

平成 30 年度受付分
苦情申立ての趣旨に一部沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

（１）個人情報開示請求書の代理請求	2
（２）ごみステーションの管理	10
（３）側溝及び歩道の整備	23
（４）嘱託職員の面接試験	28
（５）「市長への手紙」への対応（要約）	33

※ 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。

（５）は、要約を掲載しています。

（１）個人情報開示請求書の代理請求

【苦情申立ての趣旨】

私は〇〇をしており、依頼者の個人情報開示請求をする必要が生じたため、平成 30 年 10 月〇日、情報公開窓口にて、個人情報開示請求書（以下「請求書」という。）の書式を FAX で送っていただくようお願いしたが、「代理人宛てに送ることはできない。」と拒否された。根拠は、熊本市個人情報保護事務取扱要綱（以下「要綱」という。）第 8 条第 2 項第 1 号ということだった。確かに、同号では、請求者本人が請求書に必要な事項を記入すると規定されているが、当該規定は、書式の交付自体を拒否する根拠とはならないのではないかと思った。「本人から請求があれば、本人宛てに郵送する。」と説明されたが、そのように違った取扱いをする必要性があるのかも理解できなかった。仮に、「私が請求者本人です。」と言いさえしたら郵送で交付してもらうことも可能なのに、正直に「本人に渡す。」と言ったら郵送や FAX をしてもらえないというのはおかしいのではないか。

また、その際、「私が請求書の必要事項を記載してから依頼者に渡し、依頼者本人に市役所の窓口で請求してもらう。」と伝えたところ、「要綱で定められているので、本人がすべて記載しなければならない。」と説明されたが、そもそも、なぜ請求書すべてを本人が記載しなければならないのか疑問である。特に、高齢者の場合など、開示請求の内容について記載することが難しい場合もあるのに、代理人による記載を認めないのはおかしいのではないか。請求に当たっては、原則窓口受付となっており、本人の署名・押印があれば、本人の意思に基づく本人による開示請求であることの確認は十分されているはずである。熊本市個人情報保護条例の目的の一つは、「個人情報の開示及び訂正を請求する権利を保障すること」であり、その目的を達するためには、代理人が署名部分以外を代筆して、本人に窓口へ持参してもらうという手順を認めるべきであり、要綱を改正する必要があると思う。

以上のとおり、①請求書の書式を原則窓口で本人にしか渡せないとして、代理人である私へ送ってくれなかったことやその根拠が納得できないし、②要綱で定めているため請求書はすべて本人が記載しなければならないとの説明も納得できないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

１ 本件の経緯

（１）平成 30 年 7 月〇日、市民の方（以下「依頼人」という。）の代理人〇〇である申立人から、郵送により同月〇日付の文書等開示請求書（熊本市情報公開条例第 10 条第 1 項、熊本市情報公開条例施行規則第 3 条柱書き）を受領しました。当該請求書は文書等の開示を請求するための様式であるところ、請求の内容は依頼人の個人情報に該当するものだったため、情報公開窓口（以下「窓口」という。）の職員が申立人に架電し、依頼人の個人情報は依頼人本人でなければ開示請求できないこと、開示請求をする場合は個人情報開示請求書への記載及び提出が必要であること（熊本市個人情報保護条例（以下「本条例」という。）

第14条第1項、熊本市個人情報保護条例施行規則（以下「本規則」という。）第5条）を説明し、依頼人本人からの連絡をお願いしました。申立人は、「本人が個人情報の開示を請求できないような場合に、なぜ代理人による請求が認められないのか。」と述べられたものの、依頼人に窓口で個人情報の開示請求をしてもらう旨回答されました。

（2） 同月〇日、依頼人及び申立人が窓口に来られ、依頼人が個人情報の開示を請求する旨申し出られたので、依頼人に対し個人情報開示請求書を手渡し、その記載及び提出を求め、依頼人から個人情報開示請求書の提出を受けるとともに、当該開示請求に係る個人情報の主体たる本人（以下「本人」という。）であることの確認書類として住民基本台帳カード及びさくらカードの提示を受けました。なお、当該開示請求に対しては、同年8月〇日付で〇〇通知書を郵送しました。

（3） 同年10月〇日、申立人が窓口で電話され、「個人情報の開示を請求したいが、熊本市のホームページには文書等開示請求書の様式は掲載されているものの、個人情報開示請求書の様式が掲載されていないため、ファクシミリで送信してほしい。」旨の申出がありました。個人情報開示請求書は原則として窓口でのみ交付しているところ、職員が誤って個人情報開示請求書をファクシミリで申立人に送信してしまいました。

すぐに、別の職員が申立人に架電し、誤って個人情報開示請求書をファクシミリで送信したことを謝罪したところ、申立人から「なぜ請求書1枚すら送ってもらえないのか。」とその根拠について尋ねられました。そこで、個人情報開示請求書の入手方法に関する規定はないが、熊本市個人情報保護事務取扱要綱（以下「要綱」という。）第8の第2項第1号において、請求をしようとする者が、個人情報開示請求書に必要な事項を記入し、提出すると定めており、また、原則として郵送等による開示請求を認めていない趣旨から、本人又は法定代理人以外には個人情報開示請求書を渡していないことを説明し、まずは依頼人本人と直接話をさせていただくようお願いします。その際、本人が重病や身体障がいのある場合など、例外的に郵送できる場合もある旨を伝えました。また、申立人から「依頼人が個人情報開示請求書へ記載することが難しい場合に、代理人が代筆した個人情報開示請求書を開示請求者に渡すことに何の問題があるのか。」と尋ねられたため、「本人が窓口に来庁された際、身体障がい等で個人情報開示請求書に必要事項を記載することが困難であるときには、要綱の規定に基づき窓口の職員が代筆します。」と説明したところ、申立人は、要綱を確認すると話されました。

同日、申立人から再度窓口へ電話があり、代筆に係る要綱の規定について尋ねられました。職員が「依頼人が個人情報開示請求書にどのように記載すればよいか分からないということであれば、申立人が個人情報の内容を記載したメモを依頼人へ渡されて、依頼人が窓口にて当該メモを確認しながら個人情報開示請求書に記載されたらいかがですか。」と提案したところ、申立人は、要綱を確認すると話されました。

（4） 同年11月〇日、依頼人が窓口に来られ、個人情報開示請求をされました。職員が依頼人に個人情報開示請求書を手渡したところ、依頼人は、申立人から受領したメモを確認

しながら個人情報開示請求書に必要事項を記載し、窓口に提出されました。なお、当該開示請求に対しては、同月〇日付で〇〇通知書を郵送しました。

2 個人情報開示請求の取扱いについて

本条例では、「個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な事項を定めるとともに、本市の実施機関が保有する個人情報の開示及び訂正を請求する権利を保障することにより、市政の適正かつ円滑な運営を図りつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。」（本条例第1条）としており、実施機関（本条例第2条第2号。市長、教育委員会、人事委員会など。）が保有する「自己に関する個人情報」（以下「自己情報」という。）がどのように取り扱われているかを知る手段として、実施機関に対する自己情報の開示請求を定めています（本条例第13条）。

ただし、市政運営に関する情報を広く一般に公開することを目的とする情報開示請求（熊本市情報公開条例第5条）とは大きく異なり、自己情報の開示請求は、情報漏えい等の問題が生じないように、本人確認等の厳格な運用を要する制度となっております。「実施機関は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるとともに、個人情報の保護に関する責任体制を明確にしなければならない。」（本条例第11条第2項）として、実施機関に対し自己情報の開示請求に関し厳格な責任体制を要請しているのもこのような趣旨に基づくものです。

そのため、自己情報の開示請求は、自己情報が本人の意思とは無関係に不正に請求され正当な権利利益を侵害することがないように、法定代理人を除き、親や配偶者、〇〇等であっても、代理人として本人の自己情報を開示請求することはできない制度となっております（本条例第13条第2項参照。）。加えて、本人確認を厳格に行うとともに、開示した自己情報が本人又は法定代理人以外に渡ることのないよう、原則として郵送等による開示請求も認めず、もって情報漏えいを未然に防止することとしています（要綱第8の第2項第1号ア～ウ）。

自己情報の開示請求の手続きについて、条例、規則等の定めによると、自己情報の開示請求をしようとする者は、個人情報開示請求書に所定の事項を記載し、提出しなければならない（本条例第14条第1項、本規則第5条）、併せて、本人又は法定代理人の確認書類の提出又は提示をしなければならない（本条例第14条第2項）ものとされていますが、上記のような自己情報の開示請求の特殊性から、個人情報開示請求書の提出に当たっては、本人又は法定代理人に窓口にお越しいただいた上で、面談を行い、そのやり取りの中で個人情報開示請求書の内容を確認（必要があれば修正）するとともに、身分証明書等の提示により本人又は法定代理人であることの確認を行う方法を採用しています（要綱第8の第2項第1号参照、要綱第8の第3項第2号）。

自己情報の開示請求を受け付ける場合、開示を求める個人情報の特定が難しいケースも多く、職員による聴き取りによって個人情報開示請求書の記載を補完又は修正している実情があることから、その意味においても、窓口にて本人又は法定代理人と面談し、直接請求の内容を聴き取るという過程は重要な役割を担っているところです。

一方で、上記の手続きについては例外があります。重病、身体障がい等の真にやむを得ない理由により窓口において開示請求することが困難と認められる場合に限り、本人確認を厳格に行うことを条件として、郵送による開示請求のやりとりを認めています（要綱第 8 の第 2 項第 1 号ア）。窓口でのやり取りと比べて、自書性を含め本人確認について厳格さに劣る面もありますが、開示請求権を保障するためにやむを得ないものと考えております。

3 申立人のご主張について

(1) 個人情報開示請求書の交付について

自己情報の開示請求に係る請求書は、本規則第 5 条第 1 項の規定により「個人情報開示請求書」（様式第 1 号）を使用することとされています。個人情報開示請求書の様式は、窓口でのみ手渡しているところです（ただし、市では例規等を熊本市ホームページに掲載しており、本規則から個人情報開示請求書を入手することは可能です。）。

この点、個人情報開示請求書の様式の交付（取得）方法に関する直接の規定はありません。しかし、上記のとおり、自己情報の開示に関して厳格な運用が求められている趣旨から、本人が自己情報の開示を請求されたいのかを事前に確実に確認する必要があり、原則として、個人情報開示請求書の様式を窓口で手渡し、職員が説明や聞き取りを行いながら、本人又は法定代理人に個人情報開示請求書に記載し、提出していただくという運用を行っております。仮に、個人情報開示請求書の様式を広く提供すると、誤って郵送やファクシミリ等による開示請求がなされるおそれがあること、また、本人の意思確認が十分にとれないにも関わらず、形式的に調った個人情報開示請求書及び請求権者の確認書類が提出されるおそれがあることなどから、このような事態を回避するため、個人情報開示請求書の様式を窓口で手渡ししております。代理人等はもちろんのこと、本人又は法定代理人に対しても、郵送やファクシミリ等による個人情報開示請求書の様式の交付は原則として認めないこととしております。ただし、前述のとおり、重病、身体障がい等の真にやむを得ない理由により窓口において開示請求することが困難と認められる場合に限り、本人又は法定代理人であることの確認をより厳格に行うことを条件として、郵送による開示請求のやりとりを例外的に行う場合があります（要綱第 8 の第 2 項第 1 号ア）。

申立人は、本人から個人情報開示請求書の様式の郵送の要望があった場合に、市がすべて応じている旨の説明だったと理解されているようですが、そのような取扱いは行っておりません。これまで本人でなく代理人の方からの電話でのお問合せはあまりなく、本件ではやり取りが短かったこともあり、申立人の理解を得られる説明を十分に行うことができず、結果として誤解を与えてしまったことについて申し訳なく思っております。

(2) 個人情報開示請求書の記載者（代筆）について

本条例第 14 条第 1 項において、個人情報開示請求書は、開示請求をしようとする者が、開示請求をしようとする者の氏名及び住所、開示請求をしようとする個人情報を特定するために必要な事項のほか、規則で定める事項を記載し、提出しなければならないものとされています。「規則で定める事項」とは、開示の方法（閲覧又は写しの交付）、開示請求者の本

人又は法定代理人の別、法定代理人が請求する場合にあっては、本人との関係並びに本人の氏名及び住所のことで（本規則第5条）。

要綱第8の第2項第1号柱書きにおいて、「請求しようとする者が、個人情報開示請求書…に必要な事項を記入し、提出する」と定めている趣旨は、本人が真に自己情報の開示を求めているのかを確認することであり、その趣旨を全うするため、前述のとおり、窓口において本人又は法定代理人に直接個人情報開示請求書へ記載していただいております。その際、本人が身体障がい等で当該請求書に記載することが困難な場合には、職員が聴き取って代筆することで、本人のご負担を軽減するとともに、第三者の恣意的な関与がないよう最大限留意しているところです（同項第2号ウ）。

自己情報の開示請求については、このような運用により行っており、通常、本人又は法定代理人が窓口で個人情報開示請求書に記載されることから、第三者の方の代筆ということ想定しておりませんが、以前、本人が自ら記載されることが困難であったため、一緒に付添いで来られた家族の方が、その場で代わって記載されるということはありませんでした。申立人は、「要綱で定められているので、本人がすべて記載しなければならない。」と説明された旨主張されていますが、本人又は法定代理人以外の方が記載されたということだけをもって、自己情報の開示請求を受け付けないという運用は行っておりません。電話でのやり取りが短く、十分な説明とならなかったことにつきまして、申し訳なく思っております。

4 今後の方針について

以上のとおり、市は、個人情報保護の観点から自己情報の開示請求において慎重な運用を行っておりますが、申立人からのご意見を踏まえ、個人情報開示請求書の様式の交付（取得）方法については、制度の利用のしやすさという点に配慮し、必ず本人の意思確認が担保できることを前提としつつ、改善策を検討してまいります。

しかしながら、要綱の改正につきましては、見直しによる弊害等を踏まえた上で、変更の内容、必要性及び範囲に関し、今後、より慎重に検討しなければならないと考えます。この点は何卒ご理解ください。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

苦情申立ての趣旨によると、申立人は大きく二つの点について苦情を主張されています。その概要は、①〇〇である申立人が、依頼人のために個人情報開示請求書（以下「開示請求書」という。）の様式をFAXで送ってもらうように情報公開窓口（以下「窓口」という。）へ頼んだが、「代理人宛てに送ることはできない。」と拒否されたことが納得できない、②開示請求書について、「要綱で定められているので、本人がすべて記載しなければならない。」と説明されたことが納得できない、というものです。以下、その二点について、市の取扱いや申立人への対応に問題がなかったかを検討します。

2 申立人のご主張について

（１） 個人情報開示請求について

前提として、個人情報保護制度や個人情報開示請求については、「市からの回答」で詳細に述べられていますが、簡単にいうと、市における個人情報開示請求とは、市が保有している自己に関する個人情報の開示を請求することであり、熊本市個人情報保護条例（以下「市条例」という。）において、「何人も、実施機関に対し、行政文書に記録されている自己に関する個人情報…の開示の請求…をすることができる。」（第 13 条第 1 項）として個人情報開示請求を行う権利が保障されています。一方で、「未成年者又は成年被後見人…の法定代理人…は、本人に代わって開示請求をすることができる。」（同条第 2 項）と規定されており、当該開示請求に係る個人情報の本人（以下「本人」という。）以外に個人情報開示請求を行えるのは、法定代理人のみとなっています（特定個人情報を除く。）。

今日、高度情報化社会であり、行政機関をはじめ民間の事業者等においても大量の個人情報が蓄積・利用されていることで、事務の効率化、充実したサービスの提供などに資するものとなっていますが、その反面、個人情報の取扱いによっては本人に重大な損害を与えるなど、個人情報の管理やプライバシーの侵害に対する不安も生じています。そこで、市の実施機関が保有する個人情報の開示及び訂正を請求する権利を本人に対して保障する一方で、個人情報の開示に当たっては厳格な取扱いがされなければなりません。

（２） ①開示請求書（様式第 1 号）の交付について

まず、市条例において「開示請求をしようとする者は、実施機関に対して、次に掲げる事項を記載した請求書…を提出しなければならない。」（第 14 条第 1 項柱書き）とされており、熊本市個人情報保護条例施行規則において「条例第 14 条第 1 項に規定する請求書は個人情報開示請求書（様式第 1 号）…と」する（第 5 条柱書き）と定められています。また、熊本市個人情報保護事務取扱要綱（以下「要綱」という。）第 8 の第 2 項第 1 号でも「開示請求は、請求をしようとする者が、個人情報開示請求書（…様式第 1 号）…に必要な事項を記入し、提出することにより行う」とされており、必要事項を記入したほかの書面でも受け付けるとの規定もないことから、開示請求に当たっては定められた開示請求書（様式第 1 号）を使用しなければなりません。

市においては、開示請求書（様式第 1 号）の交付に関し、原則として本人や法定代理人にのみ窓口で手渡しており、本人や法定代理人以外の第三者には渡していないということです。また、本人や法定代理人に対しても、重病、身体障がい等の真にやむを得ない理由により窓口において開示請求することが困難と認められる場合に限り、本人確認をより厳格に行うことを条件として、開示請求書（様式第 1 号）の郵送も含めて、郵送による開示請求のやりとりを例外的に行っているということです。オンブズマンが確認したところ、ほかに市外や県外にお住まいの方など、実質的に窓口に来るのが困難な方にも郵送でのやり取りを認める場合があるということでした。つまり、開示請求を行える本人や法定代理人の場合であっても、よほどの事情がない限り、郵送等による開示請求書（様式第 1 号）の交付は行っていないことになります。

市がこのような取扱いをしている理由は、「自己情報の開示に関して厳格な運用が求められている趣旨から、本人が自己情報の開示を請求されたいのかを事前に確実に確認する必要がある、原則として、個人情報開示請求書の様式を窓口で手渡し、職員が説明や聞き取りを行いながら、本人又は法定代理人に個人情報開示請求書に記載し、提出していただくという運用を行っており」、「仮に、個人情報開示請求書の様式を広く提供すると、誤って郵送やファクシミリ等による開示請求がなされるおそれがあること、また、本人の意思確認が十分にとれないにも関わらず、形式的に調った個人情報開示請求書及び請求権者の確認書類が提出されるおそれがあることなど」ということです。

申立人は、苦情申立ての趣旨において、「請求に当たっては、原則窓口受付となっており、本人の署名・押印があれば、本人の意思に基づく本人による開示請求であることの確認は十分されているはずである。」と主張されており、申立人の考えは十分理解できますし、オンブズマンとしても、開示請求書（様式第1号）を本人や法定代理人以外に交付すること自体が、市が主張するような弊害に即つなぐといえるかは疑問があります。また、市では熊本市個人情報保護条例施行規則等の市の例規についてホームページ上で公開しており、そのことを知っていたり調べたりすれば、市ホームページ上の例規集から開示請求書（様式第1号）等の様式を取得することもできることを踏まえると、取扱いに一貫性がないともいえます。しかしながら、対象となっているものが「個人情報」であり、一度でも本人の意思に反して他者に渡ってしまった場合には取返しがつかないという特殊性を踏まえると、市が、個人情報の取扱いを厳格に行っていること自体は適切な運用であり、実務上の経験を踏まえて開示請求書（様式第1号）を渡す段階から慎重な対応をとるべきとして、原則本人や法定代理人のみに窓口で手渡ししているというこれまでの対応に問題があるとまではいえません。

一方で、開示請求書（様式第1号）の交付に関し、市は、「申立人からのご意見を踏まえ、個人情報開示請求書の様式の交付（取得）方法については、制度の利用のしやすさという点に配慮し、必ず本人の意思確認が担保できることを前提としつつ、改善策を検討してまいります。」ということです。前述のとおり、個人情報の開示請求に当たっては、開示請求書（様式第1号）の使用のみが認められていることからすると、制度を利用する方々の利便性に配慮して改善策を検討していくとする市の方針は評価できると考えます。仮に、今後は、求められた場合に本人や法定代理人以外にも開示請求書（様式第1号）を渡すとの取扱いに変更する場合でも、窓口でのみ手渡すのか、郵送やFAXでの依頼に応じるのかなど、具体的にどの程度のサービスを行うかは今後の検討事項だと考えますが、取扱いに差異が生じることのないよう適切に運用されることを望みます。なお、「市からの回答」によると、申立人の依頼に対して「職員が誤って個人情報開示請求書をファクシミリで申立人に送信してしまいました。」ということですが、今後は、取扱いの変更についてもしっかりと情報共有を行い、このようなミスが起こることのないよう対応がされることを望みます。

また、本件では、申立人は、取扱いの根拠は要綱第8の第2項第1号であり、本人から請求があれば本人宛てに郵送する、と説明されたと主張されており、それに対して市は、「個

個人情報開示請求書の入手方法に関する規定はないが、…要綱第8の第2項第1号において、請求をしようとする者が、個人情報開示請求書に必要な事項を記入し、提出すると定めおり、また、原則として郵送等による開示請求を認めていない趣旨から、本人又は法定代理人以外には個人情報開示請求書を渡していないことを説明し、「本人が重病や身体障がいのある場合など、例外的に郵送できる場合もある旨を伝え」たということです。

オンブズマンは当時のやり取りを直接聞いているわけではなく、両者の主張が異なり、客観的な資料もない以上、どのようなやり取りだったかは不明だといわざるを得ませんが、少なくとも、市の考えが申立人に十分には伝わっていなかったようです。この点、市は、「申立人の理解を得られる説明を十分に行うことができず、結果として誤解を与えてしまったことについて申し訳なく思っております。」と詫びていますので、今後、市民の方から問合せがあった場合には、様々な立場の方から問合せがあることを踏まえ、より分かりやすい説明を心掛けてもらいたいと考えます。

(3) ②開示請求書の記載者（代筆）について

個人情報開示請求に当たっては、要綱第8の第2項第1号柱書きにおいて、「請求しようとする者が、個人情報開示請求書…に必要な事項を記入し、提出する」と定められています。「市からの回答」によると、この規定の趣旨は、「本人が真に自己情報の開示を求めているのかを確認することであり、その趣旨を全うするため、…窓口において本人又は法定代理人に直接個人情報開示請求書へ記載していただいて」いるということです。そして、このような取扱いを行っているため、そもそも開示請求をしようとする者以外の第三者の方の代筆ということ想定していなかったとのことでした。ただし、「本人又は法定代理人以外の方が記載されたということだけをもって、自己情報の開示請求を受け付けないという運用は行っておりません。」ということです。

この点、要綱には、開示請求書の受付について、「請求しようとする者に対して、請求書の記入の指導を行う。」（第8の第2項第2号ア）、「書き漏れ、誤り、内容が不明確ではないか等をチェックし、不備がある場合は補正するよう指導する。」（同号イ）、「請求しようとする者が身体障害等で、請求書に記入することが困難な場合は、窓口の職員が聴き取り、代筆する。」（同号ウ）、「開示請求に係る個人情報の特定については、開示請求をしようとする者から、請求に係る個人情報を特定するために必要な事項を十分に聴き取る。」（第8の第3項第3号）など手続きについての定めもあります。これらの規定からすると、申立人が「開示請求の内容について記載することが難しい場合もある」と主張されているのと同様に市も考えており、開示請求書を受け付ける際にどのように記載すべきか職員ができるだけフォローしようとしているものと思われます。また、前述のとおり、実際の運用としては、請求しようとする者である本人や法定代理人以外の方が開示請求書を記載している場合でも、そのことだけをもって開示請求を受け付けないという取扱いはしていないということです。そうすると、要綱で「請求しようとする者が…必要な事項を記入し、提出する」と規定している以上、原則として定められた取扱いに従って運用されなければならないものの、開示請

求に対する本人の意思確認がとれることを前提に柔軟に対応しているといえますので、市の取扱いに問題があるとはいえません。

ただ、当該取扱いに関するやり取りについても、申立人は、「要綱で定められているので、本人がすべて記載しなければならない。」と説明されたと主張されており、一方で、市は「本人が窓口に来庁された際、身体障がい等で個人情報開示請求書に必要事項を記載することが困難であるときには、要綱の規定に基づき窓口の職員が代筆します。」と説明したとのこと。

両者の主張するやり取りをみると、噛み合っていなかったところがあるように思えますが、実際の開示請求書の記載者に対する市の取扱いは上記のとおりであり、市も「電話でのやり取りが短く、十分な説明とならなかったことにつきまして、申し訳なく思っております。」と詫びています。この点に関しても、今後、市民の方から同様の問合せがあった場合は、行き違いのないように、相手がどのようなことを知りたいのかを把握した上でより分かりやすい説明を心掛けてもらうように望みます。

（２）ごみステーションの管理

【苦情申立ての趣旨】

私は、本来所属している〇〇地区の〇〇校区自治会（以下「本件自治会」という。）及び本件自治会長から家庭ごみ出し場所を正式に何も知らされておらず、長年にわたり、家庭ごみを〇〇校区自治会ごみステーションへ出していた。当該ごみステーションでも、長年指定日以外や不分別の家庭ごみ出しが横行したり、ごみ箱内外の清掃が極めて不十分だったりしたため、平成 30 年 4 月から 5 月にかけて〇回ほど〇〇クリーンセンター啓発推進班の A 氏へ改善要望を行ったところ、A 氏が〇〇校区自治会長へ当該要望について何度か伝えたということで、相応の改善はされて現在に至っている。

その際、A 氏から、私の家庭ごみ出し先を〇〇校区自治会ごみステーション（以下「本件ごみステーション」という。）へ変更するように依頼があり、すぐに同年 5 月〇日のごみ出し分から本件ごみステーションへ出している。

ところが、本件ごみステーションでは、おびただしい数の指定日以外のごみ出し、不分別や未梱包ごみ出し等が横行している。それにもかかわらず、不正ごみ類への市警告シールは未貼付であり、その上、ごみ箱内外はごみ出し時にこぼれた大量の散乱堆積ごみくずで不衛生状態なのに、清掃用のほうき・ちりとりが常備されていない。私は、毎回早朝 5 時過ぎに家庭ごみ出しを行っているが、その時点で既に可燃ごみや不燃ごみを問わずごみ箱内外には大量のごみ大袋類が出しており、多くの住民達による指定日前のごみ出しが横行していると断定できると思った。

そこで、同月〇日、A 氏へ改善要望メールを送ったが、返事がなかったため、同月〇日、再度メールを送ったところ、同日、A 氏から返事がきた。しかし、「自治会（長）へ連絡してくれ。」「市には膨大な数のごみステーションがあり、入念な個別対応は不可能。」「本件ご

みステーションの場合は地域に重篤な影響を及ぼす現状ではない。」などというような回答だった。

以前、〇〇校区自治会ごみステーションについて改善要望したときは、当該自治会長と相談したのに、なぜ、今回は本件自治会長へ指摘を伝えることができないのか疑問に思い、大きな矛盾を感じた。各ごみステーション管理者を自治会から市へ出させていること、ごみカレンダーを毎年市が作成していること、熊本地震の大混乱時に一部のごみステーション管理は市が実施したこと、不正出しごみには市警告シールが貼付されること、市でも不正ごみ出し対策として「開封調査」などを実施していることから、ごみステーションの最終管理責任は市側へあると思った。各自治会の役員、美化委員等の連絡先リストが一切住民へ配布されておらず、私からは自治会関係者へ連絡のしようもないので、市が仲介に立ち連絡調整すべきとも思った。仮に、一住民が自治会や自治会長へ苦情を伝えても、〇〇を被るおそれもある。また、馴れ合いによって指定日以外のごみ出しの横行が常態化しているのに、なぜ地域に重篤な影響を及ぼしていないといえるのか、市の感覚が狂っていると思えなかった。さらに、私の指摘によって、〇〇クリーンセンターは自らごみ箱内の清掃をしているが、なぜ、本件自治会長へごみ箱内が汚いと伝え自治会側に清掃してもらわないのか、自治会（長）へのアプローチの難易度によって市は対応を変えているのではないかと不信感を抱いた。このような内容について、A氏へ再度メールしたが、返事はなかった。

そこで、同月〇日、〇〇クリーンセンターの上部組織に当たると思われる廃棄物計画課とごみ減量推進課へ本件についてメールで問い合わせたが、両課からも返事はなく無視状態だったため、市民に寄り添う姿勢は皆無であり、体面保持、保身が優先の腐敗した意識や姿勢しか感じられないと思った。

納得できず、同月〇日、本件について「市長への手紙」をメールで送り、翌〇日、補足の意見を追加で送信した。

さらに、同年6月〇日の早朝、〇〇クリーンセンター及び廃棄物計画課へ本件ごみステーションの不正ごみ出しの状況についてメールしたところ、同日午前、広聴課から連絡があり、「市長への手紙」については1か月ほどかかるから待ってほしいとのことだった。また、同日午後、ごみ減量推進課のB氏とC氏が自宅に来て、「近所の人にも話を聞いて、問題があることは分かった。」「長年の悪癖をすぐに解決するのは難しいので、しばらく待ってほしい。」と言ったため、「長くは待てない。全部結果が出た時点で、市長名できちんと報告をしてほしい。」と伝えたところ、承諾して帰って行った。

ところが、翌〇日、広聴課のD氏から電話があり、「ごみ減量推進課から、昨日お宅へ伺って改善に向けて鋭意努力すると伝えたとの報告があった。そのことをもって、先週の『市長への手紙』の回答にかえてほしい。」と言われた。しかし、本件ごみステーションの不正ごみ出しがまだ改善の兆候すらないこと、市の対応によって改善されてから市長名で回答するのが筋だと考えたことなどから、要請を拒否した。

以上のとおり、本件ごみステーションの管理は長年適切にされていない状態であり、〇〇

クリーンセンター、廃棄物計画課、ごみ減量推進課にその旨を連絡しても、本件自治会長へ伝えたとの報告もないため握り潰されていると思われ、改善を求める住民としての権利を著しく侵害されており極めて強い憤りを感じる。真面目にルールを遵守する住民達とルール無視の住民間の不公平の根絶のためにも早急に本件ごみステーションの管理が適切にされるよう改善を求める。私の要望を未だに本件自治会長へ伝えていないこと、〇〇クリーンセンター、廃棄物計画課及びごみ減量推進課からすぐに返事がなかったこと、市長へ読んでもらうために「市長の手紙」を送ったのに、隠蔽し市長へ読ませずに済ませようとしていることなど、本件に関する私への対応についても強く謝罪を求める。

【市からの回答】

1 廃棄物計画課、ごみ減量推進課及び〇〇クリーンセンターの回答

(1) 市における家庭ごみ出しのルール及びごみ収集場所の管理について

ア 市においては、廃棄物の処理及び清掃に関する法律第6条第1項、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。）第7条第1項の規定に基づき、「平成30年度熊本市一般廃棄物処理実施計画」（以下「実施計画」という。）を定めております。

家庭ごみについては、実施計画の「3 処理の区分（1）家庭ごみ」において、「熊本市が処理する一般廃棄物のうち、家庭ごみ（一般家庭の日常生活に伴って生じた一般廃棄物）の区分及び処理方法等について、以下のとおり定める。」として、「定期収集家庭廃棄物」（家庭ごみのうち、市が実施計画により定期的に収集することとするもの（条例第2条第1号）。）の排出方法などを定めています。

具体的には、市民が「定期収集家庭廃棄物」を排出する際には、実施計画の表の「搬出時の形態等」の欄（指定収集袋に入れて口を結ぶなど。）に適合させて、居住地区の「家庭ごみ・資源収集カレンダー」に従いごみステーションへ搬出するとしております。

一方、市は、家庭ごみ・資源収集カレンダーに従ってごみステーションから定期収集家庭廃棄物を収集し、それぞれ表の「搬入先」の欄に掲げる施設（市の処理施設、委託業者の処理施設）に搬入し、「処理方法」の欄に掲げる方法（焼却、埋立、資源化）により処理を行うとしております。

これらの市における家庭ごみ排出のルール、収集方法等については、市において「家庭ごみ・資源収集カレンダー」を毎年度作成し、町内自治会を通じて全戸に配布して周知しており、また、町内自治会の未加入等で届かない世帯の方々でも入手できるように、市役所本庁舎、区役所・出張所及びまちづくりセンターに常時置いております。さらに、熊本市ホームページ、市政だより等による周知も行っております。

イ また、実施計画の「3 処理の区分（4）ルール違反への対応」では、上記ルール違反への対応として、違反シールの貼付によって違反者に対し改善を促し、それでも改善が図られない場合であって、同様の行為が繰り返されるなど悪質な場合には、必要な調査を行い違反者の特定に努め、当該違反者に対し指導を行うことなどを定めております。

そこで、収集の際に「ルール違反シール」を貼付し、一定期間取り残して収集を延期することで違反者に対し改善を促しており、違反が悪質な場合には、ごみの開封調査を行って、排出者が確認できた場合には、町内自治会と連携して戸別訪問し、排出者への指導及び啓発活動を行っております。

ウ 上記ごみステーションとは、条例第2条第3号の「収集場所」（市が「定期収集家庭廃棄物」を収集する場所）及びこれに係る施設、つまり、収集車のごみを積み込む停留所であり、その総称（熊本市ごみステーション設置要綱（以下「設置要綱」という。）第2条）をいいます。「定期収集家庭廃棄物」の収集を受けるためには、収集場所について、相当数の世帯ごとに、あらかじめその代表者が市長に届け出なければならず（条例第11条第1項）、町内自治会等が新しくごみステーションを設置しようとするときは、区域を所管する総務企画課に「ごみステーション設置届出書」を提出することが必要となります（設置要綱第5条）。現在、市内には、およそ20,000か所のごみステーションが設置されています。

ごみステーション（収集場所）は、利用する者が管理しなければならないと定めており（条例第12条、設置要綱第4条第1項）、ごみ収集後のごみステーションの管理、清掃は利用される方々に行っていただいております。ただし、設置要綱第4条第3項では、「市は、ごみステーションが清潔に管理されるよう、地域と協力し、必要な措置を講じるものとする。」と定めていることから、市の各クリーンセンターがパトロールを実施したり、管理を行う町内自治会等と協議を行ったり、協働で清掃を行ったりして、ごみステーションの管理の改善に努めております。

また、ごみステーションの状態等について苦情や相談があった場合は、通常、相談を受けた部署が電話やメール等で相談の内容を詳しく伺い、環境局内の関係部署で情報を共有し、所管部署が現地調査を実施して状況を確認するとともに、相談者に直接お会いして事情を聞き取り、必要があれば管理者への情報提供や啓発看板の作成・設置等を行っております。現地を確認した際、ごみステーションが汚れている場合は、職員が清掃し、環境美化に努めております。さらに、悪質なケースについては、前述のとおり、排出者特定調査（開封調査）を行い、関係部署と連携し、排出者へ指導を行っております。

（２） 本件について

ア 本件におけるごみステーションの管理について

申立人が現在利用されているごみステーションは、当該地区の町内自治会である〇〇校区第a町内自治会（以下「本件自治会」という。）が設置したもの（以下「本件ごみステーション」という。）であり、本件自治会が管理を行い、清掃や整理等は利用される周辺住民が行われています。

イ 本件の経緯の概要及び申立人のご要望に対する対応について

平成30年5月〇日、申立人から〇〇クリーンセンターへ、同日から本件ごみステーションへごみ出しをされたこと及び現場の状況報告のメールをいただいたため、同日、お礼のメールを返信しました。

翌〇日、申立人から〇〇クリーンセンターへ、本件ごみステーションの現況に対する苦情及び改善要望のメールをいただきました。

そこで、翌〇日、〇〇クリーンセンター職員が、本件ごみステーションの収集後に現地を確認したところ、ごみストッカー内にごみがいくつか散乱していたため、清掃を行いました。本件ごみステーションの清掃については、近隣住民により行っていていただき、概ね良好な状態が保たれていることから、〇〇クリーンセンターから改めて本件自治会へ清掃を依頼する状態ではないと判断しました。

同月〇日、再度、申立人から〇〇クリーンセンターへ、問合せの件について確認のメールがきたため、本件自治会へ相談していただくよう返信しました。前述のとおり、ごみステーションの管理は利用される方々に行っていただくものであり、市はあくまでごみステーションが清潔に管理されるように地域と協力して必要な措置を講じるとの立場にあることから、まずは本件自治会へ相談いただくことが適切であると考えたものです。

この点、申立人は、〇〇第b町内自治会のごみステーションと本件ごみステーションの改善要望の対応が異なる旨主張されていますが、申立人は〇〇第a町内の住民でいらっしゃるものの、これまで〇〇第b町内ごみステーションを使用されており、第b町内のごみステーションに関する苦情・要望を、申立人から第b町内の自治会に直接進言するのは適当でないと判断し、〇〇クリーンセンターが間を取り持ち、対応を行ってきたものです。申立人に対しましては、以前より居住町内である本件ごみステーションを使用するようお願いしており、同月〇日に承諾いただいたことから、同月〇日のメールによる本件ごみステーションに対する苦情については、管理者である本件自治会へ直接相談していただくように提案しました。特に、メールの内容が、不適切なごみ出しに対する苦情やごみ箱内の清掃・清掃用具設置のご要望などだったことから、本件自治会へ直接伝えていただく方が迅速な対応となると判断したものです。

〇〇クリーンセンターからの返信に対し、同月〇日、申立人から〇〇クリーンセンターへ、ごみステーションの管理の最終責任は市（行政）である旨のメールがあり、本件自治会へ相談いただくように案内した上記趣旨をご理解いただけなかったため、〇〇クリーンセンターで対応を検討していたところ、同月〇日、申立人がごみ減量推進課及び廃棄物計画課へ、本件についてメールを送られました。そこで、環境局内の関係部署で協議した結果、これまで別件で対応していたごみ減量推進課が申立人を直接訪問することとなり、また、申立人が本件自治会へ直接は連絡されないと考え、〇〇クリーンセンターから本件自治会長へ申立人の要望・意見を伝えることとしました。さらに、同日、廃棄物計画課が、〇〇地区のごみ収集を行っている委託業者に対し、ルール違反シールの貼付徹底の指導を行いました。

なお、環境局内におけるごみ出し等に関する事務分掌につきましては、廃棄物計画課が部内事務の連絡、調整に関すること、廃棄物行政に係る総合的企画に関すること、ごみ収集に関することなど、ごみ減量推進課がごみ減量及びリサイクルの推進に関すること、生活環境の美化に関すること（他課の所管に属するものを除く。）など、各クリーンセンターがごみ

収集及び運搬に関すること、ごみ出しルール及びごみ減量・リサイクルの啓発に関すること、不燃物及び大型ごみの収集に関することなどを所管しており、本件につきましても、それらの事務分掌に基づき関係部署で共同して対応しております。

同年6月〇日、ごみ減量推進課職員が周辺住民への聞き取り調査を行った結果、前日にごみを出す方がいるとのことでした。その後、申立人宅へ訪問し、訪問調査が遅れたことを直接謝罪した上で、〇〇クリーンセンターが本件自治会長へ面談を依頼していることを伝え、今後、本件自治会、〇〇クリーンセンター及びごみ減量推進課で協力して改善を行っていくことを説明し、概ね了承いただいたと考えておりました。

翌〇日、〇〇クリーンセンター職員が本件自治会長と面談し、申立人のご要望・ご意見を伝えたと、啓発チラシの配布、啓発看板の設置及び清掃用具の配備について、同月〇日に開催予定の本件自治会役員会において検討していただくこととなりました。

同月〇日、〇〇クリーンセンター職員が申立人宅を訪問し、今回の一連の回答の遅れに対し謝罪を行った上で、本件自治会長と協議した内容を報告し、啓発チラシの配布については本件自治会とのやり取りが必要となることから、しばらく時間をいただきたい旨説明しました。

同月〇日、〇〇クリーンセンター職員が申立人宅を訪問し、不法投棄看板の設置については、本件自治会の判断や設置箇所の了解などを踏まえ、対応を検討する旨伝えました。

同月〇日、本件自治会長と打ち合わせた上で、啓発チラシの配布、啓発看板の設置を行いました。啓発チラシ及び啓発看板の文例については、本件自治会長に提示し、確認いただいております。

同月〇日、〇〇クリーンセンター職員が申立人宅を訪問し、不法投棄看板設置については、本件自治会の判断や設置箇所の了解によって対応を検討する旨伝えました。

同月〇日、〇〇クリーンセンター職員が現場を確認後、本件自治会の了承をいただき、不法投棄看板を設置しました。

同月〇日、自治会長、副会長、町内の各班長の出席された本件自治会役員会において、本件ごみステーションに関してルール違反がみられるとの報告に基づき、使用する住民に対するごみ出しルールの啓発については、現在、自治会長も巡回しており、今後も〇〇クリーンセンターと連携し、啓発チラシの配布及び啓発看板の設置により対応すること、清掃用具の購入やごみストッカーの新たな購入も適宜検討していくことなど、町内の美化を今後も推進していくことで意見は一致したが、夜間及び早朝パトロール等、ごみ出しの違反者を特定する行為は実施しないとの方針が決まったということです。なお、ほうき・ちり通りの清掃用具につきましては、同月中旬頃に設置されたとのことでした。

同月〇日、〇日に配布した啓発チラシに、埋立てごみの曜日について誤りがあったため、修正した啓発チラシを再配布しました。

なお、上記以外にも、申立人から本件ごみステーションのご要望のメールをいただいた際は、その都度、収集前及び収集後に現場を確認し必要に応じて清掃やルール違反シールの貼

付を行っております。ルール違反シールは、収集担当が収集に行った際に確認の上で貼ることになるため、申立人がごみ出しに行かれる朝5時頃はまだ収集に来ておらず、未貼付の状態であると思われます。通常、廃棄物計画課では、市直営収集班及び委託収集業者へルール違反シール貼付を徹底するよう指導を行っておりますが、前述のとおり、申立人から情報提供のあった同年5月〇日、〇〇地区のごみ収集を行っている委託業者に対し、ルール違反シールの貼付を徹底するよう指導を行いました。

ウ 申立人のメールに対する返信の遅延について

同月〇日のメールへの返信が同月〇日と遅くなった点につきましては、まずは本件ごみステーションの現場確認を行う必要があると考え、翌〇日の燃やすごみの日の収集後に現場を確認したものの、特に重篤な問題がみられなかったため、どのように回答すべきか検討していたため時間がかかってしまったものです。

また、同月〇日のメールにつきましては、同月〇日に〇〇クリーンセンターから返信したメールの趣旨をご理解いただけなかったため、今後の対応を検討していたところ、申立人が同月〇日にごみ減量推進課及び廃棄物計画課へメールを送られ、環境局内で協議した結果、ごみ減量推進課が申立人を直接訪問することとなったため、メールでの回答を行っていませんでした。なお、前述のとおり、同日、廃棄物計画課が、〇〇地区のごみ収集を行っている委託業者に対し、ルール違反シールの貼付を徹底するよう指導を行っております。

しかしながら、現場を確認中であることや直接訪問する意思があることなどを、すぐに連絡しなかったことは反省すべきことだと考えております。申立人に対しましては、6月〇日にごみ減量推進課が、同月〇日に〇〇クリーンセンターが申立人宅を訪問した際、今回の一連の回答の遅れに対し謝罪を行っております。

(3) 今後の方針について

申立人をはじめ市民の方からメール等で連絡があった際は、連絡を受けた部署が、受理した旨を速やかに返信した上で対応を行います。

本件ごみステーションについては、関係各課において、現場確認を継続して実施するとともに、本件自治会及び申立人と共通認識を持ちながら連携を図り、生活環境の美化に努めてまいります。また、本件ごみステーションのごみ収集業者に対するルール違反シール貼付徹底について、今後も継続的に指導を行います。

2 広聴課の回答

(1) 「市長への手紙」について

「市長への手紙」は、手紙等により広く市民の皆様などから市政に関するご意見・ご要望等を受け付け、市政へ反映させることを主なねらいとした制度であり、「熊本市市民の声取扱要綱」（以下「市民の声取扱要綱」という。）に基づき運用しております。

「市民等から本市の市政に対して寄せられる要望、相談、提案又は苦情等」を「市民の声」といいますが、その中で広聴課に寄せられた市長宛のものを「市長への手紙」として取り扱っています（市民の声取扱要綱第2条第2号柱書き、同号ア）。

「市長への手紙」の取扱いにつきましては、市民の声取扱要綱の定めに従い、広聴課において申出を受付後、「市民の声」をデータベース化しているシステム（以下「市民の声 DB システム」という。）へ入力し（第 10 条）、広聴課内決裁及び市長供覧を行い（第 12 条）、担当課（部署）の長へ回答案の作成を依頼し（第 13 条第 1 項）、広聴課で回答案を受領（同条第 2 項）した後、回答を調整して市長決裁の上、申出人へ回答を送付します（第 14 条、第 15 条）。申出人への回答は、内容の性質等により回答の作成に時間を要する場合を除き、受付日の翌日から起算して概ね 30 日以内に行っております（第 16 条）。なお、市民の声 DB システムに入力後は、直ちに市長が閲覧できる環境となっております。

ただ、行政の手続きに関する簡易な問合せや資料請求を求めるもの、緊急の対応が求められるものなどで、申出人の同意があるときは、事務を所管する担当課長が直接対応することができると規定しています（第 11 条）が、この場合でも、必ず市民の声 DB システムに入力し、市長が供覧することとなります。

（２） 本件の対応について

平成 30 年 5 月〇日〇時〇分、申立人から「本市〇〇道路沿いの〇〇第〇校区自治会ゴミステーションの指定日以外家庭ゴミ出し等の横行に関して」と題する「市長への手紙」を広聴課においてメールで受信しました。

同年 6 月 〇日、広聴課から申立人へ電話し、回答は 1 か月ほどかかる旨を説明し、翌〇日、広聴課から申立人へ再度電話し、ごみ減量推進課の今後の対応方針に関する説明を受けられたとのことだったため、市長への手紙の回答が必要かについて確認しました。その後、申立人から、同月〇日、〇日、〇日、〇日、広聴課宛にメールがあったため、その都度、内容確認済みの電話をかけました。

申立人は、「翌〇日の電話で『ごみ減量推進課から、昨日お宅へ伺って改善に向けて鋭意努力すると伝えたとの報告があったことをもって、『市長への手紙』の回答にかえてほしい。』と言われた。」旨主張されていますが、電話した際に、ごみ減量推進課の今後の対応方針について納得されたかをお尋ねしたところ、納得されたとのことだったため、市長からの回答が改めて必要か否かの確認を行ったものであり、申立人が主張されるような要請は行っておりません。

また、市長へ読んでもらうために、「市長への手紙」を送ったのに、隠蔽し市長へ読ませずに済ませようとしていると主張されていますが、同年 5 月〇日に申出人からのメールを確認し、同日、市民の声 DB システムに入力後、〇〇クリーンセンター、ごみ減量推進課及び廃棄物計画課の各所属長宛に記録票を送付し、担当部署の確認と回答案作成の準備を依頼しており、広聴課において同年 6 月〇日に起案し、同月〇日に課内決裁を行っており、市長も同月〇日に供覧して本件「市長への手紙」の内容を確認しております。

（３） 今後の方針について

「市長への手紙」をはじめ「市民の声」制度につきましては、今後も、市民の皆様などからの市政に関するご意見・ご要望等を反映してよりよい市政となるように、市民の声取扱要

綱に基づき適切に運用してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 調査の対象及び問題の所在

苦情申立ての趣旨を要約すると、申立人は、申立人が現在利用している〇〇第 a 町内のごみステーション（以下「本件ごみステーション」という。）について、「真面目にルールを遵守する住民達とルール無視の住民間の不公平の根絶のためにも早急に本件ごみステーションの管理が適切にされるよう改善を求める。」と主張されています。また、本件ごみステーションの問題に関し、市に要望した際の市の対応についても、「私の要望を未だに本件自治会長へ伝えていないこと、〇〇クリーンセンター、廃棄物計画課及びごみ減量推進課からすぐに返事がなかったこと、市長へ読んでもらうために『市長の手紙』を送ったのに、隠蔽し市長へ読ませずに済ませようとしていることなど」について、苦情をおっしゃっています。したがって、本件においては、大きく分けて二つ、①本件ごみステーションの管理に関して市の対応に問題があったのか、②本件に関して担当部署の申立人への対応が適切だったのかについて検討します。

なお、申立人からの情報提供によると、申立人は本件の申立てをされた後も継続して市の担当部署とやり取りをされているようですが、ここでは「苦情申立ての趣旨」の内容に関して判断を行います。

2 本件ごみステーションの管理について

(1) ごみステーションの管理について

申立人は、〇〇クリーンセンターへ本件ごみステーションの状況について改善要望のメールを送ったところ、申立人自身で自治会（長）へ連絡するよう促されたことから、最終管理責任は市にあるのではないかと市の対応に疑問を持たれていますので、まず、熊本市のごみステーションについて、誰が管理すべきかについて検討します。

この点、「市からの回答」に詳しく記載されていますが、家庭ごみのうち、市が実施計画により定期に収集する「定期収集家庭廃棄物」（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。）第 2 条第 1 号）は、収集場所（条例第 2 条第 3 号）、いわゆる「ごみステーション」（熊本市ごみステーション設置要綱（以下「要綱」という。）第 2 条）に搬出することにより、市によって収集されることとなります。定期収集家庭廃棄物を市の定期収集により処分しようとする場合、市民は市の行う処理に協力しなければならず（条例第 10 条第 1 項、第 2 項、第 3 項）、搬出や収集などの具体的なルールを定めている「平成 30 年度熊本市一般廃棄物処理実施計画」に従って排出することになります。

市におけるごみステーションに関する定めについてみると、例えば、市民は、相当数の世帯ごとに、あらかじめその代表者が収集場所（ごみステーション）について市長に届けなければならないとして、届出の義務（条例第 11 条第 1 項）が定められており、基準となる具体的な戸数（要綱第 3 条第 1 項）及びその戸数の緩和（同条第 2 項）についても定められて

います。また、収集場所（ごみステーション）は、利用する者が管理しなければならない（条例第12条、要綱第4条第1項）と定められています。

上記のごみステーション設置の手続きの流れからすれば、本来、ごみステーションは予定された世帯の方々が利用するものであり、そうすると、当該ごみステーションの適切な維持・管理について、そこを利用されるすべての方々によって行わなければならないのは当然のことといえます。

一方で、「市は、ごみステーションが清潔に管理されるよう、地域と協力し、必要な措置を講じるものとする。」として、市の協力義務も定められています（要綱第4条第3項）。

「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」によると、「市町村は、その区域内における一般廃棄物の減量に関し住民の自主的な活動の促進を図り、及び一般廃棄物の適正な処理に必要な措置を講ずるよう努めるとともに、一般廃棄物の処理に関する事業の実施に当たっては、職員の資質の向上、施設の整備及び作業方法の改善を図る等その能率的な運営に努めなければならない。」（第4条第1項）、「市町村は、当該市町村の区域内の一般廃棄物の処理に関する計画（以下「一般廃棄物処理計画」という。）を定めなければならない。」（第6条第1項）、「市町村は、一般廃棄物処理計画に従って、その区域内における一般廃棄物を生活環境の保全上支障が生じないうちに収集し、これを運搬し、及び処分…しなければならない。」（第6条の2第1項）として、市町村には一般廃棄物処理についての責任が課されています。

このような市の責任に鑑みると、ごみステーションの実質的な管理義務者は利用者だとしても、市も、ごみステーションに関し、要綱第4条第3項に定められたような協力義務を有するのは当然のことだといえます。

このような市の責任の具体的な対応として、市においては、「市の各クリーンセンターがパトロールを実施したり、管理を行う町内自治会等と協議を行ったり、協働で清掃を行ったりして、ごみステーションの管理の改善に努めております。」、「また、ごみステーションの状態等について苦情や相談があった場合は、通常、相談を受けた部署が電話やメール等で相談の内容を詳しく伺い、環境局内の関係部署で情報を共有し、所管部署が現地調査を実施して状況を確認するとともに、相談者に直接お会いして事情を聞き取り、必要があれば管理者への情報提供や啓発看板の作成・設置等を行っております。現地を確認した際、ごみステーションが汚れている場合は、職員が清掃し、環境美化に努めております。さらに、悪質なケースについては、前述のとおり、排出者特定調査（開封調査）を行い、関係部署と連携し、排出者へ指導を行っております。」ということです。

（２） 本件ごみステーションの管理について

それでは、申立人からの本件ごみステーションについての改善要望のメールに対し、〇〇クリーンセンターが申立人自身で自治会（長）へ連絡するよう促したことに問題がなかったのか検討します。

前述のとおり、ごみステーションの管理者は「利用する者」となっており、本件ごみステ

ーションについては、〇〇校区第 a 町内自治会（以下「本件自治会」という。）が設置したもので、管理も本件自治会が行っています。〇〇クリーンセンターとしては、申立人からメールが届いた平成 30 年 5 月〇日の翌〇日、職員が、ごみ収集後に現地を確認し、清掃を行ったものの、概ね良好な状態が保たれていることから、改めて本件自治会へ清掃を依頼する状態ではないと判断したということです。その後、同月〇日、再度、申立人から〇〇クリーンセンターへメールが届いたが、まずは本件自治会へ相談いただくことが適切であると考えて、本件自治会へ相談していただくよう返信したということです。

本件ごみステーションの管理者が本件自治会である以上、申立人に対し、本件自治会へ直接伝えていただくように促すことに問題があるとはいえません。オンブズマンとしても、申立人が 5 月〇日に〇〇クリーンセンターへ送信されたメールを確認しましたが、その内容は、本件ごみステーションの現状やその対応策としての意見、清掃用具の備付けの要望などであり、市が、当該メールの内容から、本件自治会へ直接伝えていただく方が迅速な対応となると判断したということにも問題があったとはいえません。

この点、市の一般的な対応として、通常、相談の内容を詳しく伺い、環境局内の関係部署で情報を共有し、所管部署が現地調査を実施して状況を確認するとともに、相談者に直接お会いして事情を聞くということですが、本件では、申立人の主張されていた内容が明確だったので、改めて聞き取りを行わずすぐに現地調査を行ったものと考えられます。申立人からのメールの翌日に現地調査を行ったことは、迅速な対応だったといえます。

また、必要があれば管理者への情報提供や啓発看板の作成・設置等を行っているものの、本件については、少なくとも〇日の現地調査の時点では、概ね良好な状態が保たれており、〇〇クリーンセンターから改めて本件自治会へ清掃を依頼する状態ではないと判断したために、本件自治会への情報提供をすぐには行っていなかったということです。〇日及び〇日の本件ごみステーションの状態を現認していないオンブズマンとしては、その時点で〇〇クリーンセンターから管理者への情報提供が必要と判断される程度にあったか否かは判断できず、本件自治会へすぐに情報提供しなかったことに問題があったかは判断できません。例えば市と申立人の考え方が異なっているように、ごみステーションの状況が良好といえるかどうかは見る人それぞれで異なっており、また、どの時点（収集前・収集後など）での状態を判断の基礎とするかによっても異なるため、基準を一概に設定するのは難しいと考えますが、市としては、違反ごみ出しの数や程度、当該状態の継続の状況など様々な事項を踏まえて、管理者への情報提供を行うべきかについてその都度個別具体的に判断してもらいたいと考えます。

以上から、申立人からのメールに対し、〇〇クリーンセンターが申立人自身で自治会（長）へ連絡するよう促したことに問題があったとはいえません。ただ、申立人としては、〇〇第 b 町内のごみステーションのときには〇〇クリーンセンターの職員が当該自治会長へ要望について何度か伝えたことで相応の改善はされたという経緯があったことから、本件はなぜ対応が異なるのかと矛盾を感じ、不信感を抱かれたものと考えます。

これに対し、市としては、本来、申立人は本件ごみステーションを使用すべきところ、これまで〇〇第b町内ごみステーションを使用されており、第b町内のごみステーションに関する苦情・要望を、申立人から第b町内の自治会に直接進言するのは適当でないと判断し、〇〇クリーンセンターが間を取り持ってきたため、それぞれ対応が異なった旨述べています。市の主張を踏まえれば、第b町内ごみステーションと本件ごみステーションの苦情への対応が異なったことはそれなりの理由があったといえますが、申立人にとっては説明を受けなければ分からないことであり、そのような説明は行われていなかったのも、申立人が市の対応に不信感を抱かれたお気持ちは良く分かります。今後は、そのような誤解が生じないよう、市にはより丁寧な説明をこころがけてもらいたいと考えます。

3 申立人への対応について

(1) 本件自治会長への報告について

申立人は、本件ごみステーションの管理が長年適切にされていないことを「本件自治会長へ伝えたとの報告もないため握り潰されていると思われ」る、「私の要望を未だに本件自治会長へ伝えていないこと」が納得できない、と主張されています。

このことについては、上記1(2)で述べたとおり、平成30年5月〇日の現地調査及び同月〇日にメールを返信した時点では、〇〇クリーンセンターとしては、本件自治会(長)への情報提供は必要ないと考えていたということであり、その決定に問題があったかは判断できません。

ただ、その後、同月〇日、申立人がごみ減量推進課及び廃棄物計画課へ本件についてメールされた後、環境局内の関係部署で協議した結果、申立人が本件自治会へ直接は連絡されないと考え、〇〇クリーンセンターから本件自治会長へ申立人の要望・意見を伝えるという方針が決まっており、同年6月〇日、〇〇クリーンセンター職員が本件自治会長と面談し、申立人のご要望・ご意見を伝え、同月〇日、本件自治会長との協議内容を申立人に報告したということです。

(2) 担当部署からの連絡について

申立人は、「〇〇クリーンセンター、廃棄物計画課及びごみ減量推進課からすぐに返事がなかったこと」に対しても苦情を主張されています。具体的には、同年5月〇日に〇〇クリーンセンターへメールを送ったのに同月〇日に再度メールを送るまで返事がなかったこと、翌〇日に〇〇クリーンセンターへメールを送ったが返事がなかったこと、同月〇日に廃棄物計画課とごみ減量推進課へメールを送ったが返事がなかったことです。

これに対し、「市からの回答」によると、「同月〇日のメールへの返信が同月〇日と遅くなった点につきましては、まずは本件ごみステーションの現場確認を行う必要があると考え、翌〇日の燃やすごみの日の収集後に現場を確認したものの、特に重篤な問題がみられなかったため、どのように回答すべきか検討していたため時間がかかってしまった」、「同月〇日のメールにつきましては、同月〇日に〇〇クリーンセンターから返信したメールの趣旨をご理解いただけなかったため、今後の対応を検討していたところ、申立人が同月〇日にごみ

減量推進課及び廃棄物計画課へメールを送られ、環境局内で協議した結果、ごみ減量推進課が申立人を直接訪問することとなったため、メールでの回答を行っておりませんでした。」「同年 6 月〇日、ごみ減量推進課職員が…申立人宅へ訪問し、訪問調査が遅れたことを直接謝罪した上で、〇〇クリーンセンターが本件自治会長へ面談を依頼していることを伝え、」「同月〇日、〇〇クリーンセンター職員が申立人宅を訪問し、今回の一連の回答の遅れに対し謝罪を行った上で、本件自治会長と協議した内容を報告し」たということです。

申立人が 5 月〇日メールを送られてから再度〇日にメールを送られるまで、〇〇クリーンセンターからは 1 週間返事がなかったことになり、申立人から再度のメールを送らなければ、さらに長い間返事がなかった可能性もあります。〇日に〇〇クリーンセンターへ、〇日にごみ減量推進課及び廃棄物計画課へ送られたメールについては、6 月〇日にごみ減量推進課が申立人宅へ訪問するまで、〇日を基準とすると約 2 週間も返事がなかったことになり、電話などで直接やり取りをする場合と異なり、メールや手紙などの場合は、相手から返事がないと相手に届いたか、相手が確認したかも分からず、送った側としては不安になるものです。また、仮に届いていたとして、返事がない以上、このまま無視されるのではないかと不信感を抱かれることにもなりかねません。本件では、メールを受領後、すぐに現地調査や局内の関係部署での協議を行っていますが、せっかくそのような対応をしても、相手に伝わなければ不信感を抱かれることにつながってしまいます。申立人からのメールに対し、1 週間ないし 2 週間もの間何ら連絡しなかったことは、問題があったと言わざるを得ません。

この点、市も「現場を確認中であることや直接訪問する意思があることなどを、すぐに連絡しなかったことは反省すべきことだと考えております。」としてお詫びしています。相手の返事を待つ側としては、特に時間が長く感じられるものですから、今後は、相手の立場に配慮して、少なくともメールを受け取ったことや現在対応中であることなどは、できるだけ迅速に相手に伝えるようにこころがけてもらいたいと考えます。

(3) 「市長への手紙」について

申立人は、平成 30 年 5 月〇日、本件について「市長への手紙」をメールで送ったところ、平成 30 年 6 月〇日、広聴課から連絡があり、1 か月ほどかかるから待つてほしいとのことだったが、翌〇日、広聴課から電話があり、「ごみ減量推進課から、昨日お宅へ伺って改善に向けて鋭意努力すると伝えたとの報告があった。そのことをもって、先週の『市長への手紙』の回答にかえてほしい。」と言われたとして、「市長への手紙」を隠蔽し市長へ読ませずに済ませようとしていることが納得できないと主張されています。

これに対し、広聴課としては、「電話した際に、ごみ減量推進課の今後の対応方針について納得されたかをお尋ねしたところ、納得されたとのことだったため、市長からの回答が改めて必要か否かの確認を行ったものであり、申立人が主張されるような要請は行っておりません。」、また、「同年 5 月〇日に申出人からのメールを確認し、同日、市民の声 DB システムに入力後、〇〇クリーンセンター、ごみ減量推進課及び廃棄物計画課の各所属長宛に記録

票を送付し、担当部署の確認と回答案作成の準備を依頼しており、広聴課において同年 6 月〇日に起案し、同月〇日に課内決裁を行っており、市長も同月〇日に供覧して本件『市長への手紙』の内容を確認しております。」ということです。

広聴課の職員が、申立人の「市長への手紙」について、「ごみ減量推進課の対応をもって『市長への手紙』の回答にかえてほしい。」旨要請したかどうかについては、両者の主張が違っており、それぞれの主張を裏付ける客観的な資料也没有ありませんので、そのようなやり取りがあったかは不明と言わざるを得ません。

ただ、オンブズマンも、広聴課の担当者が同年 6 月〇日に起案した申立人の「市長への手紙」に関する決裁の書類を確認しましたが、「市からの回答」にあるように、同月〇日に市長のチェックが入っていました。つまり、広聴課から要請があったとする〇日の〇日前には既に起案されており、〇日同日には市長が申立人の「市長への手紙」を読んでいたということになりますので、広聴課としては、申立人の「市長への手紙」を隠蔽し市長へ読ませずに済ませようとしたということはないと考えます。

（３）側溝及び歩道の整備

【苦情申立ての趣旨】

1 自宅前の側溝について

雨が降ると、私の自宅前に通っている市道（以下「本件市道」という。）の側溝から、水が溢れて門から入ってきたり、側溝の水が逆流して自宅の排水管から入ってきたりするせいで、自宅の床下や奥の庭まで浸水してしまうことが度々あった。そこで、平成 24 年 9 月〇日、熊本市オンブズマンへ苦情の申立てを行った。

同年 11 月〇日、オンブズマンの調査結果通知書が届き、市から「11 月末までに（調整池前の）横断暗渠を完全に閉鎖したいと計画しています。しかしながら、万一それでも逆流した場合には、再度検討を行ったうえで対応工事を早急に行う予定です。」との回答をもらった。そして、職員が自宅へ謝罪に来て、すぐにでも工事にとりかかるような説明を行った。

その後も雨の日に浸水が続いたが、平成 28 年熊本地震が発生し、困っている方もたくさんいるだろうと思い、工事がどうなったかは聞かずに黙っていた。

しかし、平成 30 年 6 月〇日及び同年 9 月〇日、雨が降り、側溝から溢れた水や排水管を逆流して入ってきた水により、自宅の床下や庭が浸水してしまったため、〇〇土木センター道路課（以下「〇〇道路課」という。）に連絡して現地を見に来てもらったが、2 回とも写真を撮って帰っていただけで、対策は何もしてもらえなかった。

このような状態のせいで、雨が降る度に夜も眠れず体調不良になってしまい、精神的にも気が滅入っている。逆流しないように対応すると約束したのだから、早急に対策を行ってほしい。

2 自宅前の歩道について

前述のとおり、自宅前の側溝から水が溢れたり逆流したりすることもあるとあって、自宅前に歩

道を作ってもらい、その分自宅を後退して併せて土地を高くするのが抜本的な解決策ではないかと考え、5年くらい前から、〇〇道路課に対し、自宅前にも対向地側のように歩道を作ってほしいと訴えてきた。

本件市道は、道幅の割に交通量が多く、近くにある A 高校の生徒が通学する際に危険なため、交差点で教師が交通整理などを行っている。本件市道が狭いせいで、私の車と路線バスが接触してしまったこともあった。平成 28 年熊本地震の際は、A 高校が避難所となったため、本件市道は歩行者も車も身動きがとれないくらいの大混乱だった。歩道があれば安全かつスムーズに人も車も通行できると思っていたところ、平成 29 年 10 月、〇〇道路課から、本件市道の改良工事に伴い測量を行うという電話連絡があり、同年 11 月頃には測量が完了したようだった。

平成 30 年 1 月頃、担当者が自宅に来て、私の自宅側にも歩道を作るため、本件市道の拡張工事を行う、その場合は土地を数メートル後退してもらう必要があるなどの説明を行った。

しかし、その後何も連絡がなかったので、同年 4 月頃、〇〇道路課へ行って尋ねたところ、「まだ検討中である。」と言われた。

そこで、同年 6 月頃、再度〇〇道路課へ行ったところ、「〇〇建設工事があり、本件市道の拡張工事の予算は取れなかったため、歩道の新設はできない。」旨の説明だった。

1 月頃の説明では、拡張工事を行うことを前提に自宅の後退のことまで言っていたのに、突然予算がなくて工事できないという市の説明には納得できない。

【市からの回答】

1 申立人のご自宅前の側溝について

(1) はじめに、平成 24 年 9 月に申し立てられた苦情に対し、「横断暗渠を完全に閉鎖し、万一それでも逆流した場合には、再度検討を行った上で対応工事を早急に行う予定です。」旨申し上げていたにもかかわらず、その後も側溝から敷地内への逆流等が生じていることをお知らせいただきながら、完全に解消できていないことを心よりお詫び申し上げます。以下、現在の状況及び今後の対応について説明させていただきます。

(2) 申立人のご自宅（以下「申立人宅」という。）前は、〇〇に市道が通っており（〇〇第〇〇号線。以下「本件市道」という。）、申立人宅前の幅員は〇〇m（〇側歩道約〇〇mを含む。）で、〇側と〇側（申立人宅側）の両方に側溝があります。

雨天時に申立人宅の敷地内が浸水する主たる原因としては、申立人宅敷地から申立人宅前の側溝（内寸は縦（深さ）〇〇mm×横〇〇mm。）に接続されている排水管の接続の深さが側溝底面から約〇〇mmの位置にあるため、大雨により側溝内の水位が上昇した際に排水管から逆流が生じることにあると思われます。

(3) これまで、敷地内への浸水等に関するご要望を繰り返しいただいた中で、調整池前の横断暗渠閉塞や側溝のコンクリート蓋のグレーチング蓋への変更など、可能なものにつ

きまして対応させていただいてきたところですが、現状では敷地内への浸水は完全に解消できておりません。

昨年度（平成 29 年度）、本件市道の○側（申立人宅側）に歩道を新設するための詳細設計を実施しており、その中で申立人宅前の側溝の排水負荷軽減を図る設計を行ったところですが、ご迷惑をおかけして大変申し訳ございませんが、次年度（平成 31 年度）の梅雨の時期頃までには、対向地（○側）側溝を県道○○線の側溝に直接つなぐ付替工事を実施し、側溝から敷地内への逆流の解消を図ってまいりたいと考えております。

2 本件市道の○側（申立人宅側）の歩道の新設について

（１）平成 20 年 2 月、地元町内自治会が本件市道の歩道新設（本件市道が突き当たる○側の県道○○線までの○・○両側。）の要望書を提出されましたが、○側（申立人宅側）は建物等を後退していただく必要性もあったため、○側だけ新設することとして、平成 23 年 9 月及び 10 月の地元説明会でその旨を説明し、新設工事を行いました。

申立人が、側溝の件と併せて歩道新設についても度々要望されていたところ、平成 25 年 11 月、地元町内自治会から本件市道の○側（申立人宅側）の歩道新設等の要望書が提出されたため、歩道新設を決定し、平成 29 年 9 月本件市道の測量設計業務委託を実施しました。

しかし、復興に関連する事業が多数進行しており、本件市道の○側（申立人宅側）の歩道整備（新設）に関する予算が今年度（平成 30 年度）は確保できませんでした。

そこで、平成 30 年 6 月、担当者が申立人とお会いした際に、「復興関連の事業に予算をまわさざるを得ず、本年度は事業を進めることができません。次年度予算を確保し事業を進めてまいります。」と説明させていただきました。

（２）歩道の整備（新設）に当たっては、町内自治会等の要望を受けてから、危険性や緊急性を踏まえた上で必要性や利用状況などを考慮し、予算の範囲内で優先順位を決めて対応しているものです。本件市道の○側（申立人宅側）についても、地元町内自治会からの要望を受けて歩道新設を決定しましたが、進捗が遅れており大変申し訳なく思っております。次年度（平成 31 年度）の予算が確保できた場合、まずは用地測量等の業務を実施するなど、○側（申立人宅側）の歩道整備（新設）に努めていきたいと考えておりますので、何卒ご理解とご協力をいただきますようよろしくお願いいたします。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は大きく二点について苦情を主張されています。ひとつは、雨が降ると、申立人の自宅（以下「申立人宅」という。）前に通っている市道（以下「本件市道」という。）の側溝からの水によって自宅の床下や奥の庭まで浸水してしまうため、平成 24 年にオンブズマンへ苦情申立てを行ったところ、市は、謝罪した上ですぐにでも工事にとりかかるような説明を行ったにもかかわらず、その後も浸水が続いているのに何も対策をしてもらえないので、早急に対応してほしいというものです。もうひとつは、

本件市道の申立人宅前部分にも、対向地側のように歩道を作ってほしいと訴えてきたところ、平成 30 年 1 月頃は、申立人宅側にも歩道を作るため、本件市道の拡張工事を行うと説明されたのに、同年 6 月頃は、予算が取れず歩道の新設はできないと説明されたことが納得できないというものです。そこで、①側溝からの申立人宅敷地への浸水に関する市の対応及び②本件市道の申立人宅前部分の歩道の新設に関する市の説明について問題がなかったか、以下検討します。

なお、申立人は、「自宅前の側溝から水が溢れたり逆流したりすることもある、自宅前に歩道を作ってもらい、その分自宅を後退して併せて土地を高くするのが抜本的な解決策ではないかと考え」ておられ、二つの問題は関連しているともいえますが、独立した別個の問題ですのでそれぞれについて検討することとします。

2 ①側溝からの申立人宅敷地への浸水に関する市の対応について

(1) 前提として、「市からの回答」によると、申立人宅の敷地内が浸水する主たる原因として考えられることは、「申立人宅敷地から申立人宅前の側溝（内寸は縦（深さ）〇〇mm×横〇〇mm。）に接続されている排水管の接続の深さが側溝底面から約〇〇mmの位置にあるため、大雨により側溝内の水位が上昇した際に排水管から逆流が生じることにある」ということです。

(2) 「苦情申立ての趣旨」にあるように、申立人は、平成 24 年 9 月〇日付けで側溝からの水の逆流等についてオンブズマンへ苦情を申し立てられており、同年 11 月〇日付けの調査結果の中で、市は、「今後の対応としては、上記暫定措置（調整池前の暗渠の流入側を暫定的に塞いだ。）の経過観測の結果からもその効果が確認できているため、11 月末までに（調整池前の）横断暗渠を完全に閉鎖したいと計画しています。しかしながら、万一それでも逆流した場合には、再度検討を行ったうえで対応工事を早急に行う予定です。」と回答しています。

ところが、申立人は、平成 24 年のオンブズマンの調査結果後も雨の日浸水が続き、平成 30 年 6 月〇日及び同年 9 月〇日も自宅の床下や庭が浸水してしまった旨主張されています。また、平成 30 年 6 月及び 9 月の浸水の際は、〇〇土木センター道路課（以下「〇〇道路課」という。）へ連絡したが、現地を見に来たものの、写真を撮っただけで何も対策をしてもらえなかったと主張されています。

一方、「市からの回答」には、浸水の対応について申立人との具体的なやり取りなどについて詳細な記載はありませんが、「これまで、敷地内への浸水等に関するご要望を繰り返しいただいた中で、調整池前の横断暗渠閉塞や側溝のコンクリート蓋のグレーチング蓋への変更など、可能なものにつきまして対応させていただいてきた」ということです。「市からの回答」には日時等までは記載されていませんが、確認したところ、市は、平成 24 年 11 月〇日、申立人宅前の側溝の排水負荷軽減を図るため、申立人宅の〇〇側にある調整池前の横断暗渠をコンクリートにて閉塞したということですし、平成 28 年 6 月、申立人宅敷地の〇側にある駐車場前の側溝のコンクリート蓋をグレーチング蓋に交換したということです。

これらの対応が実施されていることは記録等からも明らかであるため、平成 24 年のオンブズマンの調査結果後、申立人からの要望に対して市が何も対応していなかったということはありません。

しかしながら、市は、平成 24 年のオンブズマンの調査結果の中で、(調整池前の) 横断暗渠を完全に閉鎖しても逆流した場合には、再度検討を行った上で対応工事を早急に行う予定であると回答しているのに、今回の苦情申立てがあった平成 30 年 10 月の時点で 6 年近くが経過しているにもかかわらず、現在も申立人宅敷地が浸水しているということです。市は、約束した以上は、浸水(逆流)を解消するために対応する義務があると考えますので、平成 24 年の調査結果後の市の対応は十分でなかったといわざるを得ません。

この点、市は、「その後も側溝から敷地内への逆流等が生じていることをお知らせいただきながら、完全に解消できていないことを心よりお詫び申し上げます。」と詫びており、昨年度(平成 29 年度)、申立人宅前の側溝の排水負荷軽減を図る設計を行ったということです。「次年度(平成 31 年度)の梅雨の時期頃までには、対向地(○側)側溝を県道○○線の側溝に直接つなぐ付替工事を実施し、側溝から敷地内への逆流の解消を図ってまいりたいと考えております。」ということです。オンブズマンとしても、当該工事により申立人の長年のお悩みが解消されることを願います。

(3) なお、オンブズマンが申立人から話を伺ったところ、申立人は、市がこれまで具体的にどのような工事等の対応を行ったのか、今後どのような工事等の対応を行う予定であるかなどについて十分に把握されていない部分があるようです。担当課は、申立人の理解が得られるように、丁寧な説明を行うことを心掛けてもらうよう望みます。

3 ②本件市道の申立人宅前部分の歩道の新設に関する市の説明について

申立人は、「平成 30 年 1 月頃、担当者が自宅に来て、私の自宅側にも歩道を作るため、本件市道の拡張工事を行う、その場合は土地を数メートル後退してもらう必要があるなどの説明を行った。」「しかし、その後何も連絡がなかったので、同年 4 月頃、○○道路課へ行って尋ねたところ、『まだ検討中である。』と言われた。」「そこで、同年 6 月頃、再度○○道路課へ行ったところ、『○○工事があり、本件市道の拡張工事の予算は取れなかったので、歩道の新設はできない。』旨の説明だった。」と主張されています。一方、市は、「本件市道の○側(申立人宅側)の…歩道新設を決定し、平成 29 年 9 月本件市道の測量設計業務委託を実施しました。」「しかし、復興に関連する事業が多数進行しており、本件市道の○側(申立人宅側)の歩道整備(新設)に関する予算が今年度(平成 30 年度)は確保できませんでした。」「そこで、平成 30 年 6 月、担当者が申立人とお会いした際に、『復興関連の事業に予算をまわさざるを得ず、本年度は事業を進めることができません。次年度予算を確保し事業を進めてまいります。』と説明させていただきました。」と主張しています。なお、オンブズマンが確認したところ、平成 30 年 4 月の申立人とのやり取りについては、記録等がなく、やり取りがあったのか、あったとしてどのようなやり取りだったかは分からないということです。

本件市道の申立人宅前部分の歩道の新設に関し、担当者から申立人へどのような説明がされたのかについては、上記のとおり、両者の主張が異なっている部分があり、客観的な資料等もない以上は不明であるといわざるを得ません。

ただ、「市からの回答」によると、歩道整備（新設）の予算が今年度は確保できなかったが、次年度以降の予算を確保して事業を進めていく方針ということです。市の事業は、年度ごとに定められる予算の中で当該事業の予算分を確保した上で実施されなければならない、仮に、諸事情により今年度（平成 30 年度）の予算が確保できなかったという説明がされたとしても、その説明に問題があったとはいえません。

市は、「本件市道の〇側（申立人宅側）」についても、地元町内自治会からの要望を受けて歩道新設を決定しましたが、進捗が遅れており大変申し訳なく思っております。」と進捗の遅れについて詫びており、「次年度（平成 31 年度）の予算が確保できた場合、まずは用地測量等の業務を実施するなど、〇側（申立人宅側）の歩道整備（新設）に努めていきたいと考えて」いるということです。今後、予算が確保できた場合でも、歩道の新設については様々な手続きが必要であり、実際に新設されるまでには時間がかかることが予想されますが、オンブズマンとしても当該事業が順調に進捗するように願います。

（４）嘱託職員の面接試験

【苦情申立ての趣旨】

私は、「平成 30 年度熊本市〇〇嘱託員」の採用に応募しており、指定された平成 30 年 2 月〇日の午後〇時から面接を受けた。面接会場は、熊本市役所本庁舎〇階の A で、出入り口は〇〇だった。面接官は、補助の方を含めて〇人だった。

面接後、〇〇を閉めて退出した途端、面接官らが一斉に大爆笑したのが聞こえた。人を馬鹿にするような笑い方で、私が退出した直後だったので、私のことを笑ったのだと思った。しかも、大声だったので、待機していた案内誘導の担当職員の方及び面接会場前の廊下で椅子に座って待っておられた次の受験者の方にも聞こえてしまった。

真剣に臨んでいる者に対するなめきった態度は決して許されるものではない。〇〇を仕事にしているのであればなおさらであるのに、弱い者の立場に配慮していないと感じた。何かしら笑った理由があるのかもしれないが、理由に関係なく決して許される態度ではない。上から目線やおごりの気持ちがあるからそのような「振る舞い」をするのではないかと推察する。

また、応募する際、宛名の部分に住所・氏名等を記載し、切手を貼った返信用封筒を提出するよう求められており、当該封筒に可否通知書及び私の履歴書が同封して郵送されてきた。しかし、送り主の記載は一切されていなかった。

送り主の住所・名称等の連絡先を封筒に記載しておくのは当然のことである。特に、私の自宅は集合住宅で、ほかの世帯の郵便受けに私宛ての郵便物が誤って投函されていたこともある。そのような場合に、送り主の記載があれば親切な方はそこへ返送してくれるかもし

れないが、記載がなければ連絡すらできないし、開封されて個人情報漏えいすることにもなりかねないので、それを防ぐためにも送り主はきちんと記載すべきである。

以上、本件の採用試験に関する市の不手際について、いまだに怒り心頭の心境であり、きちんと謝罪してほしいので苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 平成 30 年度熊本市〇〇嘱託員選考試験について

平成 30 年 2 月〇日、熊本市役所本庁舎〇階会議室（以下「本件面接会場」という。）の一部である B において、平成 30 年度熊本市〇〇嘱託員選考試験（以下「本件選考試験」という。）の面接試験を行いました。

本件選考試験は、〇〇の複数部署に係る嘱託員を一括して選考する試験であったため、通常の嘱託員の面接試験より職位の高い者が面接官を務めることとしており、〇〇総括審議員、〇〇課（以下「担当課」という。）の課長及び担当課の副課長の 3 名が面接官を務め、補助員として担当課の職員 1 名（午後からは一時的に嘱託員 1 名に交代）が携わっておりました。なお、平成 29 年度をもって総括審議員は退職しております。

本件の面接試験は、①受験者は、到着後に本件面接会場の前の廊下に設置した受付で補助員に受験番号及び氏名を伝えて受付を済ませ、前の受験者の面接が終わるまで本件面接会場の前の廊下に設置した待合席の椅子に座って待機し、②受験者は、補助員から入室の指示を受けて B に入室し、③面接官は、個別面接試験質問票に沿って受験者へ質問し、④面接終了後に受験者は退室する、という流れで実施しました。9:45～11:30 及び 13:30～17:00 の実施時間の中で、申立人の面接は、およそ〇〇:〇〇～〇〇:〇〇に行いました。

同年 3 月〇日、受験者に対し、本件選考試験の選考結果の通知書を発送しました。申立人に対しましても、応募の際に提出いただいた返信用封筒に選考結果通知書及び申込書を同封して郵送しました。

2 申立人のご主張について

（1）面接時の対応について

申立人は、「面接会場は、熊本市役所本庁舎〇階の A で、出入り口は〇〇だった。」と主張されていますが、本件の面接試験を行った会場は B で、入り口には〇〇が設置されておりました。本件面接会場の「会議室」は、B、A 及び C で構成されていますが、A や C はほかの部署の荷物置き等に使用されており、随時出入りもされておりました。そのため、形式的には「会議室」全体を借りることになっておりますが、所管の〇〇課から B のみを使用するよう言われていたと認識しており、本件面接の際も B を使用しました。本件の面接試験時にも、B 以外の部分（A や C）には荷物の出し入れのためにほかの部署の職員が出入りしていたと記憶しております。また、次の受験者の方が待つための待合席は廊下に設置しており、椅子を設置した廊下と B との間に C があります。なお、その後改装されたため、現在はこの「会議室」はありません。

面接官は、いずれもその職務の重大さと職責の重さは十分に認識してすべての面接試験に臨んでおり、面接時や面接後に「笑う」という行為をすることは考えられず、ましてや、申立人が主張されるような「大爆笑した」ということはありません。退職した職員も含め、面接官として対応した者に確認しましたが、本件の面接試験に際して「笑った」と記憶している者はおりませんでした。

今後、面接試験を実施するに当たっては、受験者に不快な思いをさせたり誤解を招いたりすることがないように、これまで以上に細心の注意を払ってまいります。

(2) 返信用封筒の記載について

本件選考試験については、応募の際、宛名の部分に住所・氏名を記載し、82 円切手を貼った返信用封筒を提出いただいております。申立人から提出された封筒に選考結果通知書及び申立人の申込書を同封して郵送しました。本件選考試験は〇〇の嘱託員の一括選考で応募者が多数になることが想定されたため、確実に受験者へ選考結果通知書が届くよう、応募者自身に宛名を記載していただいた返信用封筒の提出をお願いしました。

文書を郵送するに当たっては、担当課が分かるように記載して発送すべきとの考えのもと、市役所の記載のある封筒を使用する場合は担当課名のゴム印を押印した上で発送しており、市役所の記載のない封筒を使用する場合も少なくとも担当課名が分かるようゴム印を押印しておりました。しかし、本件においては「送り主の記載は一切されていなかった。」とのことで、上記取扱いを徹底していなかったことにつきまして、大変申し訳なく思っております。

試験結果の発送方法につきましては、どの職員が担当したとしても取扱いが変わることのない制度を整える必要があると考えており、マニュアルを作成する等、早急に対応したいと考えております。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

申立人は、平成 30 年度〇〇嘱託員の選考試験（以下「本件試験」という。）を受験された際の市の対応について、要約すると、①本件試験において実施された面接試験（以下「本件面接」という。）において、本件面接後、〇〇を閉めて退出した途端、面接官らが一斉に大爆笑したこと、②応募する際に宛名の部分に住所・氏名等を記載して提出した返信用封筒（以下「本件封筒」という。）によって合否通知書等が郵送されてきたが、本件封筒に送り主（差出人）の記載が一切されていなかったことの二点について苦情を主張されています。そこで、以下、①②の点について、市の対応に問題がなかったかを検討します。

2 ①本件面接時の対応について

(1) 本件面接の会場について

前提として、本件面接の実施について、実施日・時間、面接官の人数等については両者の主張が一致しているものの、会場については、申立人が、熊本市役所本庁舎〇階の A で、出

入り口は〇〇だったと主張されているのに対し、市は、熊本市役所本庁舎〇階会議室（以下「本件会議室」という。）の一部の、B において本件面接を行っており、入り口には〇〇が設置されていたと主張しています。

本庁舎の〇階という部分は一致しているものの、A か B かについて両者の主張が異なっているため、オンブズマンとしても本件面接がどこで行われたのかをまず検討しました。現在、改装されて本件会議室は既にはありませんが、当時の平面図や写真等が残っており、それらの資料を確認したところ、本件会議室は廊下と隔たれており、扉を開けて入ると B、A 及び C で構成されていたこと、B と A は〇〇部分が共通であり、B は〇〇、A は〇〇が確認できました。なお、本件面接時の本件会議室の状況を簡単に図に示しています（添付の「本件面接時の会議室略図」は、省略）。

応募者へ配られた「平成 30 年度熊本市〇〇嘱託員選考試験について（ご案内）」をみると、場所は「熊本市役所本庁舎〇階会議室」として、裏面の案内図には「会議室」のところに「面接会場」と記載されていますが、会議室（面接会場）が A か B かまでは記載されていません。市の主張によると、「A や B はほかの部署の荷物置き等に使用されており、随時出入りもされておりました。そのため、形式的には『会議室』全体を借りることになっておりますが、所管の〇〇課から B のみを使用するよう言われていたと認識しており、本件面接の際も B を使用しました。」ということです。

平成 29 年 12 月頃に撮影された A や C の写真を確認すると、確かに、段ボール箱や機材等が積まれていました。また、市のほかの部署が、本件会議室を管理している〇〇課に対して、本件面接が行われた平成 30 年 2 月〇日を含む平成 29 年 12 月から平成 30 年 3 月までの期間、A 部分を荷物の保管場所として使用したい旨の文書を提出していたことが確認できました。これらの事実からすれば、確かに、荷物が置かれている部屋で面接を実施することは考えにくいので、本件面接に際しては〇〇を使用したという可能性は高いと考えます。

しかし、一方で、申立人へ確認したところ、「〇〇は部屋の全部には〇〇していなかったと思う。」、「〇〇を開けるときに少しかたかったから、慎重に開け閉めを行った。」旨具体的な主張をされており、本件面接時の A の様子や〇〇を開け閉めした記憶が鮮明に残っているといえますから、申立人の記憶を否定することはできません。残念ながら、本件面接の会場が A であったか、B であったかは不明といわざるを得ません。

（２） 面接後に面接官が爆笑したとの主張について

申立人は、「面接後、〇〇を閉めて退出した途端、面接官らが一斉に大爆笑したのが聞こえた。人を馬鹿にするような笑い方で、私が退出した直後だったので、私のことを笑ったのだと思った。しかも、大声だったので、待機していた案内誘導の担当職員の方及び面接会場前の廊下で椅子に座って待っておられた次の受験者の方にも聞こえてしまった。」と主張されています。一方で、「市からの回答」によると、「面接官は、いずれもその職務の重大さと職責の重さは十分に認識してすべての面接試験に臨んでおり、面接時や面接後に『笑う』という行為をすることは考えられず、ましてや、申立人が主張されるような『大爆笑した』とい

うことはありません。退職した職員も含め、面接官として対応した者に確認しましたが、本件の面接試験に際して『笑った』と記憶している者はおりませんでした。」ということです。

両者の主張は全く異なっており、オンブズマンがその場に居合わせておらず、客観的な資料もない以上、本件面接時に申立人が主張するような事実があったかは不明といわざるを得ません。ただ、申立人が、平成30年2月〇日に面接を受けられ、その後、同年12月〇日付けで熊本市オンブズマンへ苦情の申立てをされるまで、約10か月が経過しているにもかかわらず、いまだに怒り心頭である旨主張されていることを踏まえると、何かしら申立人が不快な思いをされる状況があったことは否定できないと考えます。しかし、その状況がどのようなものか（面接官が笑ったのか、又は会議室（A・Cを含む。）等で面接官以外の者が笑ったのかなど）を確認できない以上、オンブズマンとしては市の行為に問題があったかを判断することはできません。

この点、市としては、「今後、面接試験を実施するに当たっては、受験者に不快な思いをさせたり誤解を招いたりすることがないように、これまで以上に細心の注意を払ってまいります。」ということです。面接官は受験者を選考する立場である一方、市を代表して受験者と向き合うこととなりますので、そのような心構えを持って対応に配慮しながら面接を行わなければならない、少なくとも受験者が侮辱されたと感じるような対応は慎むべきですから、今後、面接の実施に当たってはより注意を払ってもらいたいと望みます。

3 ②本件封筒の送り主（差出人）の記載について

申立人は、「応募する際、宛名の部分に住所・氏名等を記載し、切手を貼った返信用封筒を提出するよう求められており、当該封筒に可否通知書及び私の履歴書が同封して郵送されてきた。しかし、送り主の記載は一切されていなかった。」が、「送り主の住所・名称等の連絡先を封筒に記載しておくのは当然のことである。」と主張されています。オンブズマンも申立人が提出された本件封筒の写しを確認しましたが、申立人が主張されるとおり、本件封筒には、送り主（差出人）として担当の「〇〇課」の記載だけでなく「熊本市」の記載すらされていませんでした。

この点、〇〇課も、「文書を郵送するに当たっては、担当課が分かるように記載して発送すべきとの考えのもと、市役所の記載のある封筒を使用する場合は担当課名のゴム印を押印した上で発送しており、市役所の記載のない封筒を使用する場合も少なくとも担当課名が分かるようゴム印を押印して」いたものの、当該「取扱いを徹底していなかったことにつきまして、大変申し訳なく思っております。」と詫びています。

申立人が主張されているように、宛名以外のところに誤配達される場合の不安ももちろんですが、そもそも、郵便物を郵送する際、受け取る側に誰が送ったかが分かるように送り主（差出人）を記載することは礼儀上当然のことと考えますから、本件封筒に送り主（差出人）の記載がなかったことは問題があるといわざるを得ません。また、仮に、差出しの部署名が記載されていない郵便物が、宛名不備などによって市に返戻された場合、どの部署から発送されたものかを特定するための事務処理等に時間や手間を要することにもなりますか

ら、特別の事情がない以上は「熊本市」だけでなく担当部署名も記載すべきであると考えます。

「試験結果の発送方法につきましては、どの職員が担当したとしても取扱いが変わることのない制度を整える必要があると考えており、マニュアルを作成する等、早急に対応したいと考えております。」とのことですから、今後は、市民の方々へ不信感を抱かせることのないよう適切な郵送の取扱いを徹底してもらいたいと望みます。

（５）「市長への手紙」への対応（要約）

【苦情申立ての趣旨】

「市長への手紙」（以下「本件手紙」という。）を昨年に出したが、返事がおよそ４か月後だった。あまりに時間がかかりすぎではないか。しかもその内容は、とても４か月もかかって書かれたものとは思えない。そして、本件手紙を出したということが他の人に漏れていた。

本件手紙の願いは、公平公正に、市行政として適正に対応してもらったことだった。しかし、結果は期待したものとは程遠く、かえって本件手紙を書いたことで、生活が困難な状況となっている。このような市の対応に納得がいかない。

【市からの回答】

「市長への手紙」は、「熊本市市民の声取扱要綱」（以下「要綱」という。）に基づき第 16 条（回答期限）に、申出人への回答は、概ね 30 日以内に行う。ただし、内容の性質等により回答の作成に時間を要する場合はこの限りでないといふ。

「市長への手紙」を所管する担当課は、申立人からの「市長への手紙」を受理した後、本件手紙の内容にかかる担当部署を確認するため、担当部署と思われる 4 つの部署に本件手紙の内容をメールで送信しました。内、2 つの部署が担当部署であるとわかり、本件手紙の対応の方針について市長決裁が完了しました。

その後、2 つの部署に回答素案の作成を依頼し、回答素案を受理しました。

その回答素案を元に、担当課で回答案を調整した上で、市長決裁が完了し、本件手紙への回答を発送しました。

回答までに期間を要した理由としては、本件手紙の内容にかかる担当部署が本件手紙の内容に対して適切な回答を行うために、要望内容の確認、資料調査及び現場確認等に時間を要したとともに、関係する決裁者においても要望内容の確認及び回答内容の精査に時間を要したためであります。

回答までに 4 か月近くの期間を要したことは事実であり、長期間お待たせしたことにつきましてお詫び申し上げます。

本件手紙を書かれたことが、他の人に漏れているとの主張について、担当課は漏れていたとされる方とは接触がないため、担当課から情報が漏れたとは考えられません。

担当課から本件手紙に対する調査を依頼した部署においても漏れたとされる方との接触

はないことから、本件手紙に関わった部署から漏れたとは考えられません。

今後はより迅速に処理できるよう関係部署の協力を求めるとともに進捗管理に努め、回答が大幅に遅くなる場合には、対応状況について適宜お知らせするなどの配慮をしたいと考えております。

また、「市長への手紙」に関して適切な情報管理を徹底するため、関係部署への依頼や情報提供をする際には、個人情報等が外部に漏れることがないように細心の注意を払っておりますが、さらに、依頼の際に注意書きを添えることといたします。

【オンブズマンの判断】

「市長への手紙」は要綱に基づき取り扱われており、回答期限に関しては、「市からの回答」にあるとおりですが、要綱第 16 条本文の趣旨は、市民への回答をするにあたり、行政の迅速な対応を目指し、回答期限を設けたものと考えられます。一方、要綱第 16 条但書の趣旨は、正当な理由がある場合は、例外的に回答期限を延長することも可能であるというものと考えます。

本件手紙は、受理から回答まで 112 日を要しています。30 日を越えて回答を行っているので、要綱第 16 条本文には反していることとなります。では、要綱第 16 条但書に該当するかではありますが、回答の遅れが 3 か月近くになると、特別な理由もなく、要綱第 16 条但書の適用は難しいと考えます。よって、遅れの理由を説明はされていますが、回答が遅れたことについて、市に不備が認められます。

回答までに期間を要した理由は、「市からの回答」にあります。担当課から担当部署に対して回答の催促を行い、回答期限を切る等の対応をすることもできると思います。この点、「今後はより迅速に処理できるよう関係部署の協力を求めるとともに進捗管理に努め」ることです。また、「回答が大幅に遅くなる場合には本件手紙の申出人に対し、対応状況について適宜お知らせするなどの配慮をしたいと考えております。」とのことでもあります。返事を待つ側としては、特に時間が長く感じられるものですから、今後は、回答が遅れるような場合は、相手の立場に配慮して、少なくとも手紙を受け取ったことや現在対応中であることなど、できる範囲でお伝えするのが良いかと思います。回答作成に時間がかかるのは仕方ない場合もありますが、なるべく早い回答ができるよう努めてもらいたいと思います。

「市からの回答」によりますと、担当課は他の人とは接触しておらず、担当課が情報を伝えたことはないとのことです。また、担当課から本件手紙の調査を依頼した部署は、他の人と接触はなく、情報を伝えたことも考えられないとのことであります。担当課及び関係部署に調査をかけたが、情報を伝えた事実は認められません。

申立人としては、問題を解決しようと本件手紙を出されたと思いますが、期待した結果が得られず、市の対応が公正ではないとの思いがあるとは思いますが、しかし、市の対応について、確かに回答が遅れたことについては問題があるかとは思いますが、回答内容に関しましては、公正に対応していることが認められますので、市行政にご理解を示していただき

たいと思います。