態となっています。

（2）市が本件コンクリート土嚢積を設置する許可を与えたのご主張について

開発事業者から〇〇土木センター総務課へ（以下「〇〇総務課」という。）、平成 29 年〇月〇日付で「擁壁設置に伴う一時掘削」を使用目的として、法定外公共物使用許可申請書が提出されました。当該申請は、開発行為に伴う本件土地を含む開発区域と本件河川の間の擁壁（以下「本件擁壁」という。）の築造に関し、法定外公共物について部分的に一時掘削

を行うために申請されたものであり、熊本市法定外公共物管理条例（第4条）及び熊本市法定外公共物管理条例施行規則（第3条、第4条）に基づき、審査を行った上で許可をしました。つまり、苦情申立ての趣旨にある本件の「法定外公共物使用許可書」の許可は、本件コンクリート土嚢積を設置するために法定外公共物の使用を許可したものではありません。

一方で、宅地造成工事の施工中の平成29年〇月〇日、開発事業者から〇〇土木センター河川公園整備課（以下「〇〇河川公園整備課」という。）に対し、「河川側宅地擁壁と現況の河川断面が不連続となり、隣接地や自然護岸（土堤）が崩落する恐れがあるので協議したい。」との相談がありました。市としては、適切な土留めを行うように指示したところ、後日、開発事業者から「開発区域外にコンクリート土嚢を設置する。」旨の提案がありました。そこで、市で検討し、コンクリート土嚢積は、土嚢袋に土の代わりにコンクリートを流し込み、コンクリートの自重で背面からの土圧を受け止めるもので、基準等の定めはないものの土留めに有効な工法であることや、現況の自然護岸と同等以上の強度を備えていることから、当該箇所の土留めとして構造上問題ないと判断し、後述の護岸の原形復旧に当たる本件擁壁の設置について補填するものとして設置に同意しました。ただし、この同意はあくまでも開発区域外の河川部分（官地）への設置に同意したものであり、民地部分については当時の土地所有者（開発事業者）の責務において設置したものと考えます。

3 本件土地内の浸水について

本件河川は、本件の宅地造成工事が行われる以前は自然護岸（土堤）でしたが、開発行為による擁壁設置工事に伴い、河川の土堤を掘削するなど土地の形状が変更されることから、前述の法の定めに基づき、平成28年〇月〇日、事前に開発事業者から擁壁の構造について協議の申入れがありました。

本来、河川を掘削する場合は原形復旧することが原則ですが、当該箇所は自然護岸なので原形復旧が難しいことから、河川護岸（流水等の作用に耐えうる堅固なコンクリートの擁壁で、かつ、川底が掘れても安全なよう根入れの深さを〇m以上確保したもの。）を新たに整備する必要がありました。しかし、現況の河川敷地内に護岸を整備すると、現況よりも川幅が狭くなり、将来的に地域の排水に支障をきたす恐れがあったため、現況の川幅を確保した計画が立案できないか開発事業者と協議を行ったところ、「河川護岸の整備を行う代わりに宅地擁壁と河川護岸の両方の基準を満たす擁壁を民地内に設置する。」旨の提案があり、審査の結果、特に支障がないことから、当該提案を受け入れて開発行為の許可を行ったものです。

つまり、申立人が主張されている「本件土地に浸水していること」については、元の自然護岸の原形復旧に当たるものとして、浸水（水が流れるなど。）しても安全な構造の本件擁壁を設置することで開発許可申請時の協議が整ったものです。市としましては、当時の本件土地の所有者（開発事業者）と協議が整った上で開発行為の許可を行っており、そのことにつきましてはご理解いただきたいと考えます。

4 申立人への対応について

(1) 申立人とのやり取りについて

平成30年〇月〇日、申立人の代理の方から〇〇河川公園整備課へ電話があり、「コンクリート土嚢が設置された経緯を確認したい。」として、現地立会いの依頼がありました。

同月〇日、〇〇河川公園整備課が、申立人、開発事業者、その他関係者らと現地立会いを実施しました。申立人から、「コンクリート土嚢が設置された経緯について説明してほしい。」との申出があったため、「本件コンクリート土嚢については宅地造成を行った際に設置されたものであり、民地と官地にまたがっています。民地部分に設置されたコンクリート土嚢については市で引き継いだ構造物ではありません。」と説明しました。

平成30年〇月中旬から下旬にかけて申立人が2度ほど〇〇河川公園整備課へ来られ、〇月〇日に説明した内容と同様の説明を行いました。

同年〇月〇日、申立人が〇〇河川公園整備課へ来られ、「河川管理者としてコンクリート土嚢の構造は問題ないと考えているのか。」と尋ねられたため、「通水断面の阻害などはなく、現地地盤への取付けのため設置されたものであり、構造基準はないが、現況の自然護岸と同等以上の強度を有しており問題はないと考えています。」と回答しました。

同年〇月〇日、開発行為の申請代理人から〇〇河川公園整備課へ電話があり、「申立人から要望があるので、コンクリート土嚢が設置された経緯について市の考えを説明してほしい。」として現地立会いを依頼されました。

同月〇日、〇〇河川公園整備課が、申立人、開発事業者、その他の関係者らと現地立会いを実施しました。申立人から「コンクリート土嚢について市の考えを説明してほしい。」と要望があったため、「本件コンクリート土嚢については開発行為の許可に伴い、隣接地の土留めのため設置する必要があったものであり、宅地の安全上問題はないと考えています。」と説明しました。

同月〇日、申立人から〇〇河川公園整備課へ電話があり、「工事を要請する要望書の様式をいただきたい。」と申し出られたため、「様式を提供することはできるので、要望内容が明確になってから提出されてください。」と伝えました。

同年〇月〇日、申立人から〇〇河川公園整備課へ電話があり、「コンクリート土嚢の補修などを検討していたが、今回は実施しないこととしたので報告する。今後は宅地の売主との話合いが整い次第、相談に伺う。」旨おっしゃいました。

同年〇月〇日、申立人が〇〇総務課に来られ、法定外公共物使用許可書及び図面の写しを提示され、「コンクリート土嚢を設置することを許可したのか確認したい。」と申し出られたため、提示された図面と〇〇総務課が保管している許可申請時に提出された図面とを比較しました。確かに、申立人が提示された図面には、コンクリート土嚢が示されているのに対し、〇〇総務課が保管している図面にはコンクリート土嚢が示されておらず差異がありました。しかし、その時点では、本件コンクリート土嚢を設置することについて、開発事業者及び市の他の部署からも情報提供がなく、本件の法定外公共物使用許可申請は、あくまで開発行為に伴い法定外公共物について部分的に一時掘削を行うために申請されたものだった

ため、「申請時にコンクリート土嚢を設置する図面が添付されていたのであれば、一時掘削に関する許可を行うことはありません。ほかに書類や情報等がないため、これ以上説明できることはありません。」と回答しました。

(2) 申立人への説明について

日ごろから、市民の方々に対してはできるだけ分かりやすい言葉で説明するように心掛けていますが、本件では、業務に際して日常的に使用している「三方界」（三方の土地（本件では、河川、本件土地、本件土地の隣接地）の境界を表すもの。）という言葉などを説明の中で使用してしまいました。

市としては、申立人や開発事業者等の私人間の話にはあまり踏み込むことはできないものの、申立人からのお尋ねに対し、市で回答できることについては分かりやすく十分な説明を行ってご理解いただいたと認識しておりましたが、申立人が主張されているような印象を与えてしまったことについては真摯に受け止め、今後、改善してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

申立人は、住居を建てるために購入された土地（以下「本件土地」という。）に関し、①市が境界杭の〇〇側は民地だと言いながら、隣家の敷地の土が崩れないように防止するためのコンクリート土嚢（以下「本件土嚢積」という。）を設置する許可を与えたこと、②境界杭（線）の〇〇で民地・官地に分けられるとするなら、本件土地の〇〇側を流れる河川（以下「本件河川」という。）の水が本件土地に浸水していることになるのに市が何も対応していないこと、③〇〇土木センター河川公園整備課（以下「〇〇河川公園整備課」という。）の職員が説明する際、「三方界」など専門用語を使って分かりにくい説明をしたり、十分な説明をしてくれなかったことの三点について苦情を主張されています。そこで、本件については、上記三点について市の対応に問題がなかったかを検討します。

2 ①本件土嚢積の設置について

(1) 本件の開発行為について

都市計画法（以下「法」という。）に基づく開発行為（主として建築物の建築又は特定工作物の建設の用に供する目的で行なう土地の区画形質の変更をいう。（第4条第12項））を行う場合、法で定められた手続きに従わなければなりません。法の定めについては、「市からの回答」に詳細が記載されていますが、少なくとも、開発許可を申請しようとする者は、都道府県知事等（指定都市等の長）の許可（法第29条第1項）を受ける前に、開発行為に関係がある公共施設の管理者と協議し、その同意を得なければならない（法第32条第1項）ことが定められています。そもそも、法の目的は、「都市の健全な発展と秩序ある整備を図り、もって国土の均衡ある発展と公共の福祉の増進に寄与すること」にありますから、開発行為によって既存の公共施設の機能を損なわせることがないようにする必要があり、仮に既存の公共施設の変更が生じる場合には適正に実施されなければならないため、あらかじめ

め開発行為に関係がある公共施設の管理者との協議及びその同意が求められています。

また、市においては、「開発許可申請の手引き」を定めており、それに基づき、それぞれの施設管理者が公共施設の構造基準を満たしているかを審査し、構造基準を満たしていると判断した上で許可をしているということです。

本件についても、開発事業者は、平成 29 年〇月〇日に市長の許可を受けて本件土地を含む開発区域の開発を行っていますが、上記のとおり、開発行為に関係がある公共施設の管理者と事前の協議・同意が行われています。その際、開発行為に伴い本件河川にも影響を与えることから、平成 28 年〇月〇日、事前に開発事業者が申し入れ、本件土地を含む開発区域と本件河川の間擁壁（以下「本件擁壁」という。）の築造に関し、〇〇河川公園整備課と協議を行ったということです。

（２） 本件土嚢積の設置について

ところが、開発許可後、開発事業者が開発行為（宅地造成工事）を行っている中で、河川側宅地擁壁と現況の河川断面が不連続となり、隣接地や自然護岸（土堤）が崩落する恐れがあることが分かり、平成 29 年〇月〇日、開発事業者から〇〇河川公園整備課に対し、協議の申入れがあったということです。協議の内容や〇〇河川公園整備課の判断については、「市からの回答」に詳細が記載されていますが、本件河川の管理者として、適切な土留めを行うよう指導し、開発事業者の「開発区域外にコンクリート土嚢を設置する。」旨の提案について、該箇所の土留めとして構造上問題ないと判断し、本件擁壁の設置について補填するものとして、開発区域外の河川部分（官地）への設置に同意したということです。ただし、当該同意はあくまでも市が管理している河川（官地）部分の設置について行ったものということです。

市（〇〇河川公園整備課）は、本件河川の管理者ですから、本件河川の機能が損なわれないように適切に対応するよう開発事業者を指導し、具体的な協議等をする義務があると考えます。本件土嚢積が適切な土留めといえるかどうかは、工法等の専門的な知識を有していないオンブズマンとしては判断を差し控えますが、市（〇〇河川公園整備課）は開発事業者に対し、適切な土留めを行うよう指導し、開発事業者の提案について具体的に検討した上で、専門的な見地から本件土嚢積の設置で構造上問題ないと判断し、本件擁壁の設置を補填するものとして河川部分の設置に同意したということですから、適切に指導、協議等を行っており、市の対応に問題はなかったと考えます。

また、民地部分における本件土嚢積の設置については、当時の土地所有者である開発事業者が自身の責務において設置したものであり、市としては、本件河川の維持・管理に影響がないように指導すること以外は関与できないと考えますから、市の対応に問題があったとはいえません。

（３） 本件の「法定外公共物使用許可書」の写しと添付図面について

本件土嚢積に関し、申立人は、〇〇土木センター総務課（以下「〇〇総務課」という。）で不動産会社からもらった「法定外公共物使用許可書」の写しと添付図面の写しを見せた

ころ、当該図面と市に提出されていた図面は同じものではなく、〇〇総務課の職員が「このような図面が提出されていれば問題になっていた。許可するはずがない。」と発言したが、「もう工事も済んでいるので。」と曖昧な態度だった旨主張されています。

オンブズマンも確認しましたが、確かに、申立人が不動産会社からもらったという図面には、本件土地の〇〇側に、本件土地と本件河川にかかるように「コンクリート土嚢積」を示す図と文字が記載されていましたが、市に提出されていた図面にはそのような記載はありませんでした。

この点、「市からの回答」によると、本件の「法定外公共物使用許可書」は、開発事業者から〇〇総務課へ、平成 29 年〇月〇日付けで、本件擁壁の築造に関して部分的に一時掘削を行うために法定外公共物使用許可申請が行われ、熊本市法定外公共物管理条例（第 4 条）及び熊本市法定外公共物管理条例施行規則（第 3 条、第 4 条）に基づき、審査を行った上で許可をしたもので、本件土嚢積の設置の許可ではないということです。また、平成 30 年〇月〇日、申立人が〇〇総務課に来られた際、両図面には異なる点があることを確認し、本件の法定外公共物使用許可申請は、開発行為に伴う本件擁壁の築造に関し、部分的に一時掘削を行うために申請されたものだったことから、「申請時にコンクリート土嚢を設置する図面が添付されていたのであれば、一時掘削に関する許可を行うことはありません。ほかに書類や情報等がないため、これ以上説明できることはありません。」と回答したということです。

本件の「法定外公共物使用許可書」をみると、使用の目的は「擁壁設置に伴う一時掘削」、使用の期間は「平成 29 年〇月〇日から平成 30 年〇月〇日まで」として、法定外公共物の使用許可がされています。その内容からすると、市が主張するとおり、当該許可書は、本件土嚢積を永続的に設置するための許可をしたことを示すものではないといえます。

申立人の問合せに対し、〇〇総務課としては、「擁壁築造に関する一時掘削の申請に対しては、それを示す図面を提出しなければならないところ、それとは異なる本件土嚢積を設置する図面が提出されていれば、確認もせず一時掘削の許可を行うことはない。」旨の趣旨で上記のように回答したということです。その時点では、本件土嚢積の設置について、開発事業者及び市の他の部署からも情報提供がなかったということを踏まえると、〇〇総務課において上記のような説明しかできなかつたことはやむを得ないと考えます。ただ、本件のように、複雑な状況がある場合、説明の際に誤解が生じてしまう恐れもありますから、説明に当たっては今後より一層配慮してもらいたいと考えます。

3 ②本件河川の本件土地に対する浸水について

申立人は、境界線の〇〇で民地・官地に分けられるとするなら、本件河川の水が民地である本件土地に流れ込んでいるのに市が何も対応していないことも納得できない旨主張されています。

前提として、「2（1） 本件の開発行為について」でも述べたとおり、平成 28 年〇月〇日、法第 32 条第 1 項の定めに基づき、開発事業者から擁壁の構造について協議の申入れがあり、〇〇河川公園整備課と協議を行ったということです。本件河川は、本件の宅地造成工

事が行われる以前は自然護岸（土堤）だったものの、開発行為による擁壁設置工事に伴い、河川の土堤を掘削するなど土地の形状が変更されるため、法の定めに基づき、事前の協議・同意が必要な場合だったといえます。

「市からの回答」によると、「本来、河川を掘削する場合は原形復旧することが原則ですが、当該箇所は自然護岸なので原形復旧が難しいことから、河川護岸…を新たに整備する必要があります」、「開発事業者の『河川護岸の整備を行う代わりに宅地擁壁と河川護岸の両方の基準を満たす擁壁を民地内に設置する。』旨の提案を審査した結果、特に支障がないことから、当該提案を受け入れて開発行為の許可を行った」ということです。市としては、「申立人が主張されている『本件土地に浸水していること』については、元の自然護岸の原形復旧に当たるものとして、浸水（水が流れるなど。）しても安全な構造の本件擁壁を設置することで開発許可申請時の協議が整ったもの」であり、当時の本件土地の所有者（開発事業者）と協議が整った上で開発行為の許可を行っているということです。

本件擁壁の構造や位置が妥当だったかについても、専門的な知識を有していないオンブズマンとしては判断を控えますが、市（〇〇河川公園整備課）は、本件河川の管理者として、本件河川の機能が損なわれないように適切に対応するよう開発事業者を指導し、具体的に協議等をする義務があると考えます。本件擁壁の構造について、河川を掘削する場合は原形復旧することが原則であるものの、自然護岸は原形復旧が難しいことから、河川護岸を新たに整備する必要があること、将来的に地域の排水に支障をきたさないよう現況の川幅を確保した計画を立案することなどの観点から開発事業者と協議を行っており、本件河川の管理者の立場から適切な指導、協議等を行っていると考えます。本件擁壁を民地（本件土地等）内に設置したことで、結果的に民地（本件土地等）に本件河川の水が流れ込んでしまう場合がありますが、そのことは、当時の土地所有者であった開発事業者の提案によるものであり、市としては、法に定められた適切な手続きにそって事前協議や審査を行っているといえますので、市の対応に問題があったとはいえません。

4 ③申立人への対応について

申立人は、本件に関連して、〇〇河川公園整備課の職員が説明する際、「三方界」など専門用語を使って分かりにくい説明をしたり、十分な説明をしてくれなかったと主張されています。市としては、「日ごろから、市民の方々に対してはできるだけ分かりやすい言葉で説明するように心掛けているところですが、本件では、業務に際して日常的に使用している『三方界』…という言葉などを説明の中で使用してしまいました。」、「申立人からのお尋ねに対し、市で回答できることについては分かりやすく十分な説明を行ってご理解いただいたと認識しておりました」ということですが、「申立人が主張されているような印象を与えてしまったことについては真摯に受け止め、今後、改善してまいります。」とのことです。

確かに、専門的な用語は市民の方々には分かりにくく、説明の際にそのような言葉が使われると、あまり良い印象を持たない方も多くいらっしゃると思います。本件では、日常的に使用している言葉だったためについて使用してしまっただけであり、誤った説明をしたとい

うことでもありませんから、市の説明に問題があったとまではいえませんが、一般的な言葉で分かりやすく説明を行うようより一層心掛けてもらいたいと考えます。また、市としては、申立人や開発事業者等の私人間の話にどこまで踏み込むか難しい部分ではありますが、そのような事情すら分からない段階では、市の対応が冷たいと思われる方も少なくないと考えますから、市の関与があって説明できることについては、今後も丁寧に説明してもらおうよう望みます。

5 おわりに

住居は生活の基盤となるものであり最大の関心事項の一つですから、申立人のお立場からすれば、本件土地の購入後、地鎮祭を行った際に本件土嚢積があることに気づかれたときにさぞかし驚かれ、不安を抱かれたことと思いますが、市は、公共施設の管理者として公共施設に関わる限られた部分でしか関与できないことはご理解いただきたいと思います。

オンブズマンとしても、今後、開発事業者等との交渉等によって、申立人のご懸念が解決されることを望みます。

(21) 水路の整備

【苦情申立ての趣旨】

私の所有する〇〇の地番〇〇の畑（以下「本件畑」という。）は、雨が降る度に、周辺の土地から水が流れてきて水浸しになってしまう。本件畑の横にある水路（以下「本件水路」という。）は、以前は水路としてつながっていたが、現在はところどころ木や草に埋もれた状態で排水ができない状態である。

そもそも、〇年くらい前に国が行った農地の基盤整備事業の際、土地の高低差が揃えられ、当該事業の過程で国が水路なども整備することになっていたが、結局、本件水路は放置されたままだった。本来、本件水路に接している約〇の土地の所有者全員で訴えるべきだと思うが、そのままになっていた。

平成 29 年 10 月か 11 月頃、平成 28 年熊本地震以降、本件畑の地盤が下がってしまったため、雨水が周辺の高い土地から本件畑へ流れ込んでたまっていることに気がついた。

本件水路が機能していれば、本件畑に水がたまらずにきちんと排水されるはずだと思ったので、すぐに〇〇にある〇〇区役所に行き、「本件水路を整備してほしい。」と頼んだところ、市の職員が現地を見に来た。また、平成 30 年 3 月にも市に相談したところ、同年 5 月に市の職員が現地を見に来たが、結局、何も対応してもらえなかった。

このままでは、雨が降るたびに本件畑が水浸しになって困っているので、本件水路をきちんと整備してほしい。

【市からの回答】

1 水路の管理について

平成 17 年度に、当時国が所管していた法定外公共物である里道・水路のうち、現に公共

の用に供しているものについては市町村に譲与され、水路の財産管理及び機能管理は市が行うこととなっております。譲与財産に係る財産管理については土木部が所管しており、機能管理については、市街化区域は土木部が、市街化調整区域は農政部及び地元農区等において共同で行っております。なお、市街化区域・市街化調整区域とは、道路・公園・下水道などの基盤整備についての公共投資を効率的に行いつつ、良質な市街地の形成を図る目的で、都市計画区域を2つに区分するものであり、市街化区域とは、既に市街地になっている区域や計画的に市街地にしていく区域であり、市街化調整区域とは、市街化をおさえる区域のことです。

〇〇にある申立人の畑（地番〇〇）に隣接している排水路（以下「本件水路」という。）は市街化調整区域にあるため、財産管理は土木部、機能管理については農政部の〇〇農業振興課及び地元農区で共同管理しております。日頃の水管理や軽微な維持補修については、日常管理として補助金の支給等もあることから地元農区が行っておりますが、水路構造物等の整備につきましては、市（〇〇農業振興課）で行っております。

ただし、整備（工事）等を行う場合、当該水路の隣接地権者に影響を与えることになるため、隣接地権者全員の方々との境界立会い・境界確定等が必要となります。また、水路全体として機能することが必要となるところ、仮に、隣接地権者のお一人でも反対された場合、その部分だけを整備しないということはできず、市としては全体として整備（工事）を行うことができません。したがって、本件水路の整備については、水路隣接地権者全員の合意が不可欠であると考えており、地元農区等から要望書を市に提出していただく必要があります。

2 本件について

(1) 本件の経緯

平成 29 年 10 月〇日、申立人が〇〇農業振興課へ来られ、大雨時に申立人の畑（地番〇〇）が冠水するため、本件水路を整備してほしいと要望されました。そこで、状況を確認するため、後日現地立会いを行うことを約束しました。

翌〇日、申立人と現地で立ち会って状況確認を行い、本件水路の整備については、地元農区長を通じて市に要望書を提出していただくよう説明しました。

平成 30 年 6 月〇日、申立人が〇〇農業振興課へ来られ、本件水路について、改めて整備を要望されました。市としては、前回と同様に、地元農区長を通じて市に要望書を提出していただくよう説明しました。

今回の苦情申立てを受けて、同年 9 月〇日、改めて申立人と現地立会いを行いました。本件水路の整備要望については、市への要望書の提出を地元農区長に依頼していただくよう再度説明しましたが、「農区長には頼みたくない。」とおっしゃいました。

そこで、申立人の名前を出すことのできることを得て、同日、市から地元農区長に対し、本件水路の整備の要望があることを説明したところ、地元農区長からは、水路隣接地権者の同意をとって市に要望書を提出するとの回答を得ました。

(2) 今後の方針について

地元農区長から要望書の提出があり次第、地元農区との協議を行い、農業振興の必要性及び地域バランス等を考慮した上で、優先順位を決定し、本件水路の整備事業を行ってまいります。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

本件の苦情申立てを要約すると、申立人の所有する地番〇〇の畑（以下「本件畑」という。）に、周辺の高い土地から雨水が流れ込んでたまっているが、隣接する水路（以下「本件水路」という。）が機能していれば、本件畑に水がたまらずにきちんと排水されるはずなので、木や草に埋もれて排水ができない状態の本件水路をきちんと整備してほしい、というものです。そこで、市が、市の管理する水路の整備をどのように行っているのか、本件水路に関する申立人への対応について問題がなかったかを検討します。

2 水路の整備について

「市からの回答」によると、「法定外公共物である里道・水路のうち、現に公共の用に供しているものについては市町村に譲与され、水路の財産管理及び機能管理は市が行うこととなって」いるということであり、その中でも、市街化調整区域にある水路の機能管理については、市の農政部及び地元農区等において共同で行っているということです。

本件水路は、市街化調整区域にあり、〇〇農業振興課及び地元農区において共同で機能管理を行っており、日頃の水管理や軽微な維持補修については地元農区、水路構造物等の整備については市（〇〇農業振興課）で行っているということです。

ただし、市は、水路の整備（工事）を行う場合、水路隣接地権者全員の合意が不可欠であるとして、地元農区等から要望書を市に提出していただく必要があると考えているとのことです。その理由として、水路の整備のため工事を行うと当該水路の隣接地権者に影響を与えることになるため、隣接地権者全員の方々との境界立会い・境界確定等が必要となること、水路全体として機能することが必要であり、反対のあった部分だけを整備しないということとはできないことなどが挙げられています。

オンブズマンが現地で確認したところ、本件水路は、土や草木に覆われ、水路としては全く機能していない現状であり、申立人が希望されているような排水路としての機能を回復するためには、かなり大掛かりな整備（工事）が必要となると考えます。また、本件水路は、畑等の隣接する土地と密接しています。そうすると、水路を塞いでいる木や草を取り除くなどの簡易な整備であればともかく、申立人が希望されるような整備（工事）をするとすると、隣接地権者に土地の所有や使用の関係で大きな影響を与えることとなりますから、隣接地権者全員の事前の同意を必要とした市の判断には問題がなかったと考えます。

3 本件に関する市の対応について

申立人は、平成 29 年 10 月か 11 月頃、雨水が周辺の高い土地から本件畑へ流れ込んでた

まっていることに気がついてからすぐに、〇〇にある〇〇区役所に行って、「本件水路を整備してほしい。」と頼んだところ、市の職員が現地を見に来て、平成30年3月に市に相談した際も、同年5月に市の職員が現地を見に来たが、結局、何も対応してもらえなかったと主張されています。また、添付資料によると、同年6月〇日の大雨の後に三度目の訪問をして進展等を尋ねたが、何も説明してもらえなかったとも主張されています。

一方、「市からの回答」によると、平成29年10月〇日、申立人が〇〇農業振興課へ来られ、大雨時に本件畑が冠水するため、本件水路を整備してほしいと要望され、翌〇日、申立人と現地で立ち会って状況確認を行い、本件水路の整備については、地元農区長を通じて市に要望書を提出していただくよう説明しており、また、平成30年6月〇日、申立人が〇〇農業振興課へ来られた際も、前回と同様に、地元農区長を通じて市に要望書を提出していただくよう説明したということです。

両者の主張によると、時期や回数など必ずしも一致していませんが、申立人が来課されたこと、申立人のご要望に応じて担当者が現地で立ち会ったことなどは一致しています。市としては、その際、地元農区長を通じて市に要望書を提出していただくように説明したということですが、申立人は、何も説明や対応をしてもらえなかったと主張されており、要望書を提出してほしいという市の方針がきちんと伝わっていません。本件では、申立人のご要望に応じて迅速に現地立会いを行っており、また、隣接地権者全員の同意が必要との判断に基づき、地元農区長を通じて要望書を提出されるよう繰り返し説明を行っており、市の対応に不備はなかったと考えますが、市の考えや方針が申立人に十分に伝わっていません。

4 今後の方針について

市は、今回の苦情申立てを受けて、同年9月〇日、改めて申立人と現地立会いを行い、地元農区長に要望書の提出を依頼されるよう再度説明したが、申立人が頼みたくないとおっしゃったため、同意を得た上で、同日、市から地元農区長に対し、本件水路の整備の要望があることを説明したところ、地元農区長からは、「水路隣接地権者の同意をとって市に要望書を提出する。」との回答を得たということです。

今後、市としては、「地元農区長から要望書の提出があり次第、地元農区との協議を行い、農業振興の必要性及び地域バランス等を考慮した上で、優先順位を決定し、本件水路の整備事業を行ってまいります。」とのことです。要望書が提出されても、ほかの要望との兼ね合いなどからまずは優先順位を決定することとなり、すぐに本件水路の整備がされるわけではありませんが、本来の流れに乗って具体的検討がされることとなります。

(22) 道路側溝の整備

【苦情申立ての趣旨】

私の所有する〇〇の地番(〇〇)、地番〇〇及び〇〇(畑)について、周囲が高くなってきているため、雨の量が多くなると側面の道路(以下「本件道路」という。)から水が流れ込み、

畑に穴が開いてしまうことがある。

そこで、約5年前からずっと、市に対し、本件道路に側溝を設置してほしい旨伝えたが、設置どころか見に来てすらもらえなかった。

〇〇地区の〇〇地区や〇〇には側溝が整備されているのに、〇〇の〇〇地区には側溝が全くなく不公平ではないのか。本件道路にも、〇〇のところから〇〇のところまで側溝を設置してほしい。

【市からの回答】

1 側溝の設置等について

市において管理している市道及び里道について、新規に道路を構築する場合、現地の状況が市民の生命、財産に甚大な被害を及ぼす恐れがある場合などは、市が主体となり側溝の設置・整備等を計画します。また、危険で緊急を要する場合や軽微な道路補修で済む場合などは、個人からの要望で工事対応をすることもあります。しかし、地域として必要な側溝の設置・整備等については、工事施工に際し、道路との境界確定等の必要があること、工事中の利便性の低下（通行止め等）のおそれがあることなどから、地元住民の協力が必要不可欠であり、自治会長を代表者として各地区の自治会等から、整備区間沿線の地権者の署名が入った要望書を提出していただいております。なお、申立人の主張されている〇〇地区については、〇〇部署で管理しており、側溝の設置・整備等の要望については〇〇部署で伺っております。

既存の道路について自治会等から側溝の設置・整備等の要望が提出された場合、工事の性格上、側溝の集水範囲、ルート、流出先等を考慮し、地域全体として効果のある整備計画を立てる必要があるため、〇〇部署においては、〇〇部署内規の「〇〇公共事業整備優先順位基準」に基づき優先順位を検討した上で計画を立てて、順次設置・整備等を行っております。優先順位については、事情や状況の変化に伴い、適宜見直しも行っております。

また、側溝等道路構造物の設置条件としては、原則として道路幅員が4.0m以上のところに設置しており、4.0mに満たない場合は、沿線地権者の協力により用地を無償提供していただき、道路幅員を4.0mとした上で設置しております。ただし、4.0mに満たない場合でも、危険で緊急性がある場合、排水計画上必要となる場合は排水施設（側溝、排水ます等）を設置しております。

2 本件について

(1) 申立人ご主張の道路について

〇〇地区はもともと農地が多いことから、排水路も多数あり、当該排水路が道路の排水も兼ねている地域ですが、同地区においても自治会等から側溝の設置・整備等の要望があった際には、工事を行っております。申立人は、「〇〇地区の〇〇地区や〇〇には側溝が整備されているのに、〇〇の〇〇地区には側溝が全くなく不公平」である旨主張されていますが、地区により対応が異なることはありません。

申立人が主張されている〇〇地区における市道、〇〇第〇号線（以下「本件道路」という。）には、一部民有地内に設置されている側溝はあるものの、道路敷内に公的な側溝は設置されておられません。雨天時に〇〇地区の道路をパトロールした際、側溝がないところは、道路表面を雨水が流れ、近くの排水路へと流れ込んでいました。また、本件道路に接続している幅員の狭い道路では、一部分に水溜りが見受けられましたが、本件道路には水溜りがない状況でした。ただ、地域の特性上、もともと田や畑であったところは、本件道路よりも低い位置にあるため、道路の表面を流れた雨水が流れ込んでいることがあります。

なお、側溝以外の整備方法としては、道路の表層を透水性舗装にて行い、雨水の流出を抑制する方法があり、本件道路の要望箇所（〇〇から〇〇までの部分）の半分は既に施工が済んでおり、雨量にもよりますが、水溜りが発生しなくなるなどの効果を確認しております。

（２） 本件の経緯

平成 26 年〇月、「お出かけトーク〇〇」において、申立人から、本件道路に側溝を作ってほしいとの要望があり、その場で、市長から「改めて現地を確認させていただき、必要な対策を考えていきたい。」旨回答しました。

後日、〇〇部署の職員が現地で調査を行ったところ、〇〇地区は河川下流域付近に位置し、農業用水路が縦横に張り巡らされ、道路が全体的に水路に対して高い位置にあり、沿道の農地に道路の雨水等が流入する箇所も多々見受けられました。しかし、この問題は地域特性のもので、農地、水路、宅地など地域全体で総合的に検討することが必要であること、本件道路に幅員の狭い箇所も多くあることから、直ちに側溝設置等による対策を行うことは困難な状況でした。

そこで、「住民の方々においては、路面等の状態に不安を感じられることもあるかと思いますが、今後日頃の安全管理に加え、梅雨や台風などの水量が多い時期には、パトロールを強化し、市道を安全に管理していきたい。」と回答しました。

その後、平成 27 年度に、本件道路及び周辺の道路で水道整備工事が行われました。当該工事の際に、平成 26 年度の申立人からの要望を踏まえ、上下水道局と協議を行い、道路舗装の全面改修を実施しました。具体的には、雨水の流出を抑制する効果がある透水性舗装を施工し、現地の縦横断勾配を調整し、排水性を高めるなどの対策を行いました。

平成 28 年 11 月、申立人から側溝の整備要望（口頭）があり、申立人と〇〇部署の職員で現地にて立会いを行い、側溝整備については、今後、検討させていただくと伝えました。その際、申立人が、地元役員をしていた頃（平成〇年頃）、旧〇〇に要望書を提出したとおっしゃったので、引き継いだ資料を探しましたが、確認できませんでした。

平成 29 年〇月、「市長とドンドン語ろう in 〇〇区」において、申立人が「雨水が私の土地を流れて流れるため、農地の土を持っていかれる。排水路があれば改善されるので整備してほしい。」と要望され、その場で、市長が「市職員が現地を確認した上で対策をさせていただきたい。」と答えました。

同年 6 月、申立人が〇〇部署へ来室され、「本件道路に接する農地に排水施設を自分で作

りたいので、農地に接している市道の一部払下げができないか。」と相談されました。

後日、申立人と〇〇部署の職員で現地立会いを行い、内容の確認を行いました。

その後、一部払下げについては、〇〇土木センターと協議の結果、現に地域住民が利用している道路であり、払下げはできないと考えられることを口頭で説明しました。

同年9月、申立人が再度申し出られたため、申立人と〇〇部署の職員で現地立会いを行いました。その際、今までは、晴れの日に現地立会い等を行ってきたが、雨水の流れを知りたいので雨天時の現地を確認させていただきたいと伝えました。

その後、雨天時に現地をパトロールしましたが、降雨量が少なく、透水性舗装の効果もあり、路面を流れる雨の様子は確認できず、申立人ご主張の雨水が畑の中を流れて土を持っていく状況等も確認できませんでした。

平成30年6月、雨天時、申立人と〇〇部署の職員が現地立会いを行ったところ、本件道路に接続する約〇mの幅員の狭い道路では、一部水溜りはありましたが、本件道路に水溜りはなく、本件道路からの水によって農地の土が流出しているところも、確認できませんでした。その際、自治会長を通して、側溝の設置・整備等の要望書を提出されるようお願いしました。

同年9月、本件の申立てを受け、申立人と〇〇部署の職員が現地立会いを行い、側溝の設置・整備について、再度、自治会長を通して要望書を提出されるようお願いしましたが、「自分からは言わない。」とおっしゃったため、〇〇部署から自治会へ相談することの了承を得ました。

(3) 申立人のご主張について

前述のとおり、本件道路のように、地域として設置・整備等が必要な場合、地元住民の協力が不可欠であり、まずは自治会長を通して沿線地権者からの要望書を提出していただく必要があることはご理解ください。

これまで、申立人とお会いした際、そのことを再三お願いしておりますが、平成〇年に地元自治会から、本件道路の幅員の狭い箇所の拡幅要望は提出されているものの、本件の側溝の設置・整備等の要望はまだ提出されておられません。

3 今後の方針

今後は、〇〇部署から地元自治会に相談し、自治会長を通して沿線地権者からの要望書の提出があった場合、側溝の設置・整備等について、優先順位を検討した上で道路整備計画へ組み込んでいきたいと考えております。

ただし、要望延長が約〇mと長く、また、前述のとおり、道路改良を伴う整備を行う際には、道路の幅員(4.0m以上)の確保が必要となる場所、本件道路は一部〇m程の狭い箇所等があり、沿線地権者の用地の無償提供による協力など地域全体での排水計画が必要となるため、全線の側溝の設置・整備等には時間がかかると考えられます。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

申立人の苦情申立ての趣旨を要約すると、申立人の所有する〇〇の畑等（地番〇〇、地番〇〇及び〇〇）について、周囲が高くなっており、雨の量が多くなると側面の道路（以下「本件道路」という。）から水が流れ込み、畑に穴が開いてしまうことがあるため、市に対し、約 5 年前から本件道路に側溝を設置してほしい旨伝えたが、設置どころか見に来てすらもらえなかったことが納得いかない、本件道路の〇〇のところから〇〇のところまで側溝を設置してほしい、というものです。そこで、市が、市の管理する道路の側溝の設置・整備等をどのように行っているのか、本件に関する申立人への対応について問題がなかったかを検討します。

2 道路の側溝の設置・整備等について

市が管理する市道及び里道における側溝の設置・整備等については、「市からの回答」に詳しく記載されています。要約すると、現地の状況が市民の生命、財産に甚大な被害を及ぼす恐れがある場合などは、市が主体となり側溝の設置・整備等を計画しており、また、危険で緊急を要する場合や軽微な道路補修で済む場合などは、個人からの要望で工事対応をすることもあるが、地域として必要な側溝の設置・整備等については、地元住民の協力が必要不可欠であり、自治会長を代表者として各地区の自治会等から、整備区間沿線の地権者の署名が入った要望書を提出していただいている、ということです。

当該要望書が提出された場合、工事の性格上、側溝の集水範囲、ルート、流出先等を考慮し、地域全体として効果のある整備計画を立てる必要があるため、優先順位を検討した上で、計画を立てて側溝の設置・整備等を行うということで、〇〇部署が所管する地域においては、〇〇部署内規の「〇〇地域公共事業整備優先順位基準」に基づき、優先順位が検討されています。当該基準によると、側溝を新設するに当たっては、維持修繕・新設の必要性、道路の利用状況、要望年度、施工環境、整備効果等を踏まえて検討されることになります。

また、側溝等道路構造物の設置条件としては、危険で緊急性がある場合をのぞき、原則として道路幅員が 4.0m 以上のところに設置しており、4.0m に満たない場合は、沿線地権者の協力により用地を無償提供していただき、道路幅員を 4.0m とした上で設置しているということです。

以上の市の方針によると、市の判断や個人からの要望に基づいて道路の側溝を新設するのは、よほど危険で緊急性を要すると判断される場合になり、それ以外の、地域として側溝の設置・整備等が必要と考える場合などについては、まず、自治会長を代表者として各地区の自治会等から、整備区間沿線の地権者の署名が入った要望書を提出してもらうことが必要ということです。市が主張するように、工事施工に際し、道路との境界確定等の必要があること、工事中の利便性の低下（通行止め等）のおそれがあること、また、道路幅員が 4.0m に満たない場合は、原則として、沿線地権者の協力により用地を無償提供してもらい、道路幅員を 4.0m とした上で側溝等の道路構造物を設置していることなどからすると、権利・実益面における整備区間沿線の地権者に及ぼす影響は大きいといえます。そうすると、個人の

要望を受け付けても、沿線地権者全員の同意や協力が得られなければ、施工環境が整わないことになるため、優先順位が低いままで具体的な計画までは進めず、実質的に工事ができない結果となることが考えられますが、それもやむを得ないと考えます。したがって、沿線地権者全員の同意や協力が必要であるとして、まずは、全員の署名が入った要望書の提出を求めるとする市の取扱いに問題があるとはいえません。

3 本件に関する市の対応について

申立人は、「約5年前からずっと、市に対し、本件道路に側溝を設置してほしい旨伝えたが、設置どころか見に来てすらもらえなかった。」と主張されています。

一方、市としては、①平成26年5月頃、〇〇部署の職員が現地調査を行った上で、直ちに側溝設置等による対策を行うことは困難であるが、日頃の安全管理に加え、パトロールの強化を行い、安全に市道を管理する旨回答した、②平成27年度に、申立人の要望を踏まえて本件道路に透水性舗装を施工し、現地の縦横断勾配を調整し、排水性を高めるなどの対策を行った、その後も、③平成28年11月、平成29年6月頃、同年9月、平成30年6月に申立人からの要望を受けて〇〇部署の職員が申立人と現地立会いを行っており、平成30年6月の立会いの際は、自治会長を通して要望書を提出されるように説明した、④そのほか、職員が雨天時に現地のパトロールを行い、本件道路の状況を確認したということです。

両者の主張によると、数年前から申立人が本件道路の側溝設置の要望を市に伝えており、市もその要望について認識していたという点はほぼ一致しているといえますが、当該要望への市の対応については、両者の主張がまったく異なっています。しかし、市には本件に関する対応記録があること、申立人が「お出かけトーク」や「市長とドンドン語ろう」などの市の事業を利用して要望を伝えられ、市長が現地を確認の上で対策を考える旨回答していることなどからすれば、本件に関し、市が現地確認・立会いすらしていないということは考えにくいところです。また、市は、申立人の要望を受けて、本件道路に透水性舗装を施工し、現地の縦横断勾配を調整し、排水性を高めるなどの対策も行っています。

以上から、申立人の要望に対し、市は、その都度現地立会いやパトロール等を行った上で、現況等の説明を行っていると考えられ、また、本件道路の舗装の改修工事も行っており、市の対応に不備があったとはいえません。なぜ、申立人が「見に来てすらもらえなかった。」と思われたのかは不明ですが、むしろ、市としては、申立人の「畑に雨水が流れ込まないようにしてほしい。」旨の要望に対し、できる範囲で対応してきたと評価できます。

また、「市からの回答」によると、平成30年6月及び本件の苦情申立て後の同年9月の現地立会いの際、申立人に対し、まずは要望書を提出されるよう説明したということです。オンブズマンが確認したところ、それ以前にも要望書の提出について申立人へ説明したことも考えられるが、はっきりと記録に残っているのは、平成30年6月の現地立会いの際が最初だということです。上記のとおり、本件の側溝設置について要望書の提出を求めることは問題がありませんので、市の対応に不備はなかったと考えます。

4 今後の方針について

市としては、自治会長を通して要望書を提出されるように伝えた際に申立人が「自分からは言わない。」とおっしゃったため、〇〇部署から自治会へ相談することの了承を得て、今後は、〇〇部署から地元自治会に相談するということです。そして、「自治会長を通して沿線地権者からの要望書の提出があった場合、側溝の設置・整備等について、優先順位を検討した上で道路整備計画へ組み込んでいきたいと考えて」いるということです。ただ、仮に、要望書の提出があつて計画へ組み込まれた場合でも、要望されている側溝の長さが約〇mと長く、また、本件道路は一部〇m程の狭い箇所等があり、沿線地権者の用地の無償提供による協力など地域全体での排水計画が必要となるため、全線の側溝の設置・整備等には時間がかかることとなります。

申立人の畑等に雨水が流れ込んで申立人がお困りだというお気持ちは十分理解できますが、市が側溝の設置・整備等の工事を行うには、上記のような様々な考慮事項や決められた手順を踏む必要などがあり、時間がかかることはご理解いただきたいと思います。

(23) 里道の修繕（要約）

【苦情申立ての趣旨】

利用している里道（以下「本件里道」という。）が破損しているため、市にその確認を要望したが、現地調査を行った結果、本件里道の機能は損なわれていないとする市に納得がいかない。

【市からの回答】

本件里道については、申立人の要望を受けて、目視による現地調査を行いました。その結果は、経年変化等による劣化や変位等は見受けられましたが、通行上の支障や危険を伴う状況は確認できませんでした。翌年に再度、現地調査を行いました。同じ状況でした。

なお、今後においても、道路上で異常が見られた場合は、ご連絡をいただきますと、機能回復等の現場対応を行ってまいります。

【オンブズマンの判断】

申立人の主張は、本件里道が破損しているため、修繕して原状回復を行ってほしいというものであると考えます。

そこで、市に本件里道の修繕義務があるかどうかをみていきたいと思ひます。

里道は、法定外公共物であり、その管理は市町村が行うべきものであり、里道としての機能に配慮する必要があります。そのため、本件里道が破損し、里道としての機能に欠けるような状態が生じている場合は、市に本件里道の修繕義務が生じると考えます。そうすると、本件で市に修繕義務があるといえるためには、本件里道が破損し、里道としての機能に欠けるような状態が生じていなければなりません。

この点、「市からの回答」によると、「目視による現地調査を行いました。その結果は、経

年変化等による劣化や変位等は見受けられましたが、通行上の支障や危険を伴う状況は確認できませんでした。翌年に再度、現地調査を行いました。同じ状況でした。」ということです。

オンブズマンも現地を調査しましたが、本件里道の里道としての機能に問題があるような破損を確認できませんでした。

よって、本件里道が破損し、里道としての機能に欠けるような状態が生じているとはいえないので、市に修繕義務はなく、市の回答に不備はないと考えます。

（２４）市道地下からの振動

【苦情申立ての趣旨】

平成 24 年 4 月〇日頃、現住所地（〇〇区〇〇）を購入し、家を建てた。購入後、自宅前の道路が深く掘削されていて、直径 3 メートル程度のモーターが埋設されているのを見た。何の工事かは分からなかったが、工事関係者に工事に関する質問をしたところ、うやむやな回答だった。

転居してから約半年ほど経つと、モーターの振動に悩まされるようになった。振動は、私の体感で震度 2 くらいの揺れである。振動は不定期に発生し、昼夜を問わず 1 日の半分以上は揺れている。

約 4 年ほど前、市にモーターについて問い合わせたところ、「そこにはモーターも何も無い。」と回答された。また、上下水道局から受益者負担金の支払いを求められた際に、電話で何回か「モーターをどうにかしてください。」と言ったが、それに対して回答はなかった。私としては、市がモーターを埋設したと考えている。そして、平成 30 年 5 月〇日現在も、モーターの振動によって自宅の道路側にヒビが入り、自宅が崩れそうになるなど、被害が継続している。市はモーターを撤去するなど、何らかの対応をすべきなのに何もしないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 本件経緯

平成 27 年 11 月〇日、申立人から上下水道局給排水設備課に対し、下水道事業受益者負担金に関するお問い合わせの電話がありました。その際に、申立人から、「市道の地下から騒音がして眠れない。」「地下に巨大なモーターがあり、排水設備を通して音が響いてくる。」「マンホールのふたを二重にするなどの対処をしてほしい。」というお話があったので、騒音について現地調査を実施することにしました。

同年 12 月〇日、給排水設備課が、申立人宅の〇側にある市道（以下「本件市道」という。）を現地調査しましたが、騒音は確認できませんでした。また、〇〇電力に本件市道の埋設状況を確認しましたが、「電柱を建てているため埋設物はない。」ということでした。調査の結果については、給排水設備課からの報告は不要で、申立人から連絡するという事を事前に

お伺いしておりましたが、申立人から連絡はございませんでした。

平成 29 年 11 月〇日、申立人から給排水設備課に対し、下水道事業受益者負担金に関するお問い合わせの電話がありました。その際に、「自分は道路に埋まっているモーターを見た。」「地下のモーター音がひどく取り出してほしい。」「市が埋設物はないと主張するのであれば、自分で業者を雇って確認する。実際にモーターが確認できれば、市は掘削の費用負担をすべきである。」と述べられました。給排水設備課からは、費用負担はできない旨説明しました。

平成 30 年 7 月〇日、オンブズマン制度に基づく苦情申立てがあったことを受けて、上下水道局管路維持課が、申立人の立会いのもとで現地調査を実施しました。管路維持課では、下水道工事で地下にはモーターを埋設していないこと、道路には雨水管も埋設されており、調整池に設置されたポンプが稼動する際に、音や振動が雨水管に伝わっている可能性があることを説明しました。加えて、以後の対応は道路管理者が対応すべきことなので、上下水道局から道路管理者に引継ぐことを説明すると、申立人は引継ぎについて了承されました。

2 市の見解

(1) 本件市道にモーターが埋設されているという主張について

苦情申立ての趣旨によると、「平成 24 年 4 月〇日頃、現住所地（〇〇区〇〇）を購入し、家を建てた。購入後、自宅前の道路が深く掘削されていて、直径 3 メートル程度のモーターが埋設されているのを見た。」と申立人は主張されています。

このような、市道を深く掘削する工事が行われる場合には、道路の占用許可が必要となります。本件市道の占用許可を所管する〇〇土木センター総務課が、平成 24 年 4 月〇日から申立人がオンブズマン制度に苦情を申立てられた平成 30 年 5 月〇日までの占用許可申請を確認したところ、本件市道の占用許可の記録はありませんでした。

また、上下水道局では、地域によってマンホール内にポンプ設備を設置することはあります。しかし、ポンプ設備の大きさはマンホール内の直径（約〇〇～〇〇〇センチメートル）を超えることはなく、そもそも申立人宅周辺にポンプ設備を設置していません。

したがって、市が、本件市道にモーターを埋設したということはないと考えております。

(2) ほかに考えられる騒音及び振動の原因について

調整池では、一時的にためた雨水を、最終的に河川や水路に排水する必要があります。排水は、自然に可能な場合と不可能な場合があり、不可能な場合には排水ポンプを設置して排水します。この排水ポンプが稼動する際に多少の音や振動が発生することはありますが、家屋が揺れるほどの振動が発生するということはなく、現在に至るまで、市が河川施設として管理する排水機場 25 箇所、調整池 16 箇所での振動に関する苦情があったことはございません。

申立人宅周辺の状況を確認したところ、申立人宅の〇〇に調整池があり、排水ポンプ稼動時の音や振動が雨水配水管を伝わった可能性を確認するため、〇〇土木センター河川公園整備課が現地調査を行いました。

調査の結果、ポンプの振動や音はポンプから4~5メートル離れるとまったく感じられませんでした。この点に加え、申立人宅から調整池まで約〇〇〇メートル離れていること、雨水配水管と排水ポンプは直接接続していないこと、調整池の放流口と排水ポンプ設置場所までの距離が約〇〇メートル離れていることから、排水ポンプ稼動時の音や振動が雨水配水管を通じて申立人宅へ伝わることはないと考えております。

今後、申立人が排水ポンプ稼動時の音や振動を確認したいということであれば、〇〇土木センター河川公園整備課では現地立会いを行う等の対応をしていきたいと思っております。

【オンブズマンの判断】

1 今回の苦情申立ての要旨は、申立人宅の前にある市道（以下「本件市道」という。）に市が直径3メートル程度のモーターを埋設しているところ、モーターの振動により申立人宅にヒビが入る等の被害を受けたにもかかわらず、市がモーターを撤去する等の対応をしないことに納得がいかないというものです。

2 申立人の主張内容からすると、「モーターの振動」の原因としてまず考えられるのは、下水道の設備として地中にモーターが設置されていることです。

そこで、オンブズマンは上下水道局の給排水設備課及び管路維持課に対して調査をしました。しかし、両課からの回答文に加え、配管図等の資料も確認しましたが、本件市道を含めて申立人宅の周辺には下水道施設としてのモーターやポンプなど振動する可能性がある設備は設置されていませんでした。

3 次に、市道の地下にモーターを設置する場合には、市道の管理者から道路占用の許可を受ける必要があることから、〇〇土木センター総務課に対し調査を行いました。その結果、申立人が主張される平成24年4月（同月〇日）から本件申立てがされた平成30年5月〇日までの間において、申立人宅付近では、本件市道を含めて市道占用の許可がされた事実はありませんでした。

4 なお、調査の過程で、申立人宅の近くに調整池が存在し、本件市道に埋設されている雨水配水管がこの調整池につながっているため、調整池に設置されている排水ポンプの振動や音が雨水配水管を通じて申立人宅に影響を及ぼす可能性が話題となったため、この点についても〇〇土木センター河川公園整備課に対して調査をしました。

しかし、本件市道に埋設されている雨水配水管は放流口を通じて調整池に接続され、排水ポンプは放流口から約〇〇メートル離れた場所に設置されており、上記雨水配水管と排水ポンプは直接接続されていないことから、排水ポンプの振動や音が本件市道に埋設されている雨水排水配水管に伝わることは考えられません。

5 以上のとおり、オンブズマンの調査の結果によれば、本件市道に関し、モーターが埋設されている事実はなく、他に申立人が主張される振動の原因となり得るものの存在は確認できませんでした。

したがって、申立人が主張される点について、市に不備があるとは認められません。

(25) 市営駐輪場の管理

【苦情申立ての趣旨】

平成30年7月〇日、〇〇の駐輪場に原付バイクを駐車していたところ、市から業務委託を受けている〇〇の従業員から、胸ぐらをつかまれるという暴行を受けた。本庁13階にある自転車対策室に苦情を言いに行ったところ、A係長が対応した。A係長は謝罪するどころか居直って、事件を隠蔽するために虚偽を言い、私を悪者にしようとした。

同月〇日、自転車対策室に電話したところ、B室長が対応した。駐輪場の監視カメラを確認すれば事実は分かるはずだと思い、私と一緒に確認してほしいと要望したが拒否された。また、法令では、監視カメラの記録を1年以上保管することを義務付けられていることから、保管しておくよう要望したが、それも拒否した挙句、「事実は存在しない。」と事実の隠蔽を図った。

同月〇日、自転車対策室に行ったが話に進展がなかったため、土木管理課へ行き、C課長を出すよう要望した。しかし、D氏が妨害して、C課長ではなくB室長を呼んだ。そもそも、〇日及び〇日にもC課長を出すように要望していたのに、他の職員が自分たちの隠蔽工作を防ぐためにC課長を出さないようにしていた。私の権利行使を妨害している旨述べると、虚偽の説明をして「事実は存在しない。」と隠蔽を図った。C課長も、私の話を聞こうとせず真摯な対応をとらない等、課内全体で隠蔽を図ってきた。

同日、自転車対策室及び土木管理課の対応に不満があったため、本庁5階の秘書課に苦情を言いに行ったところ、秘書課のE氏とF氏が対応した。両者は、まともな対応もせず回答もしない等、私の権利行使の妨害をしてきた。特にE氏は、〇〇の職員を市の職員だと言い張り、誤った説明をしてきた。

以上の一連の市の対応は、隠蔽を図ったり虚偽の説明をする等、不誠実極まりないものであるから、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 本件経緯

平成30年7月〇日〇頃、〇〇にある熊本市営駐輪場（以下「駐輪場」という。）の自転車専用置き場に申立人がバイクを停めたため、係員がバイク置き場にバイクを移動するよう指導しました。しかし、申立人は係員の指導に応じずその場にバイクを止めると、駐輪場を出て行く際に係員に近づいてきました。申立人は、係員に密接するほどに近づいてきたので、係員が制止のために自分の胸の位置に両手を持ってきて、後ずさりしながら申立人を受け止めようとした。この係員の挙動に対して、申立人は暴行を受けたと主張し、暴行をしていないと主張する係員と押し問答になりました。

同日〇頃、申立人が市庁舎にある自転車対策室を訪れ、係員から暴行を受けたと苦情を述べられました。A主幹が対応し、「状況を確認するために、まずは駐輪場に行って確認しま

す。」と伝え、氏名及び電話番号を聞いた上で、申立人には退出していただきました。その後、A 主幹が駐輪場に行くと、申立人が係員に再度苦情を述べられていました。申立人は「係員から両腕をつかまれ、両腕を負傷した。」と主張し、係員は「駐輪場の2階までは自転車置き場なのに、申立人は1階にバイクを置いた。3階のバイク置き場に移動するよう指導したが、申立人は聞き入れなかった。申立人が駐輪場から出て行く際に、食ってかかってきて、自分に異常に近づいてきたので、両手で受け止めようとしただけである。申立人はこれを暴行と主張している。」と反論していました。A 主幹は申立人を指導した係員だけでなくほかの係員にも事実確認を行い、その後、駐輪場に備え付けられている監視カメラの映像も確認しましたが、申立人が主張されるような暴行は確認できませんでした。

同日〇頃、A 主幹が申立人へ電話したところ、不在でした。

同日〇頃、申立人から自転車対策室に電話があり、A 主幹が対応しました。申立人は、暴行を受けたから上司に報告するよう述べられました。これに対して、事実確認をした結果、係員が申立人に暴行をした事実はなかった旨伝えると、申立人は納得されず、電話をお切りになりました。

同月〇日〇頃、申立人から自転車対策室に電話があり、A 主幹が対応しました。申立人は、「自分は暴行を受けたが、市は隠蔽している。病院に行ったから治療費を出せ。自分は裏社会とつながりがある。話にならないから、上司を出せ。」と述べられました。これに対して、B 室長は〇〇まで対応できない旨回答すると、申立人は電話をお切りになりました。

同日〇頃、申立人から自転車対策室に電話があり、B 室長が対応しました。申立人は、「自分は暴行を受けたのに、市は隠蔽している。治療費はどうしてくれるのか。」と繰り返し述べられました。これに対して、係員が暴行をしたという事実はなく、隠蔽もしていない旨を繰り返し説明しました。

同月〇日〇頃、申立人が自転車対策室を訪れ、B 室長が対応しました。申立人は、土木管理課のC 課長を出すよう繰り返し要望されたので、B 室長が今回の件の責任者でありテーブルで話を聞くと案内しましたが、申立人は納得されずに自転車対策室を退出されました。

同日〇頃、申立人が秘書課を訪れ、E 主幹及びF 参事が対応しました。申立人は、「C を呼んでいるが、まったく対応しない。電話に出るけど、まったく出てこない。だから、F に言いに来た。駐輪場の係員から暴行を受けた。それで、自転車対策室のA が来た。駐輪場の係員は、最初は暴行を認めていたのに、A が暴行はなかったと言い出した。A が隠蔽している。自分が被害者なのに対応しない。自転車対策室のA も一緒。今日行ったけど、A ば出さん。B とA の二人で隠蔽している。もみ消そうとしている。しかも、駐輪場の職員は〇〇の職員なのに、A は『うちの職員。』と言った。おかしいだろう。〇〇の職員は市の職員ではないはずだ。隠蔽する職員は市長に言ってクビにすべきだ。」などと述べられました。続けて、申立人のこれまでの苦情や今回の苦情が市長に伝わっているか否かを質問されたので、市長に報告している旨回答しました。また、捜査機関に告訴をしたとのことでしたので、E 主幹が捜査を含めて司法判断に任せるべきではないかと説明しました。なおも、申立人は、「三

権分立を知らないのか。司法と行政は違う。苦情は受け付けなければならない。それと、〇〇の職員が市の職員というのはおかしい。」と述べられたので、E主幹が、「市から委託を受けて、市の駐輪場で〇〇の職員が働いていることから、『うちの職員』と言ったのではないですか。」と説明したところ、帰られました。

2 市の見解

市は、駐輪場の指定管理者（地方自治法第244条の2第3項）として、〇〇に駐輪場の運営を業務委託しています。

申立人が主張されるように、駐輪場の係員は民間組織である〇〇が雇用しており、市が雇用している職員ではありません。しかし、駐輪場の運営はもともと市の業務であり、市は指定管理者の業務を監督していることから、〇〇が雇用している者であっても、駐輪場の運営に関する限りでは、市が監督責任を負います。

申立人が駐輪場の係員に両腕をつかまれた又は胸ぐらをつかまれた旨主張されたことから、上記の監督責任に基づいて、駐輪場の係員からの聴取をするとともに監視カメラの映像を確認しました。その結果、駐輪場係員が近づいてきた申立人を制止するために、胸の前に両手を持ってくることはあっても、両腕をつかんだ又は胸ぐらをつかんだといった暴行をしたという事実はございませんでした。なお、市が監視カメラの映像を1年以上保管する義務というものは、法令上定められておりません。

各課では、申立人のご主張に基づいて事実確認を行い、その結果を何度も丁寧に説明させていただいたところであり、本件に関しては真摯な対応に努めてきたところです。今後、申立人から説明を求められた場合は、従前と同様の丁寧な説明に努めたいと考えます。また、暴行の有無については刑事罰に関する司法判断になるところなので、最終的には司法判断に従いたいと思います。

【オンブズマンの判断】

1 今回の苦情申立ての要旨は、〇〇の駐輪場で市から駐輪場管理の業務委託を受けている〇〇の従業員である駐輪場係員（以下「駐輪場係員」という。）から申立人が暴行を受けたが、駐輪場の管理を担当する自転車対策室（以下「担当課」という。）の職員は、「事実がない。」と行って事実を隠蔽している、というものです。

2 申立人は「暴行」という言葉が使われていますが、ここでは、犯罪行為に当たる「暴行」又は損害賠償責任の原因となる「暴行」が存在したかどうかについて検討します。

オンブズマンは、可能な限りの調査を行いました。駐輪場係員が申立人に対し上記の意味における「暴行」を行った事実は確認できず、「駐輪場係員が申立人に対し暴行を行った事実がない。」との市の判断は正当であると認められます。

したがって、「駐輪場係員が申立人に対し暴行を行った事実がない。」との認識を前提とした担当課の対応に不備があるとは認められません。

なお、市職員が〇〇の従業員である駐輪場係員を「うちの職員」と呼んだことについては、

「担当課が管理責任を負う部門でその業務に従事している者」という意味では、誤った説明であるとは認められません。

3 以上のとおりですので、本件における市の対応に不備はないものと考えます。

(26) 公園の管理

【苦情申立ての趣旨】

私は、熊本市〇〇区〇〇にある〇〇公園の公園愛護会の会員、〇〇会の会員である。

この〇〇公園の整備状況が非常に悪い。公園内の雑草は伸び放題、グラウンドの排水溝は泥詰まりで排水できていない。便所の中は樹木の落葉だらけで、外注された委託清掃業者の清掃はいい加減で、臭いも酷いし、汚らしく、水洗便所とは思えない。

そういう状況をみかねて、私たち公園愛護会のメンバーは、草が伸びていたらグラウンド内の除草を行い、便所清掃については当番制により1週間交代で、水で洗いモップでふき取りを行っている。市の委託清掃はいつ行っているのか。行っているとしても、清掃が終了しても市は立会い検査も行っていないのではないかと。そうであるなら、委託清掃業社は手を抜いた清掃しか行わないのではないかと。

このような状況であるので、市として、公園の管理、清掃を計画的に工程表によって管理し、植木の剪定や除草は何ヶ月ごとに行うのか、グラウンドの排水溝の泥の撤去、排水溝の破壊部分の補修はいつ行うのか等、決めてもらいたい。そして、その工程表を市民に公開して、その工程表に基づき公園の管理、清掃を実行に移してもらいたい。

【市からの回答】

1 申立人の主張について

苦情申立ての趣旨によると、申立人の主張は、①〇〇公園（以下「本件公園」という。）における委託清掃業者が行う公園内の便所清掃がいい加減であるので、委託清掃業者が清掃をしっかりと行っているかチェックしてもらいたいとの主張、②本件公園の雑草は伸び放題なので、その除草と、植木の剪定を行ってもらいたいとの主張、③グラウンドの排水溝が泥詰まりで排水できていないので、泥の撤去を行ってもらいたいことと、排水溝の壊れた部分があるのでその修理も行ってもらうこととの主張、④公園の便所清掃、植木の剪定や雑草の除草について、工程表を公開してもらいたいとの主張の四点であると思われます。

以下、それぞれの主張に対して、経緯等を踏まえながら回答します。

なお、本件公園は、〇〇川の調整池の一部を占用した公園であり、公園区域は側溝内側（側溝は含まない）の広場と便所周辺で、そのほかは河川区域となります。公園区域については公園班が、河川区域については河川班が担当しています。

2 ①本件公園の便所清掃について

本件公園の便所は公園区域にあります。

市の公園における便所の清掃は、委託清掃業者との年間委託契約により、公園毎の利用者

数に応じて月4回～15回実施しております。本件公園においては、月4回、年間48回の清掃を業者委託により実施しております。月4回の清掃については、清掃日が連続することがないように、週1回程度に分散して行うようにスケジュール調整を指導しています。

便所の清掃委託の検査については、〇〇土木センター管内の便所のある126公園、年間延べ8,280回の清掃毎に実地検査を行うことは不可能であり、原則として写真による検査を行っています。つまり、委託清掃業者から清掃済みの便所の写真（清掃日時入り）をデータで送ってもらい、それをチェックする形で行っています。ただし、委託清掃業者の清掃内容について公園愛護会等から通報があった場合は、現地での直接指導や実地検査を行っています。また、〇〇土木センターでは年2回公園パトロールを行っており、その際には、便所の清掃状況についても確認しています。

過去に申立人から〇〇土木センターに対して便所の清掃内容について申出を受けた事実は確認できませんでしたが、公園の便所清掃に関して何かありましたら、〇〇土木センターまでご連絡いただけたらと思います。

3 ②本件公園の除草と植木の剪定について

本件公園の除草につきましては、公園区域、河川区域とも対象に含まれます。

〇〇土木センター管内の公園の除草は、原則として年3回を上限として業者委託により実施しています。それ以上の除草管理については、必要に応じて公園愛護会や地元町内自治会等、地域の方々に協力していただいています。

本件公園の除草は、平成30年度は3回実施しており、①5月〇日～〇日、②9月〇日～〇日、③10月〇日に実施しています。

次に、植木の剪定につきましては、植木が植樹されている区域は河川区域となります。植栽されている樹種が主に〇〇であるため、枯らす恐れもあることから管理上定期的に剪定を行うことはしませんが、民地や道路に越境している場合は、随時剪定を行っています。現在のところ緊急に対応する必要性はないと考えていますが、地元の要望がある場合や、パトロールを行い必要が認められる場合に実施したいと思います。

4 ③グラウンドの排水溝について

グラウンドの排水溝は河川区域となります。

排水溝の泥の撤去につきましては、平成30年9月〇日に申立人以外の方から連絡があり、平成31年1月〇日に実施しております。

排水溝の破損につきましては、現地で調査しましたが確認できませんでした。申立人に破損の場所を確認し、補修の要否を検討したいと思います。

5 ④工程表の公開について

業者との契約上、月の清掃回数を指定しておりますが、公園便所の清掃日程につきましては、ある程度は委託清掃業者の裁量に委ねる必要がありますので、具体的な期日を明示した工程表はございません。

本件公園の除草の日程につきましては、公園愛護会長や町内自治会長と相談し、その都度

決定しています。決定した日時につきましては、公園内の立て看板により告知もさせていただいております。

本件公園の植木の剪定につきましては、上記のとおり、民地や道路に越境している場合に、随時剪定を行っていますので、工程表はございません。

以上のとおり、工程表については、あらかじめ開示するのは難しい状況にありますので、ご理解のほどをお願いいたします。

【オンブズマンの判断】

1 本件で検討する事項について

〇〇公園（以下「本件公園」という。）は、「市からの回答」にあるように、〇〇川の調整池の一部を占用した公園であり、調整池の機能を持つため、本件公園内で河川区域と公園区域がある公園です。

申立人は、本件公園の公園愛護会の会員としても活動され、〇〇会の会員としても活動されておられます。そのような中で、「苦情申立ての趣旨」にあります①公園内の雑草は伸び放題、②グラウンドの排水溝は泥詰まりで排水できない、③便所の中は樹木の落葉だらけで、外注された委託清掃業者の清掃はいい加減で、臭いも酷いし、汚らしく、水洗便所とは思えない、という状況を見かねて申立てに至られたと推察いたします。そして、これらと併せて、④市の本件公園の管理、清掃についての工程表を公開してほしい旨の主張をされています。

そこで、以下では、前述の四点について、①については、本件公園の植木の剪定や除草は、どのように行われているか、②については、グラウンドの排水溝の泥詰まりに対し、どのように対応しているか、③については、委託業者が行っている便所清掃に関し、チェックをどのように行っているか、④については、本件公園の便所清掃、植木の剪定や除草の工程表の公開に関して、それぞれ検討します。

2 ①本件公園の植木の剪定や除草は、どのように行われているのかについて

「市からの回答」によると、「本件公園の除草は、平成30年度は3回実施しており、(i)5月〇日～〇日、(ii)9月〇日～〇日、(iii)10月〇日に実施しています。植木の剪定につきましては、植栽されている樹種が主にサクラであるため、枯らす恐れもあることから管理上定期的に剪定を行うことはしませんが、民地や道路に越境している場合は、随時剪定を行っています。」とのことです。

本件公園の除草は、年3回行っているとのことです。回数については少ないようにも思われますが、〇〇土木センター管内の公園の除草は、原則として年3回を上限としているとのことです。したがって、本件公園については、上限である年3回の除草を行っていることとなります。市としても、限られた財源の中で公園の除草を実施しなければならないことを考えると、市の対応に問題があるとまではいえません。しかしながら、年3回の除草では十分でないことは想像に難くありません。「市からの回答」においても、除草管理については、公園愛護会や地元自治会、地域の方々に協力していただいているとのことです。3 ②グラ

ウンドの排水溝は泥詰まりをどのように対応しているかについて

「市からの回答」によると、排水溝の泥の撤去については、「平成30年9月〇日に申立人以外の方から連絡があり、平成31年1月〇日に実施しております。」とのことです。対応に多少時間が掛かっているようにも思われますが、対応自体は行われています。

次に、排水溝の破損については、「現地で調査しましたが確認できませんでした。申立人に破損の場所を確認し、補修の要否を検討したいと思います。」とのことです。この点については、今後の市の対応を待ちたいと思います。

4 ③委託業者が行っている便所清掃に関し、チェックをどのように行っているかについて

「市からの回答」によると、「便所の清掃委託の検査については、〇〇土木センター管内の便所のある126公園、年間延べ8,280回の清掃毎に実地検査を行うことは不可能であり、原則として写真による検査を行っています。つまり、委託清掃業者から清掃済みの便所の写真（清掃日時入り）をデータで送ってもらい、それをチェックする形で行っています。」とのことです。

すべての公園の便所清掃を毎回実際にチェックすることは現実には困難であると考えられますので、効率などの点を考えると、市の行っている写真によるチェックが最も現実的な方法であると考えます。また、公園愛護会等からの通報があった場合は、現地での直接指導や実地検査も行っており、それとは別に年2回の公園パトロールの際には、便所の清掃状況についても確認を行っているとのことであり、写真でのチェックだけでなく、実際に現地でのチェックも行われていることが認められます。

以上の点を考えると、市の行っている公園の便所清掃のチェックについて問題があるとはいえません。

5 ④本件公園の便所清掃、植木の剪定や除草の工程表の公開に関して

「市からの回答」によると、本件公園の便所清掃の工程表については「ある程度は委託清掃業者の裁量に委ねる必要がありますので、具体的な期日を明示した工程表はございません。」とのことです。

便所清掃については、委託清掃業者が1日に回ることができる公園の数が、汚れや落葉の量などの作業量に影響を及ぼす状況やその日の天候等に左右される面があると認められますので、「具体的な日時までを示した工程表を作ることは難しい。」との市の判断は、やむを得ないものと考えます。したがって、便所清掃について具体的な実施日を示した工程表を公表していない市の扱いに問題があるとはいえません。

除草の工程表について、「市からの回答」によると、「公園愛護会長や町内自治会長と相談し、その都度決定しています。決定した日時につきましては、公園内の立て看板により告知もさせていただいております。」とのことです。

除草については、草の伸び具合もありますので、公園愛護会長や町内自治会長と相談し、必要な時に行うのが一番効果的であると考えます。したがって、事前に工程表を作成してい

ない市の扱いに問題があるとは認められません。なお、除草日時が決定したら、公園内の立て看板により告知も行っているとのことですので、公園利用者への告知は十分に行われていると考えます。

植木の剪定の工程表について、「市からの回答」によると、「民地や道路に越境している場合に、随時剪定を行っておりますので、工程表はございません。」とのことでした。

植木の剪定についても、除草と同様、必要な時に行うのが一番効果的であると思われるので、事前に工程表を作成していない市の扱いに問題はないと考えます。

以上のとおり、公園の便所清掃、除草、植木の剪定等について市が工程表を公開していないことに関しては、問題があると判断することはできません。

6 まとめ

確かに、公園の便所清掃、除草、植木の剪定等については、現在市が行っているものだけでは十分と言えない現状があると思います。除草に関する部分で触れましたが、市は、従来から、公園愛護会や地元自治会など地域の方々に協力していただいているとのことでした。これからもこれら地域の方々のご理解とご協力をいただきながら、地域の皆さまに親しまれる公園となることを望みます。

(27) 公園建設にかかる住民説明

【苦情申立ての趣旨】

熊本市は、熊本市〇〇区 A 番地の土地（以下「本件土地」という。）を買収し、都市公園化する計画を立て、その工事が進捗している。

平成〇年 12 月に、〇〇広場として、借用使用されていた、〇〇区 B 番地の地主〇〇様の土地の返還要求により、ほかに場所を探すことになり、私の提案により本件土地を熊本市に（新）〇〇広場として、整備を申請した経緯があり、本件土地は、平成〇年 8 月〇日の夏祭りを使用始めの〇〇広場として、近隣住民が利用してきたものである。私は震災まで、本件土地の前の熊本市〇〇区 C 番地に住んでおり、現在も、その近所である熊本市〇〇区 D 番地に居住し、町内自治会で平成〇年 4 月より〇〇委員を務めるほか、〇〇会の会長を〇期務め、〇〇広場である本件土地を利用し、〇〇広場の愛護会を〇〇と設立、現在まで役員を務め、〇〇会の会長も経験し、現在も会員である。

本件土地について公園化の内容を検討するためのワークショップが平成〇年 12 月〇日、同月〇日、平成〇年 1 月〇日の 3 回開かれたが、参加者も多忙なため、それぞれ〇名、〇名、〇名と少なかった。その際、私も参加して意見を述べ、我々なりの図面も持参し提示したが、参加者の要望、意見も様々で、簡単に集約、図面化できるような内容ではなかった。3 回目のワークショップにおいては、約束時間を大幅に超過する激論で、広場は、面積が広い方がいい、熊本市のような貧困財政のもとにおいては、そのままの広場でよいので、何もするなどの公園不要論まででた。

しかし、平成〇年 8 月〇日に、同年 9 月〇日から公園の工事に着工するとのお知らせが

自治会の町内回覧板として、業者名で回覧されたが、町内住民は、急なことで驚き、その回覧には、設計図面、工事仕様書の添付もなかったため、自治会長にお願いして、図面、工事仕様書を要求してもらったところ、同月〇日に図面が到着した。その図面を本件土地最近隣の自治会員、〇〇会員、〇〇会員に見てもらったところ、植樹の樹種が落葉樹であったり、便所の位置がワークショップの際に要望した場所と違っていたり、色々と不明な点が多かった。このように、ワークショップで述べた内容が受け入れられておらず、3回のワークショップを行った後、何の音沙汰もなく、本件土地の最近隣住民に対する住民説明会も開催しないまま公園の工事に着工している。このような市の対応に納得がいかない。

【市からの回答】

1 申立人の主張について

苦情申立ての趣旨によると、申立人は、新築公園として〇〇公園（以下「本件公園」という。）を整備するにあたり、市がワークショップを行った後、何の音沙汰もなく、住民説明会も開催しないまま公園の工事に着工し、本件公園の近隣住民の声が本件公園整備に反映されていないとして、苦情を申し立てられていると考えます。

以下、経緯を踏まえながら回答します。

2 本件公園建設整備計画案決定までの経緯について

公園の具体的な整備内容を決定する手順は、①地元ワークショップを複数回開催し公園建設整備計画案（以下「公園計画案」という。）を策定する、②公園計画案を元に詳細設計を実施する、という手順が一般的です。

本件公園の公園計画案決定までの経緯としまして、平成〇年10月に〇〇校区自治協議会から公園整備の要望書が提出され、平成〇年8月の街区公園設置審査会で優先順位一位に決定されましたが、平成〇年度は〇〇で事業凍結されました。平成〇年12月に用地買収後、同月〇日、第1回ワークショップを開催し、申立人を含め〇名が参加されました。平成〇年1月〇日に第2回ワークショップを開催し、申立人を含め〇名が参加され、意見がまとまらなかったため、市は3回目のワークショップの開催をその場で町内自治会長に打診しましたが、町内自治会長の提案で、最終案は町内自治会で意見調整して取りまとめることとなりました。そこで同月〇日に、公園計画案の調整案を町内自治会長にお示しし、町内自治会長をはじめ参加者数名でこの調整案を協議していただき、「広場を広くする」、「高いフェンスを設置する」との要望を出していただきました。この要望を採り入れて、さらに広場が広く確保できるよう改良した再調整案を同月〇日に町内自治会長にお示しし、町内自治会長に了承していただきました。その後、この再調整案を本件公園計画案として次のような手続きをとり、地元の合意形成、意見調整を行いました。

同年2月〇日に、本件公園計画案を〇〇校区自治協議会で報告し、了承していただきました。

同月〇日、本件公園計画案を〇〇校区〇〇町内理事会（申立人出席）で報告し、了承して

いただいております。

同月〇日、ワークショップ結果の町内回覧を実施しています。回覧には、本件公園計画案の計画平面図案、鳥瞰図等を載せております。これについて特に問合せはございませんでした。

同年3月〇日、〇〇校区自治協議会においてワークショップ結果の報告をし、本件公園計画案についても報告しております。

同月〇日、本件公園計画案を〇〇校区〇〇町内役員会（申立人出席）で了承していただいております。

同月〇日、本件公園計画案を〇〇校区〇〇町内総会（申立人出席）で報告、了承していただいております。

3 市の見解

申立人は、苦情申立ての趣旨によると、ワークショップの参加者が少ないとの主張をされていますが、公園整備にかかるワークショップは〇名程の参加が通常であり、本件公園の場合が極端に少ない人数とは考えておりません。

次に、植樹が落葉樹であることに苦情を申し立てられています。植樹の選定につきましては、ワークショップで意見の出た、ソメイヨシノ、カワヅサクラ、ヤブツバキ、シラカシを採用し、その他、病害虫の少なさや修景的な要素、緑被率（30%以上）を考慮し、ケヤキ、アキニレ、コブシ、ヤマボウシを植栽しております。なお、詳細な樹木の位置や種類については、管理上の考え方もあるため、市に一任していただくようワークショップで説明し、その場で了解をいただいております。

そして、公園の便所の位置についても苦情を申し立てられています。便所の位置については公園計画案に示されており、その公園計画案を「2 本件経緯」のとおり、了承をいただいております。

なお、苦情申立ての趣旨にはありませんが、申立人は〇〇大会をするための〇〇の確保を一貫して主張されており、様々な世代の人たちが利用する公園であること、〇〇場ではないことを、市と町内自治会で根気強く説明してきたのですが、ご納得いただけませんでした。そのこともあり、本件申立てにつながったのではないかと推測されます。申立人は苦情申立ての趣旨において、平成〇年1月〇日のワークショップのあと、何の連絡もないまま同年8月〇日に、公園の工事に着工することを知らされたと主張されていますが、これも「2 本件経緯」のとおり、ワークショップのあとに町内自治会長と調整を行い、本件公園計画案は、〇〇校区自治協議会、〇〇校区〇〇町内理事会、〇〇校区〇〇町内役員会、〇〇校区〇〇町内総会において、それぞれ了承をいただいております。よって、市は本件公園計画案について、地域住民及び申立人に説明責任を果たしておりますし、本件公園は近隣住民の意見をでき得る限り反映した公園計画案を基に整備を行っております。

4 本件に関する今後の方針について

本件公園につきまして、平成〇年1月に工事が竣工し、同年2月〇日には開園式（地元主

催)を予定しております。申立人に対してはこれまでも説明責任を果たしており、最大限要望に沿う形で公園整備を行っておりますので、ご理解していただきたいと思っております。

【オンブズマンの判断】

1 本件で検討する事項について

「苦情申立ての趣旨」及び「市からの回答」を踏まえ、本件において検討すべき事項は、〇〇公園（以下「本件公園」という。）の整備について、①近隣住民の要望が本件公園整備に反映されているのか、②市の行ったワークショップのあとに近隣住民への説明等が行われているのかの二点であると考えます。

2 ①近隣住民の要望が本件公園整備に反映されているかについて

市が公園の整備にあたって、近隣住民の意見を取り入れることは必要です。しかし、近隣住民すべての意見を取り入れることは現実には困難です。そこで、本件公園の整備に関しては、近隣住民の特定の具体的な意見が実際に採り入れられているかという観点からではなく、市が行った近隣住民の意見を取り入れる手続きに問題がなかったかという観点から検討すべきものと考えます。

申立人は「苦情申立ての趣旨」において、「植樹の樹種が落葉樹であったり、便所の位置がワークショップの際に要望した場所と違っていたり」しており、近隣住民の要望が採り入れられていないと主張されています。

まず、植樹の選定について、「市からの回答」によると、「植樹の選定につきましては、ワークショップで意見の出た、ソメイヨシノ、カワヅサクラ、ヤブツバキ、シラカシを採用し、その他、病害虫の少なさや修景的な要素、緑被率（30%以上）を考慮し、ケヤキ、アキニレ、コブシ、ヤマボウシを植栽しております。なお、詳細な樹木の位置や種類については、管理上の考え方もあるため、市に一任していただくようワークショップで説明し、その場で了解をいただいております。」とのことです。

オンブズマンが調査したところ、ワークショップにおいて植樹の樹種につき参加した住民から上記のような意見が出ていたことが認められました。したがって、植樹の樹種について、「近隣住民の要望が採り入れられていない。」とは認められないと考えます。

次に、便所の位置について、「市からの回答」によると、「便所の位置については公園計画案に示されており、その公園計画案を『2. 本件経緯』のとおり、了承をいただいております。」とのことです。

オンブズマンが調査したところ、ワークショップ終了後、町内自治会長による町内自治会での意見調整を経て本件公園計画案が決定され、この計画案中に便所の位置も記載されており、その後、本件公園計画案は〇〇校区自治協議会、〇〇校区〇〇町内理事会、同町内役員会及び同町内総会で報告、了承されており、近隣住民の意見を反映させる手続きがとられていると評価できます。

このように、植樹の選定及び便所の位置については、近隣住民の意見を反映する手続きが

とられていたと認められます。そうであるなら、申立人の要望が本件公園の整備に反映されていない部分はあるかとは思いますが、近隣住民の要望が本件公園の整備に反映されていないということにはならず、市の行った手続きに問題があるとはいえません。

3 ②市の行ったワークショップのあとに近隣住民への説明等が行われたかについて

申立人は「苦情申立ての趣旨」において、「ワークショップを行った後、何の音沙汰もなく、本件土地の最近隣住民に対する住民説明会も開催しないまま公園の工事に着工している。」と主張されています。

これに対し、「市からの回答」によると、「ワークショップのあとに町内自治会長と調整を行い、本件公園計画案は、〇〇校区自治協議会、〇〇校区〇〇町内理事会、〇〇校区〇〇町内役員会、〇〇校区〇〇町内総会において、それぞれ了承をいただいております。よって、市は本件公園計画案について、地域住民及び申立人に説明責任を果たしておりますし、本件公園は近隣住民の意見をでき得る限り反映した公園計画案を基に整備を行っております。」とのことです。

オンブズマンが調査したところ、先に述べたとおり、ワークショップ終了後、市は町内自治会長による町内自治会での意見調整を経て本件公園計画案を決定し、その後、本件公園計画案は〇〇校区自治協議会、〇〇校区〇〇町内理事会、同町内役員会及び同町内総会で報告、了承されていることが認められたほか、ワークショップ結果の町内回覧が行われたことも認められました。そうすると、市は、ワークショップのあと、近隣住民に対する説明等を行っていると評価することができ、市の行った手続きに問題があるとはいえません。

4 まとめ

申立人は、ご自身の意見が公園整備に反映されておらず、住民説明が十分でないとの思いから、本件申立てを行われたものと推察しますが、先に述べたとおり、すべての住民の意見を公園整備の内容に反映させることは現実には困難です。この状況の下で本件公園計画案の策定、実施に当たって市がとった近隣住民の要望を反映させる手続きや近隣住民への説明等については、上記のとおり問題があったとまでは認めることはできませんでした。申立人に対しては、このような事情についてご理解をお願いしたいと思います。

(28) 水道料金の請求

【苦情申立ての趣旨】

私は昭和〇年 9 月に住宅会社が造成した宅地の 1 区画を購入して家を建て、家族〇人で〇〇区にある現在の家に引っ越してきた。現在も家族〇人で住んでいる。

平成 29 年 9 月に水道公社の人が漏水調査に来た。その際、パンフレットを示され〇人世帯の 1 か月あたりの水道料金の目安は〇〇円ちょっとであると説明を受けた。そこで自分の家の水道料金を確認したところ、〇〇円も払っていることがわかり、そのことを言ったところ、水道公社の人もびっくりし、漏水の疑いがあると言われた。

これはおかしいと思い、調査したところ、隣の家の A 氏が、自分の家の水道管から水を引

いて使っていることがわかった。このことは、土地を造成するときに、上下水道局料金課のB主査とC社の職員が行ったことである。水道料金が高かったことについては、口座引落にしていたため〇年近く気付かなかった。

そのことを、B主査に話して、A氏による上記事実があるのか調査してもらいたいとお願いしたが、まったくとりあってもらえなかった。しかも「水道料金はAさんが払おうとDさんが払おうと料金さえ払ってもらえれば水道局としては問題ない。民民の問題なので、うちには関係ない。」との不適切な発言があった。また、水道局の課長や部長と話したいと言っても、まったく対応してもらえないし、挙句の果てには、B主査も部下に対応をさせて出てこなくなった。

平成30年3月〇日〇くらいに、隣の家がA氏が、また水を使っていたので、こちらの家の止水器を止めたら、隣の水も止まった。A氏に水泥棒と言ったところ、A氏は逃げ帰った。そこで、上下水道局料金課に電話して自宅に来るように言ったところ、B主査から「3月〇日に家に行ったので、もう行かない。」と言われた。そしてその後は一度も来ていない。

このような市の対応に納得がいかない。

【市からの回答】

1 申立人の主張について

申立人の主張である①「自分の家の水道料金を確認したところ、〇〇円も払っている」との点、②「調査したところ、隣の家がA氏が、自分の家の水道管から水を引いて使っていることがわかった。」との点、③職員の発言や対応の点について、経緯等を踏まえながらお答えいたします。

2 「自分の家の水道料金を確認したところ、〇〇円も払っている」との主張について

平成28年9月〇日の定期検針時に通常より使用水量が増加し、使用していない状態で水道メーターのパイロットが回転していたため、申立人に漏水の疑いがあることを説明するとともに修理をお勧めし、E組合の電話番号を紹介しました。その後、平成28年11月、平成29年1月、5月、7月、9月の定期検針時も同様に申立人にお伝えしました。なお、平成29年3月は不在のため連絡票を投函しています。

「水道料金〇〇円」という金額については、平成29年11月〇日の定期検針時の検針数値に基づく平成29年12月分（〇〇円）及び平成30年1月分（〇〇円）の請求予定金額のことと思われます。これについては、平成29年11月〇日に地下漏水修理が完了したとして平成29年11月〇日に申立人から減免申請書が提出されました。減免申請書の記載の破損状況から給水管継手部品のTSエルボ割れが原因による漏水で、水道は安定供給のため常時一定の水圧があるため継手部品の経年劣化と考えられました。減免申請書の提出により、水道料金と下水道使用料について平成29年12月分（〇〇円）、平成30年1月分（〇〇円）に減免更正を行って請求しておりますので支払いの事実はありません。なお、減免更正した通知を平成29年12月〇日に申立人宅に郵便で発送しています。

3 隣の家が「自分の家の水道管から水を引いて使っている」との主張について

水道を引く場合、宅地毎に配水管などから給水管を分岐後、各々に水道メーターを設置し工事完了後検査をするため、申立人が主張されるようなことはありません。

平成 29 年 12 月〇日に、申立人が上下水道局に来局され、「隣の家の者が水道管をつないでいる」と言われたため、配管図を出し、隣家には水道メーターも設置しており、定期検針で使用水量もあることを説明させていただいています。

また、平成 30 年 3 月〇日に、申立人の親戚から〇〇上下水道センターに電話があり、申立人の親戚が申立人宅を掘って水道管がつながっていないことを確認して説明するが納得されないため、対応してほしいとのことでしたので、〇〇上下水道センターの職員〇名、給排水設備課の職員〇名が申立人宅を訪問し、申立人及び申立人の配偶者も立会いの上、隣家の散水栓から水を出し、申立人宅の水道メーターが回らないことを確認してもらい、申立人宅の水道管と隣家の水道管とはつながっておらず、申立人の水道料金には含まれていないことを説明しています。

4 職員の発言や対応について

申立人は料金課の職員が「水道料金は A さんが払おうと D さんが払おうと料金さえ払ってもらえれば水道局としては問題ない。民民の問題なので、うちには関係ない。」と発言したとおっしゃっていますが、そのような発言をしたことはございません。平成 30 年 3 月〇日に申立人が〇〇上下水道センターに来局され、申立人が自宅の止水栓を閉めたら隣の水が止まったとおっしゃっているとの連絡が料金課にありました。その際、本当に水が止まったなら隣家から水が出なくなったと苦情電話があるはずだが連絡もなく、民地内の給水管の維持管理は所有者、使用者にあり隣家との問題であり、これ以上、料金課としましては対応できないことを申立人にお伝えしたことはあります。

「課長や部長と話したい。」と言ったが対応してもらえなかったとの主張については、このような発言をされたという記憶はありませんが、料金課に隣接している相談室で対応していたため、申立人が言われているような申出があれば、課長又は副課長に状況を説明し対応を依頼していたと思われまます。

「3 月〇日に家に行ったので、もう行かない。」と言ったとの主張について、そのような発言はしておらず、3 月〇日に申立人から料金課に電話があり、再度、隣家と水道管がつながっていると言われるため、3 月〇日に職員が訪問し、申立人及び申立人の配偶者も立会いの上、水道管がつながっていないことを確認していることを説明させていただきましたが、このことについては何も言われず、「修理工事店が水道管をつないだ。」の一点張りで申立人から電話を切られました。

5 本件に対する、今後の方針について

以上のように、現場での事実確認、申立人への説明は十分に行っていると認識していますが、今後も申立人から問合せ等あった場合は、丁寧な対応を行います。

【オンブズマンの判断】

1 本件で検討する事項について

申立人は、「隣の家のA氏が、自分の家の水道管から水を引いて使っている」として、上水道局料金課（以下「担当課」という。）に調査を依頼したところ、まったくとりあってもらえなかったと、その際の担当課の職員の対応について苦情を申し立てています。

2 水道管の管理者について

(1) 申立人の苦情について判断する前提として、水道管の管理者について確認します。

オンブズマンが調査したところによれば、市では、本来は、道路に埋設されている配水管（水道の本管などといわれるもの）は市が管理すべきものですが、配水管から分岐した給水管以降は、末端の蛇口等に至るまで所有者又は使用者が管理すべきものとされています。ただし、配水管から分岐して各所有者又は使用者の水道メーターに至るまでの給水管の部分は、実際には市が補修等を行っているとのことです。

申立人は、「隣の家のA氏が、自分の家の水道管から水を引いて使っている」と判断した理由として、自分の家の水道料金として〇〇円という高額な料金を支払っていることに気がついたことをあげています。そうすると、仮に、「隣の家のA氏が、自分の家の水道管から水を引いて使っている」という事実があったとしても、それは申立人宅の敷地に設置されている水道メーターより末端側（申立人宅の蛇口等の側）で起こっていることとなりますので、市が管理する水道管に原因があるのではなく、申立人が管理する水道管に原因があることとなります。なお、後記3（2）のとおり、市では、「隣の家のA氏が、自分の家の水道管から水を引いて使っている」との事実が存在しないことを確認しているとのことです。

(2) ところで、申立人は、「水道料金と下水道使用料を〇〇円も払っている。」と主張されていますが、「市からの回答」によると、平成29年11月〇日定期検針分の同年12月分及び平成30年1月分の請求予定額が〇〇円台の金額になったものの、漏水による減免申請書を申立人が提出されたことにより、「水道料金と下水道使用料について平成29年12月分（〇〇円）、平成30年1月分（〇〇円）に減免更正を行って請求しております」とのことです。

オンブズマンも、申立人の水道料金と下水道使用料について、過去2年分につき確認しましたが、「市からの回答」にあるとおり、平成29年10月分から平成30年1月分までの水道料金と下水道使用料については減免更正がされており、申立人が主張されている「水道料金と下水道使用料を〇〇円も払っている。」との事実は確認できませんでした。

3 職員の対応について

(1) 申立人は、担当課の職員から「水道料金はAさんが払おうがDさんが払おうと料金さえ払ってもらえれば水道局としては問題ない。市民の問題なので、うちには関係ない。」「3月〇日に家に行ったので、もう行かない。」との発言があったと主張されていますが、「市からの回答」によると、そのような発言はしていないとのことです。

オンブズマンとしては、客観的な資料がないため、上記発言がされたかどうかについて確

定的に判断することはできません。

ただし、前記2（1）で述べたとおり、仮に、申立人が主張されたとおり「隣の家のア氏が、自分の家の水道管から水を引いて使っている」との事実が存在するとすれば、その原因は申立人が管理する水道管で生じていることとなりますから、市にはA氏に対して何らかの働きかけをする権限はないこととなります。申立人からの「隣の家のア氏が、自分の家の水道管から水を引いて使っている」との主張に基づく要請等に市が対応しなかったとしても、市に権限がない以上、やむを得ないことだと考えます。

（2）申立人の「隣の家のア氏が、自分の家の水道管から水を引いて使っている」との主張に対する市の対応としては、「市からの回答」によると、「配管図を出し、隣家には水道メーターも設置しており、定期検針で使用水量もあることを説明させていただいてい」とのことです。また、「〇〇上下水道センターの職員〇名、給排水設備課の職員〇名が申立人宅を訪問し、申立人及び申立人の配偶者も立会いの上、隣家の散水栓から水を出し、申立人宅の水道メーターが回らないことを確認してもらい、申立人宅の水道管と隣家の水道管とはつながっておらず、申立人の水道料金には含まれていないことを説明しています。」とのことです。

上記の市の対応は、市の管轄外のことをサービスとして対応していることとなりますが、市としては、対応できる範囲で十分に対応していると見ることができます。

したがって、市の対応について、問題は認められません。

（29）上水道工事

【苦情申立ての趣旨】

自宅前には私道（以下「本件私道」という。）が〇〇に走っており、私を含めた近隣住民が共有している。本件私道の〇側の突き当たりは〇〇に走る市道（以下「本件事道」という。）とつながっており、本件事道の地下には市が設置した水道管があるが、本件私道の地下には市が水道管を設置していなかった。そのため、私以外の近隣住民は各々、本件事道の地下の水道管から家まで水道を引いていた。

平成〇年、本件私道の共有者全員が合意し、本件私道の地下に市が水道管を設置することになったが、平成28年熊本地震によって工事は延期となった。

平成30年4月、工事が開始されることになった。自宅には水道のメーターがなかったののでメーターを設置しようと思い、上下水道局の4階に行った。その際に対応した職員は「優先的にメーターを設置するようにする。」と言い、市の指定業者である「A社」に、見積書を持っていくように連絡していた。

しかし、工事は既に終了し、「A社」に何度か見積書を出すよう求めても「A社」は見積書を出さなかった。同年6月中旬になっても「A社」が見積書を出さなかったため、上下水道局に問い合わせたところ、上下水道局の職員2人が対応した。さらに、課長らしき上司の職員が「土木に行って確認するように。」と部下らしき職員に指示を出していた。その後、本

件私道の共有者の一人で、土木関係の部署に勤務している氏が夜に自宅を訪れ、同年4月〇日付の見積書を私に渡した。

翌日、上下水道局が自宅を訪れたが、「優先的にメーターを設置するとは言っていない。」と説明し、「水道を引くと土地が高く売れる。」と言った。確かに、私が水道を引いて土地を売ることを考えている旨の話を近隣住民に話したことがあり、その中にB氏もいたので、B氏からその話を聞いたのではないかと思った。

また、自宅の敷地内にマンホールが入り込んでおり、上下水道局の4階に「自分で穴を埋めていいのか。」と電話で問い合わせたところ、「穴を埋めても構わない。」という返答だった。この返答について一筆書いてもらおうと思い、上下水道局に行ったところ、上下水道局が自分達で穴を埋めると言い出し、結局、上下水道局が穴を埋めた。

私としては、上下水道局がB氏と一緒にメーターの設置をできないように仕向けていたのではないかと疑っており、上下水道局の手の平を返すような対応にも納得がいかない。何より、メーターの設置の話を早く進めたいので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 本件に係る事実関係

(1) 申立人宅の前には、〇〇に走る私道（以下「本件私道」という。）があり、本件私道の〇端は市道（以下「本件事道」という。）に接しています。平成30年に工事が完了するまでは、本件私道には配水管が布設されていませんでした。本件私道沿いには8〇戸ありますが、そのうち申立人宅を含む〇戸については、本件事道には面していません。申立人を除く〇戸は、自費で給水装置を設置して本件事道に布設された配水管から給水を受けるとともに、下水については浄化槽が設置されていました。

上下水道局では、公共下水道の普及促進を目的として、一定の条件を満たしている私道に公共下水道を公費で布設しています。申立人を含めた本件私道沿いの住民から、C氏を代表申請者として公共下水道布設申請があり、条件を満たしたため本件私道に公共下水道を布設することになりました。下水道布設工事後に施工した上水道布設工事の際に、自費で給水装置を設置していた〇戸の給水管を整備する必要が生じたことから、公費で輻輳している給水管を上下水道局が管理する配水管（HPφ〇耗）として整備しました。

また、申立人が所有する公衆用道路の使用について承諾を得ており、平成28年3月〇日付けで、土地使用承諾書に署名押印をいただいております。

(2) 平成30年4月〇日、上水道布設工事の工事施工者であるA社が申立人宅へ工事のあいさつに行きました。その際、申立人から給水設備（水道メーター）を新設したいという希望があり、A社から工事の現場監督者である管路維持課の職員に報告がありました。管路維持課の職員はA社に対して、「個人宅の給水設備の新設工事は今回の上水道布設工事の範囲外であり、個人費用負担が発生することから申立人とA社の民間間で話をしてください。」と説明しました。

同月○日、A社が申立人宅を訪れて、上水道新規給水工事の説明を行うとともに、見積書を作成することを伝えました。

同年5月○日、A社が下水道申請人であるB氏に対して、下水道接続工事（○件分）及び申立人宅の上水道新規給水工事の見積書を渡しました。

同月○日、申立人が管路維持課を訪れ、A社から見積書が届いていない旨述べられました。管路維持課からA社に電話で問い合わせたところ、A社からは「提出しています。」と返答がありました。その旨を申立人へ伝えると、申立人は納得されました。

同月○日、申立人が上下水道局を訪れ、「下水道は引込費用がかからないのに、上水道は引込費用がかかることに納得がいかない。」と述べられたので、上下水道局の職員から「申立人宅への給水工事は新規扱いとなるため、工事代金等の費用はすべて自己負担になります。」と説明しました。

同月○日、申立人が上下水道局を訪れ、「納得がいかないで、土地の借地料を支払うか、水道本管の撤去を行ってほしい。6月上旬には回答をしてほしい。」と述べられました。上下水道局が取得していた土地使用承諾書を申立人にお見せし、使用料は無償とする旨の規定があることを説明したところ、「土地使用承諾書を破棄したい。」と述べられました。

同年6月○日、申立人が上下水道局を訪れ、「水道本管を撤去してほしいが、撤去に係る費用については負担しない。○年前の承諾時に、給水管も公費で引き込んでもらえるという説明を受けた。」と述べられました。これを受けて、関係者に事実確認をしましたが、申立人が主張されるような説明をした職員を確認できませんでした。

同月○日、管路維持課が申立人宅を訪問したところ、申立人は「下水道は宅地内まで公費で引き込んでもらえるのに、なぜ上水道は公費で施工してもらえないのか。」と質問されました。これに対して、「上水道の給水管引込工事は新規扱いとなるため、公費ではできません。」と説明しました。

同年7月○日、申立人から管路維持課に対して、「工事見積書が届いていない。」という電話があったため、A社に確認する旨を伝えました。

同月○日、管路維持課がA社に事実を確認したところ、A社は「5月○日付けで下水道申請人のB氏へ、下水道接続工事の見積書とともに申立人宅の給水管引込工事の見積書も渡しています。」と説明しました。管路維持課はA社に対して、早急に見積書を本人へ手渡しするよう伝えました。

同月○日、A社が申立人へ見積書を手渡しました。

同月○日、申立人から管路維持課に対して、「自分が所有している土地（本件私道の一部）にマンホールが設置してあるが、これを自分で埋めてもいいのか。」という問合せが電話でありました。管路維持課からは、「そのマンホールは上水道の管末に設置してあるドレンであり、必要な施設であるため埋めることも撤去することもできません。」と回答しました。申立人は「上下水道局の施工でマンホールの位置を所有地ではない場所に動かしてほしい。」と要望されたため、管路維持課内で協議した上でドレンの移設を実施することになり、申立

人へその旨を伝えました。

同月○日、ドレン管の移設工事を実施し、移設が完了しました。

2 市の見解

(1) 水道メーターの新設に関して

新規に水道を使用するための一般的な流れは、①水道の利用希望者が指定給水装置工事事業者（以下「指定工事業者」という。）へ工事の見積りを依頼する、②指定工事業者が見積書を作成し、水道の利用希望者との間で工事契約を結ぶ、③指定工事業者が上下水道局に対して給水工事の申込みを行う、④工事の開始、⑤工事完了後の検査、⑥使用開始、となっています。

熊本市水道条例及び関係規定によって、工事費用や水道メーター新設の際の加入金については水道の利用希望者に負担していただくことになっており、工事の見積もりや工事契約の締結については、水道の利用希望者と指定工事業者間で行われることとなっています。そのため、見積書の作成や工事契約の締結の段階で上下水道局は関与せず、上下水道局の職員が申立人に対して「優先的にメーターを設置するようにする。」といった発言もしていません。

水道メーターを新設されたいというご希望につきましては、まずは申立人が納得された指定工事業者と工事契約を締結していただく必要がございますので、その点につきましては何卒ご理解いただきたいと思っております。

(2) 見積書について

本件では、申立人から管路維持課に対して、A社からの見積書が届いていないというお話があったため、平成30年5月○日及び同年7月○日に、管路維持課からA社へ確認をいたしました。

5月○日の確認の際は、A社から単に「提出しました。」という報告を受け、その旨を申立人に伝えたところ申立人から異議もなかったため、管路維持課では申立人に見積書が届いているものと認識していました。しかし、7月○日の確認の際にA社から、5月○日に下水道申請人であるB氏に対して申立人の分の見積書を渡していた旨の報告を受け、管路維持課では初めて申立人に見積書が届いていないことを認識しました。

見積書が申立人へ届いていなかったことについては、申立人宅の上水道新規給水工事は上水道布設工事とは別の工事であるため、申立人に直接お渡ししなければならないところ、A社が誤ってB氏へ渡していたということです。

上述したように、工事の見積りや契約の締結については、水道の利用希望者と指定工事業者の間で行われることであり、上下水道局は原則として関与できず、指定工事業者に指導等を行うことはありません。もっとも、見積書を渡す相手に明らかな誤りがあり、本来渡すべき時期から時間も経っていたため、管路維持課からA社へ、早急に見積書を申立人へ手渡すよう伝えました。

申立人におかれましては、見積書がすぐに手元に届かずご迷惑を受けたことかとは思

ますが、管路維持課としては可能な限りの対応をさせていただいたところです。

なお、申立人宅の上水道新規給水工事については、A社に経緯を確認したことはあるものの、上下水道局の職員がB氏と接触したことはなく、「土木に行って確認するように。」という発言等もしておりません。

(3) マンホールの埋め立てについて

申立人のご主張にある「マンホール」は「ドレン（洗管用）」のことであり、管内にたまった沈泥などを排除するために上水道の管末に設置しています。

当初は、申立人が所有している公衆用道路に設置していましたが、平成30年7月〇日に、申立人の所有地外に移設してほしいという希望が申立人からあったため、同月〇日に移設工事を実施しました。

申立人から、マンホール（ドレン）を「自分で埋めてもいいのか。」という問い合わせは電話でありましたが、「穴を埋めても構わない。」旨の回答はしておらず、「そのマンホールは上水道の管末に設置してあるドレンであり、必要な施設であるため埋めることも撤去することもできません。」と回答したところです。

この点につきましても、ご理解いただきたいと思います。

【オンブズマンの判断】

1 見積書に係る経緯について

(1) 本件で申立人が苦情を申立てるに至った要因として、申立人が指定給水装置工事事業者（以下「指定工事業者」という。）であるA社に見積書の交付を求めていたにもかかわらず、申立人へ交付されることなく、第三者であるB氏へ交付されていたことが挙げられます。

この点については、「市からの回答」には「見積書が申立人へ届いていなかったことについては、申立人宅の上水道新規給水工事は上水道布設工事とは別の工事であるため、申立人に直接お渡ししなければならないところ、A社が誤ってB氏へ渡していたということです。」と説明されており、事実であると考えられます。

(2) 申立人は、「課長らしき上司の職員が『土木に行って確認するように。』と部下らしき職員に指示を出していた。」「上下水道局が…『水道を引くと土地が高く売れる。』と言った。確かに、私が水道を引いて土地を売ること考えている旨の話を近隣住民に話したことがあり、その中にB氏もいたので、B氏からその話を聞いたのではないかと思った。」「上下水道局がB氏と一緒にメーターの設置をできないように仕向けていたのではないかと疑って」と申立人は主張されています。

これに対して、「市からの回答」によると、「申立人宅の上水道新規給水工事については、A社に経緯を確認したことはあるものの、上下水道局の職員がB氏と接触したことはなく、『土木に行って確認するように。』という発言等もしておりません。」と説明されています。

オンブズマンとしては、見積書の作成は上水道の利用希望者と指定工事業者間で行われ

る私人間の契約に基づくものであり、公的機関である上下水道局が関与するものではないこと、上下水道局とB氏が結託して、申立人へ見積書を渡さないようにしていたという事実は確認できなかったことから、「上下水道局がB氏と一緒にメーターの設置をできないように仕向けていた」ということはなかったと考えます。

したがって、見積書に係る経緯について、上下水道局に不備はありません。

2 水道メーターの設置について

(1) 申立人としては、水道メーターを新たに設置することを最も望まれているようですが、この点については、「市からの回答」で「水道メーターを新設されたいというご希望につきましては、まずは申立人が納得された指定工事業者と工事契約を締結していただく必要がございます」と説明されているところです。

(2) なお、「市からの回答」の「1 本件に係る事実関係」によると、もともと公共下水道布設工事が公費で行われていたこと、公共下水道布設工事後に施工した上水道布設工事の際に、自費で給水装置を設置していた申立人宅近隣の〇戸の給水管を整備する必要が生じたことから、公費で輻輳している給水管を上下水道局が管理する配水管として整備したことから、申立人の水道メーターの新設工事も同様に公費で行われると考えられた可能性はあります。

この点については、熊本市水道条例及び関係規定によって、工事費用や水道メーター新設の際の加入金については水道の利用希望者が負担することになっており、申立人の負担になることはやむを得ないと考えます。

(30) 審査請求にかかる市の対応

【苦情申立ての趣旨】

平成28年熊本地震の後、平成28年5月下旬、私の親族が〇〇し、原因は〇〇ということだった。地震による〇〇だと思い、同年6月〇日、〇〇の申請を行ったが、約2か月後の同年8月4日付けで、市から「〇〇と震災との因果関係が認められなかったため、〇〇を不支給とすることに決定した。」旨の不支給決定通知書が届いた。納得できなかったため、同年〇日、不支給処分の取消しを求め、不服申立てを行った。

その後、市の弁明書に対し反論書を提出するなどのやり取りが数回繰り返され、行政不服審査会の答申も行われた上で、不服申立てから約1年〇か月後、ようやく平成29年11月〇日付けで、処分の際の理由の提示が不十分であることを理由として不支給処分が取り消された。

その後、同年12月〇日付けで、市から「〇〇会への再付議について」との通知がきたので、復興総室に電話して結果がいつ頃出るのか確認したところ、担当の〇〇氏から「今月は無理。1月くらいになる。」と説明された。しかし、1月も2月も一切連絡はなく、平成30年3月〇日付けで、市から「再付議後の処分内容の通知について」として、再度、〇〇の不支給の決定通知が届いた。再審査の結果も〇〇は認められず、しかも、最初の不支給決定理

由の言葉を変えただけの同じ様な理由だった。

納得できず、通知が届いた同月〇日、復興総室へ電話して詳しい説明を求めたが、〇〇氏から「慎重に審査した結果です。納得できなければ、また不服申立てをしてください。」と言われた。もっときちんと理由を説明してほしいことを繰り返したところ、「上の者に相談してみます。」と言われた。

翌〇日、復興総室から電話があったが、やはり「納得できなければ、再度不服申立てをしてください。」という回答だった。

そこで、同年4月〇日、復興総室に対して質問書を提出し、「納得できる理由を具体的に示すべき」など5点について意見や質問を挙げて、「1週間以内にご返答よろしくお願い致します。」「私が直接そちらへお伺いしても構いません。」と記載していた。しかし、1週間経っても復興総室からの連絡はなく、ようやく同月〇日付けで市長名（復興総室扱い）の回答書（以下「回答書」という。）が届いたが、やはり私の質問に正面から答えているものではなかった。

また、質問書の中で、「今回の内容に納得できないなら、又不服申立てをして下さいとのことでしたが、また1年半もかかる不服申立てをしろというのですか。」「理解に苦しむ、わからないことばかりなので、もっとていねいに説明してほしい。理解できるまで説明してほしいだけです。ですので、不服申立てはしません。堂々めぐりになるだけというのが目に見えているから、もう耐えられません。」と記載していた。それにもかかわらず、回答書には、「今回のご説明をお読みいただいた上で、なお不支給決定についてご納得いただけない場合は、審査請求または処分の取消しの訴えを再度案内させていただきます。」として、不服申立てや訴訟提起を勧めるような記載があった。

以上の経緯から、市の対応は〇〇の思いを無視するものなので、以下のとおり苦情を申し立てる。

① 付議から決定通知が届くまでの期間の説明について

前述のとおり、同年12月〇日付けの再付議の通知後に復興総室に電話して結果はいつ頃出るのか確認した際、担当の〇〇氏から「今月は無理。1月くらいになる。」と説明されたが、〇〇の不支給決定通知が平成30年3月〇日付けで届くまで、1月も2月も一切連絡がなかったことが納得できない。

本件に関し、平成29年12月及び平成30年4月、二度にわたって「市長への手紙」を提出したが、一度目の「市長への手紙」に対する市長の署名がされた返事に、「定期的に〇〇様に進捗状況をご連絡するなどの配慮が必要ではなかったかと考えております。この点につきましては、いただいたご意見を踏まえ、今後の業務に活かしてまいりたいと存じます。」と記載してあった。

ただでさえ、不服申立てを行ってから市の条例違反で最初の不支給決定処分が取り消されるまで1年〇か月もかかってかなり待たされたのに、再付議後の結果が1月に出るとの説明から遅れたにもかかわらず連絡すらしないことは、市長の返答にそっていない不誠実

な対応である。

② 不服申立てをできるように勧めたことについて

今回、弁明書や反論書のやり取りを行い、心が折れそうになりながら1年〇か月もかけて不服申立てをしてきたが、市の行為が法令に適合しているかを判断するのみで〇〇の審査はしてもらえず、不服申立てをしても意味がないと思った。私は、〇〇が認められない理由を知りたいだけなのに、「納得できなければ、また不服申立てをしてください。」と言われ、また1年以上もかけて大変労力のかかる不服申立てをしると簡単に言う、その無神経さに涙が出た。また、質問書の中で不服申立てをしないと断言しているのに、回答書で不服申立てを勧めるように記載することも、こちらの気持ちに配慮が足りない無神経な対応だと思う。

③ 回答書が遅かったことについて

平成30年4月〇日に質問書を提出した際、「1週間以内にご返答よろしくお願い致します。」と記載していたのに、1週間経っても復興総室からの連絡はなく、ようやく同月〇日付けで回答書が届いたことが納得できない。ずっと待っていたが何も連絡がなかったのもう回答はないものだと思っていた。1週間以内に回答できないのであれば、せめて連絡くらいすべきではないのか。

【市からの回答】

1 本件の経緯

(1) 〇〇の申請から不支給決定までの経緯

平成28年6月〇日、申立人が〇〇区総合相談窓口にて〇〇の申請をされました。

同月〇日、第〇回〇〇会の審議では、「かかりつけ医の受診歴や所見について確認する必要があるため再審議とする。」とされ、同年7月〇日、第〇回〇〇会の審議において、「親族の〇〇と地震との因果関係は認められない。」と判断されました。

当該審議結果を受け、同年8月〇日付けで〇〇の不支給を決定し、同日、申立人に対し「〇〇の不支給について」と題する不支給決定通知を送付しました。

同月〇日、申立人から、不支給の理由及び不服申立てについてお問合せがありましたので、不支給の理由及び不服申立ての制度について説明させていただきました。

(2) 申立人による審査請求から審査庁の裁決書が出るまでの経緯

同月〇日、申立人が審査庁に対し、審査請求書を提出され、同年9月〇日、審理員から弁明書の提出要求が届き、同月〇日、弁明書を提出したところ、同年10月〇日、申立人（審査請求人）から反論書が提出されました。

その後、弁明書の提出、それに対する反論書の提出が繰り返し行われ、平成29年3月〇日、審理員から審理手続きの終結等の通知が届き、同年5月〇日、審理員から審査庁に対し、審理員意見書が提出されました。また、同年8月〇日、熊本広域行政不服審査会から審査庁に対し、「本件処分は、熊本市行政手続条例第8条第1項に違反するもので取り消されるべきである。」「再度の処分の際には、(中略)再度、〇〇会に付議した上で、決定を出す

ことが望ましい。」との答申書が提出されました。

同年11月〇日、審査庁から「本件処分を行うに当たって、処分庁が親族の〇〇と地震との因果関係が認められないと判断したこと自体は妥当であったといえるが、(中略) 処分の際に行うべき理由の提示が適切に行われていないことから、本件処分は熊本市行政手続条例第8条第1項に違反するもので取り消されるべきである。」、「再度の処分の際には、熊本広域行政不服審査会の答申を踏まえ、再度、〇〇会に付議した上で、決定を出すことが望ましい。」とする裁決書(以下「本件裁決」という。)が出されました。

(3) 本件裁決後の経緯

同年12月〇日付けで、申立人に対し、本件裁決を受けて再付議を行うこととした旨を書面で通知し、再付議をするに当たり追加資料がある場合は同月〇日までに提出していただくようお願いする旨を記載していたところ、同月〇日、申立人から、「追加資料はこれまでの審査請求のやり取りで提出している。答申書の内容がすべてなので早く付議をして、結果を早く出してほしい。」とのご連絡をいただいたため、資料提出がないということであれば再付議を行うための準備を進めるとお伝えしました。その際、再付議の結果がいつになるか尋ねられたため、早くても年明けになること、〇〇会の審議次第では、時期が遅くなることを説明しました。

同月〇日、第〇回〇〇会に再付議したところ、「〇〇の状況について確認する必要がある。」として再審議となりました。そこで、〇〇の記載医療機関に対し、〇〇の状況について調査を実施し、平成30年1月〇日付けで回答を得た上で、同月〇日、第〇回〇〇会で再審議したところ、「震災後に悪化した親族の病状については、5月以降に回復したと認められる。親族が地震によるストレスを受けていたことは考えられるが、親族のストレスが原因である〇〇を発症させたとする医学的な事実は認められない。」との結果でした。

当該審議結果を受け、当該審査委員会の議事録を作成する等した上で、同年3月〇日、〇〇の不支給を決定し、同月〇日、「〇〇の不支給について」と題する通知を送付しました。

同月〇日、申立人から電話があり、「不支給決定理由に納得できない。」とおっしゃったため、〇〇会での審議内容を含めて説明を行いました。ご納得いただけず、「審査請求から1年半待たされて、前回と同じ結果がきたのはおかしい。」、「今回の結果は、答申の内容を考慮していない。」、「地震前は親族に〇〇はなかった。地震のストレスによって〇〇を発症して〇〇しているので地震の影響しか考えられない。」、「ストレスにより〇〇を発症したと主張しているのだから、地震の影響による発症でない理由を示すべき。」、「〇〇時期が遅い案件も認定されているのに、本件が認定されないのはおかしい。」など主張されました。

そこで、「不服申立ての裁決までに時間がかかっているため、結果が遅くなっている。裁決の結果を受けて、再度審議をしているため時間がかかった。」、「理由不備により取り消すべきとの答申を受けて、裁決書も同様の内容となっている。本件裁決の結果を受けて、再度審議を行い、あらためて処分を行った。」、「答申書は因果関係の有無にはふれておらず、ストレスが影響を与えた可能性があると言っているだけである。」、「地震によるストレスは認

められるが、原因である〇〇の発症に相当因果関係があることは認められなかった。」「〇〇は、因果関係がないことを証明できないときに認定するものではなく、因果関係が認められたときに認定されるものである。」「案件ごとに既往歴の有無や地震後の経過が違うため、比較はできない。本件と同様に客観的事実を調査して地震と〇〇との間の因果関係を判断している。」旨の説明を行いました。

また、申立人のご主張が行政処分に対する不服であることから、不服申立ての制度の案内を行ったところ、「不服申立ては時間がかかるからしない。どうにかしてほしい。」とおっしゃったため、内部で検討すると回答して一旦電話を切りました。内部で検討した結果、不支給となった理由を説明してその内容に不服があるならば、行政処分に対する不服であるため不服申立ての制度を利用させていただく以外の方法はないとの結論に至りました。

そこで、翌〇日、申立人へ電話し、不支給決定理由について不服があるということであれば、不服申立制度を利用させていただくことになることを説明させていただきました。申立人が、前回の不支給となった理由が納得できないと言っているのに、同じ理由で処分されるのはおかしいと主張されたため、不支給となった理由について再度説明をさせていただきましたが、「今は忙しいから、明日、再度連絡する。」とおっしゃって電話を切られました。

同年4月〇日、申立人から質問書が届いたため、対応を検討後、同月〇日、申立人に対し、質問書に対する回答書を送付しました。

2 申立人への対応について

(1) 再付議から決定までの期間の説明について

経緯で述べたとおり、平成29年12月〇日、申立人から早く結果を出してほしいと連絡があったため、速やかに〇〇会に付議するための準備を進めることを伝えましたが、結果については、早くても年明けになることを説明し、審議の結果によっては、さらに遅くなる可能性についても説明を行いました。

通常、〇〇会に付議すると決まった時点においても審議にどのくらい時間がかかるかは不明であることから、具体的な日数等は回答しておりません。

申立人は、再付議の結果が平成30年1月に出ると説明をしておきながら、3月に不支給通知を送付するまで連絡をしなかったことは不誠実である旨主張されていますが、1月に審議の結果が出るというような具体的な時期は回答しておりません。

なお、経緯で述べたとおり、本件判決を受けてから申立人に再付議する旨の連絡を行い、〇〇会に再付議をし、その後不支給決定通知を送付するまでの事務手続きについては、速やかに行っており、再付議から不支給決定通知書を送付するまでの期間についても不誠実な対応があったという認識はございません。

(2) 不服申立てを案内したことについて

再付議後、〇〇を不支給と決定した理由については、不支給決定通知書に記載し、平成30年3月〇日及び同月〇日の電話でのお問合せ時にも説明させていただきましたが、不支給と判断した理由に納得ができないとおっしゃったため、そのお電話の際に処分庁の処分に

ついて不服を申し立てる手段として審査請求を案内したものです。

また、同年4月〇日付け（翌〇日受領。）の質問書の内容も、〇〇の不支給決定の理由に納得ができないとして、申立人が納得できる理由を具体的に示すことを求めるものでした。そこで、質問書に対する回答書として、本件の不支給決定における処分庁の考え方の詳細を記載させていただきました。さらに、不服申立制度には申立期限が定められており、期限を経過すると不服申立てをすることができなくなってしまうことから、制度について再度案内することが適切であると考え、審査請求及び処分の取消しの訴えについても記載しました。

（3） 質問書に対する回答書に要した期間について

行政処分に不服がある場合、一般的には行政不服審査法に基づく不服申立制度、行政事件訴訟法に基づく処分の取消しの訴えを利用することになっておりますが、今回、不服申立制度等の利用ではなく、法令上定められていない「質問書」という形式で届いたため、どのような対応をすべきかについて検討する必要性がありました。具体的には、不服申立制度を利用できる中での「質問書」の位置づけをどのように考えるべきか、そもそも回答が可能か、回答すべきか、仮に回答するとした場合の具体的な回答の内容などについて検討しましたが、将来的に不服申立てや行政訴訟の可能性のあることから、対応には慎重とならざるを得ず、関係各課との協議にも時間を要しました。

なお、同年4月〇日に質問書を受領してから、同月〇日には回答書を申立人へ送付しており、不服申立制度による弁明書の作成（通常、審理員から2～3週間程度の期間が設定される。）とほぼ同様の期間内に回答しております。

申立人は、1週間以内に連絡できないのであれば、せめて連絡くらいすべきではないかと主張されていますが、上記のとおり、関係各課と協議をしながら質問書に対する方針自体について検討していたことから、連絡できなかったものです。

3 今後の方針について

本件のご主張につきましては、市として誠実に対応してまいりました。今後も、本件を含め同様の案件に対し、これまでどおり丁寧な説明、案内等を行ってまいります。

【オンブズマンの判断】

1 申立人が本当に望まれていることは、〇〇の申請に当たり、申立人の親族について平成28年熊本地震との〇〇が認められなかった理由を納得できるまで市に説明してほしい、というものであると推察します。しかし、熊本市オンブズマン条例では、「判決、裁決等を求め現に係争中の事項及び判決、裁決等により確定した事項」についてはオンブズマンの管轄から除かれており（第6条柱書き、同条第1号）、管轄外の事項については当該苦情を調査しないと規定されています（第15条柱書き、同条第1号）。

本件の〇〇の不支給決定について、申立人は不服申立て（審査請求）をされており、〇〇が認められなかった理由及び当該理由の提示をどの程度行うべきかについては、審査請求

において審理されるべきことであり、オンブズマンとしては調査しないものとするのが相当です。この点については申立人も理解されているところであり、本件においては、「苦情申立ての趣旨」にあるとおり、申立人に対する審査請求後の市職員の対応や説明等が適切であったかどうか限定して検討します。

具体的には、①再付議の通知後に申立人が結果はいつ頃出るのか確認した際の、担当者の説明が適切であったのか、②申立人に対し、口頭や回答で不服申立てを勧めたことに問題があったのか、③申立人の質問書に対する回答書を送付するまでの期間や対応が適切だったのか、の三点について検討します。

2 ①再付議から決定までの期間の説明について

申立人は、「同年（平成 29 年）12 月〇日付けの再付議の通知後に復興総室に電話して結果はいつ頃出るのか確認した際、担当の〇〇氏から『今月は無理。1 月くらいになる。』と説明されたが、〇〇の不支給決定通知が平成 30 年 3 月〇日付けで届くまで、1 月も 2 月も一切連絡がなかったことが納得できない。」「再付議後の結果が 1 月に出るとの説明から遅れたにもかかわらず連絡すらしないことは、市長（への手紙）の返答にそっていない不誠実な対応である。」と主張されています。

これに対し、「市からの回答」によると、「平成 29 年 12 月〇日、申立人から早く結果を出してほしいと連絡があったため、…結果については、早くても年明けになることを説明し、審議の結果によっては、さらに遅くなる可能性についても説明を行いました。」「通常、〇〇会に付議すると決まった時点においても審議にどのくらい時間がかかるかは不明であることから、具体的な日数等は回答してお」らず、申立人に対しても、「1 月に審議の結果が出るというような具体的な時期は回答しておりません。」ということでした。

平成 29 年 12 月〇日付けで再付議を行うことの通知が送付され、その後、申立人が復興総室へ電話して再付議の結果がいつになるか尋ねられていることについては、再付議についての通知書などの客観的な資料があり、申立人と市双方の主張も一致していることから、当該事実があったといえます。問題は、その電話の際の申立人と担当者とのやり取りですが、申立人は「1 月に出る。」旨説明されたと主張しているのに対し、市は「1 月に出るといったような具体的な時期は回答していない。」旨主張しており、両者の主張は全く異なります。両者の主張を根拠づける客観的な資料等もないため、その場にいなかったオンブズマンとしては、どのようなやり取りがあったかは不明であると言わざるを得ず、1 月に結果が出る旨の説明があったことを前提とした、「説明の期間から遅れたにもかかわらず連絡すらしないことが不誠実な対応だった」旨の申立人の主張については判断できません。

ただ、「市からの回答」によると、「結果については、早くても年明けになることを説明し」たとのことですので、その説明を受け、申立人が 1 月には結果が出ると言われたと思われた可能性は否定できません。平成 28 年 6 月〇日に〇〇支給を申請後、不支給決定、審査請求などを経て、再付議を行うことの通知までに約 1 年〇か月もかかったという状況にある申立人にとっては、再決定がいつ出るのかは重大な関心事項であります。担当者としては、「審

議の結果によっては、さらに遅くなる可能性についても説明を行いました。」とのことですが、同様のお問合せがあった場合には、誤解のないようにより丁寧な説明がされることを望みます。

3 ②不服申立ての案内について

申立人は、「〇〇が認められない理由を知りたいだけなのに、『納得できなければ、また不服申立てをしてください。』と言われ、また1年以上もかけて大変労力のかかる不服申立てをしると簡単に言う、その無神経さに涙が出た。」「また、質問書の中で不服申立てをしないと言っているのに、回答書で不服申立てを勧めるように記載することも、こちらの気持ちに配慮が足りない無神経な対応だと思う。」と主張されています。具体的には、「通知が届いた同月〇日、復興総室へ電話して詳しい説明を求めたが、〇〇氏から『慎重に審査した結果です。納得できなければ、また不服申立てをしてください。』と言われた。」「翌〇日、復興総室から電話があったが、やはり『納得できなければ、再度不服申立てをしてください。』という回答だった。」「また、質問書の中で、『…また〇〇もかかる不服申立てをしろというのですか。』、『…不服申立てはしません。堂々めぐりになるだけというのが目に見えているから、もう耐えられません。』と記載していた。それにもかかわらず、回答書には、『今回のご説明をお読みいただいた上で、なお不支給決定についてご納得いただけない場合は、審査請求または処分の取消しの訴えを再度案内させていただきます。』として、不服申立てや訴訟提起を勧めるような記載があった。」ことに不満を持たれています。

これに対し、「市からの回答」によると、「再付議後、〇〇を不支給と決定した理由については、不支給決定通知書に記載し、平成30年3月〇日及び同月〇日の電話でのお問合せ時にも説明させていただきましたが、不支給と判断した理由に納得ができないとおっしゃったため、そのお電話の際に処分庁の処分について不服を申し立てる手段として審査請求を案内したものです。」「また、回答書の記載については、「不服申立制度には申立期限が定められており、期限を経過すると不服申立てをすることができなくなってしまうことから、制度について再度案内することが適切であると考え、審査請求及び処分の取消しの訴えについても記載しました。」ということです。

そもそも、不服申立てをすることができる処分をする場合には、当該処分を口頭でする場合を除き、処分の相手方に対し、当該処分につき不服申立てをすることができる旨並びに不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間を書面で教示しなければならない（行政不服審査法第82条第1項）とされ、取消しの訴えについても、取消訴訟を提起することができる処分又は裁決をする場合には、処分を口頭でする場合を除き、当該処分又は裁決の相手方に対し、被告とすべき者、出訴期間などを書面で教示しなければならない（行政事件訴訟法第46条第1項）と規定されています。

これらの規定の趣旨は、国民が権利利益の救済となる不服申立てや取消訴訟の制度を十分に活用できるように、処分を行う際に処分の相手方に対し当該制度について教えるというものです。国民にとって、不服申立てや取消訴訟が行えるのか、どこに対してすべきなの

かなどは分かりにくい場合もあるため、重要な規定といえます。

市においては、「熊本市行政不服審査法第 82 条第 1 項及び行政事件訴訟法第 46 条の規定に基づく教示に係る標準文例に関する規則」を設け、上記規定に基づき行う教示に係る文例等について標準となるものを定めており、本件でも、平成 28 年 8 月〇日付け及び平成 30 年 3 月〇日付けの〇〇の不支給決定通知において、不服申立て（審査請求）及び取消訴訟についての教示を行っています。これらは、法令に基づく教示であり、市の対応は適切だったといえます。

問題となるのは、口頭や回答書において重ねて不服申立ての説明を行ったことが、申立人の主張されるように、配慮のない無神経な対応だったといえるのか、ということです。

申立人の立場からすれば、不服申立てを行ってから裁決が出るまで約 1 年〇か月かかっており、また、理由の提示が不十分であることを理由として処分が取り消されたのに、再付議後も同様に不支給決定がなされ、最初と言葉を変えただけの同じ様な理由だったと思われることから、不服申立制度自体に不信感を持たれたものと推察します。そのような不信感から、申立人が、もう不服申立てはしないと強く思われていたお気持ちは理解できますが、市の立場からすれば、申立人の主張されている〇〇の不支給決定については不服申立てで審理されることであり、期間を徒過すると不服申立て自体ができなくなることから、結果的に繰り返し案内したということです。前述のとおり、不服申立ては国民の権利利益の救済となり得る制度であり、申立人の場合も、不服申立てをされたことで、少なくとも最初の不支給決定について処分の際の理由の提示が不十分であったことは認められています。したがって、国民にとって重要な不服申立制度について申立人に繰り返し案内したことが、問題のある対応だったとまではいえないと考えます。

4 ③質問書に対する回答書を送付するまでの期間及び対応について

申立人は、「平成 30 年 4 月〇日に質問書を提出した際、『1 週間以内にご返答よろしくお願ひ致します。』と記載していたのに、1 週間経っても復興総室からの連絡はなく、ようやく同月〇日付けで回答書が届いたことが納得できない。」「1 週間以内に回答できないのであれば、せめて連絡くらいすべきではないのか。」と主張されています。

この点、「市からの回答」によると、「今回、不服申立制度等の利用ではなく、法令上定められていない『質問書』という形式で届いたため、どのような対応をすべきかについて検討する必要があります。」「具体的には、不服申立制度を利用できる中での『質問書』の位置づけをどのように考えるべきか、そもそも回答が可能か、回答すべきか、仮に回答するとした場合の具体的な回答の内容などについて検討しましたが、将来的に不服申立てや行政訴訟の可能性のあることから、対応には慎重とならざるを得ず、関係各課との協議にも時間を要しました。」とのことです。なお、同年 4 月〇日に質問書を受領してから、同月〇日には回答書を申立人へ送付したということです。

オンブズマンも申立人の質問書を確認しましたが、要約すると、因果関係を否定したことや不支給としたことについて納得できる具体的な理由、市側の条例違反により 1 年〇か月

もの長い期間精神的苦痛を受けたことに対する市の考え、答申書の意見に対する市の考えなどについて、納得できるまで説明してほしいという内容です。これらについては、市が主張するように、本来は不服申立てや行政訴訟において審理されるべきものも含まれていると考えられますので、対応には慎重とならざるを得なかったという市の判断はやむを得ないものであり、1週間以内に回答しなかったことについて問題があったとはいえません。むしろ、申立人の求めに応じて文書によって回答したことは丁寧な対応だったと考えます。

しかし、申立人としては、同年4月〇日に質問書を送ってから、同月〇日付けで回答書が届くまで、「ずっと待っていたが何も連絡がなかったので、もう回答はないものだと思っていた。」と主張されているように、回答をもらえるのか分からない状態のままずっと待たれていたこととなります。相手の反応が何もない状態で待つ側としては、より時間が長く感じられるものです。市としては、「関係各課と協議をしながら質問書に対する方針自体について検討していたことから、連絡できなかった」と主張しており、前述のとおり、そのこと自体に問題があったとはいえませんが、より丁寧な対応を心掛けるのであれば、少なくとも、文書で回答する方針が決まった時点では、そのことや回答までに時間がかかる旨の連絡はできたのではないかと考えます。

5 おわりに

申立人は、申立人の親族が〇〇したことが平成28年熊本地震の〇〇として認められなかったため、被災者であることまで否定されたようなお気持ちになられたことから、その理由を知りたいと思われ、市に対してその思いを伝えようとしているものだと推察します。平成28年熊本地震により被災された方々はつらく大変な思いをされており、行政には細やかな配慮が求められています。市としても、「今後も、本件を含め同様の案件に対し、これまでどおり丁寧な説明、案内等を行ってまいります。」とのことですので、オンブズマンとしても、申立人のお気持ちが解消されることを願います。