

平成 30 年度受付分
市の業務に不備がなかった事例（全文） （1）－（15）

～ 目 次 ～

（1）戸籍の附票の記載漏れ	2
（2）町内自治会長等の連絡先	8
（3）地域公民館建設補助金	15
（4）おでかけ I C カード	24
（5）国民健康保険料の納付	30
（6）マンションの建替えにかかる説明	38
（7）被災マンションの被害認定調査	44
（8）賃貸住宅の公費解体相談	55
（9）市営住宅の入札等（一部要約）	62
（10）戸籍附票の交付	66
（11）マイナンバーカードの交付（一部要約）	74
（12）生活保護費支給に関する相談	81
（13）生活保護受給者への就労指導	86
（14）生活保護費の支給	91
（15）児童の一時保護等（一部要約）	97

※ 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。

（9）、（11）、（15）は、一部要約したものを掲載しています。

(1)戸籍の附票の記載漏れ

【苦情申立ての趣旨】

平成 30 年 7 月〇日、〇〇出張所へ行き、結婚した年の昭和〇〇年から今までの分の戸籍の附票（以下「本件附票」という。）を出してもらった。ところが、内容を確認したところ、昭和〇〇年 3 月から昭和〇〇年 3 月までの 2 年間の記載が漏れていることに気がついた。私は、昭和〇〇年 3 月に熊本市〇〇から A 市（当時）〇〇へ、昭和〇〇年 3 月に A 市〇〇から B 市〇〇へ転居したが、A 市（当時）〇〇に居住していた 2 年間の記載がなく、A 市を飛ばして、熊本市から B 市へ転居したような記載となっていた。私は、転居した際には必ず転出届及び転入届等の書類を提出して住民票を異動しており、そのような記載漏れがあったことに驚いた。

そこで、担当した〇〇氏に、なぜ記載が漏れているのか確認し、A 市に居住していた事実を本件附票に加筆・追記してほしい旨伝えたところ、A 市と B 市へ問い合わせたが、「40 年近く前の資料は現在なく、どこに誤りがあったかを調べることはできない。」とのことで、仕方なく一旦帰宅した。

帰宅後、当時の手掛かりがないかと古い書類を探したところ、昭和〇〇年から昭和〇〇年の給与所得の源泉徴収票の写しが出てきたので、〇〇氏へ、「昭和〇〇年及び〇〇年の源泉徴収票の住所欄には A 市〇〇の住所が記載されている。」と伝えたが、「それは会社から出されたものなので、証明にならない。A 市からもらった当時の証明書等がなければ加筆することはできない。」と言われてしまった。また、当時、上の子どもが熊本市〇〇小学校から A 市〇〇小学校へ転校しており、下の子どもも A 市〇〇小学校へ入学していたので、そのことも伝えたが、「住民票を異動していなくても A 市の小学校へ通うことはできる。在籍していたことを証明できても、A 市に居住していたことの証明にはならない。」旨言われて、加筆・追記してもらえなかった。もし、本件附票の記載どおりだというなら、私が熊本市から B 市へ転居したことの証拠があるはずだからそれを出すようにとも言ったが、何も出してもらえなかった。

平成 30 年 7 月〇日、〇〇氏から電話があり、「何とかいい方法がないか所長等を交えて検討したが、やはり、A 市在住の時期に A 市から発行された公的証明書がない限り、加筆はできない。」と説明を受けた。

そもそも、どうしてこのような記載漏れが生じたのか考えると、戸籍の附票の記載に関し、転入側と転出側の自治体のどちらが本籍地へ伝えるのかは分からないが、仮に、転入側が伝えるべきなら A 市が熊本市へ伝えなかったミスであり、転出側が伝えるべきなら熊本市内で適切に処理をしていなかったことになるのではないかと。A 市から B 市へ転居した事実はきちんと記載してあるのだから、少なくとも B 市の処理には問題がないはずであり、熊本市が A 市のミスとしか考えられない。

古いから資料がないというのはおかしく、探そうと思えば資料は見つかるはずだし、仮に、

市でも探せないというなら、そのような書類の提出を市民個人に求めるのはおかしいのではないか。当時、私の子どもたちはA市立の小学校へ通っていたのだし、源泉徴収票の写しもあるのだから、昭和〇〇年3月から昭和〇〇年3月までA市に居住していた事実を附票に加筆・追記してほしい。

【市からの回答】

1 戸籍の附票について

戸籍の附票とは、人の身分関係の登録である戸籍と、居住関係の記録である住民票とを相互に関連させ、住民基本台帳の正確性を確保するための帳票をいいます。戸籍の附票には、現在戸籍に附随している附票、改製原戸籍に附随している改製原の附票、除籍に附随している附票の除票があります。

住民基本台帳法（以下「法」という。）では、「市町村長は、その市町村の区域内に本籍を有する者につき、その戸籍を単位として、戸籍の附票を作成しなければならない。」（第16条第1項）と規定されており、戸籍の附票は、本籍地のある市町村（指定都市の場合は区及び総合区（第38条第1項、住民基本台帳法施行令（以下「施行令」という。）第31条第1項））が管理することとなります。具体的には、「戸籍の附票の記載、消除又は記載の修正は、職権で行うものとする。」（法第18条）、「市町村長は、戸籍の附票に記載をした事項に変更があったとき、又は戸籍の附票に誤記若しくは記載漏れがあったときは、その記載の修正をしなければならない。」（施行令第20条）などの定めに基づき管理しております。

また、「住所地の市町村長は、住民票の記載等をした場合に、本籍地において戸籍の附票の記載の修正をすべきときは、遅滞なく、当該修正をすべき事項を本籍地の市町村長に通知しなければならない。」（法第19条第1項）、「前項の規定により通知を受けた事項が戸籍の記載又は記録と合わないときは、本籍地の市町村長は、遅滞なく、その旨を住所地の市町村長に通知しなければならない。」（同条第2項）と定められています。

そこで、通常、住民票が異動した場合、新住所の市町村長から本籍地の市町村長へ「附票記載事項通知」が送付され、それに基づいて附票の記載等を行っております。また、戸籍の附票の記載誤りや漏れが発見された場合、住民登録の関係市町村に電話照会をし、記載や修正すべき事項が確認できた場合は、公文書にて住民票、住民票の除票（市外への転出や死亡などにより住民登録が消除（抹消）された住民票）を取り寄せた上で職権にて附票に記載や修正等を行っております。

上記の法令の規定から、戸籍の附票に記載すべき住所は住民登録の住所と同一でなければならないことは明らかであるため、職権にて住所を記載するためには、公的な住所の証明が必要となります。公的な住所の証明とは、住民基本台帳法に基づいた住所の記載のある証明書のことであり、例えば住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明書等です。

2 申立人の戸籍の附票について

（1） 附票の記載について

申立人の戸籍の附票（今回は改製原の戸籍の附票。以下「本件附票」という。）は、本籍地が「熊本県熊本市〇〇」となっており、熊本市〇〇区（当時は〇〇市民センター）で管理しております。附票の住所の記載事項については、住所欄「〇熊本市〇〇」、住所を定めた年月日欄「昭和〇〇年 4 月〇日」、同じく「〇B 市〇〇」、「昭和〇〇年 3 月〇日」となっています。

（２） 本件の経緯

平成 30 年 7 月〇日、〇〇出張所において、申立人から「戸籍の附票を取得したが、昭和〇〇年 4 月〇日に熊本市〇〇に住所を定めた記載の次の住所の記載が、昭和〇〇年 3 月〇日、B 市〇〇となっている。実際はその間の期間である昭和〇〇年 3 月から昭和〇〇年 3 月までの間、A 市〇〇に住民登録をしていたのに記載が漏れている。」との申出がありました。

施行令において、住民異動届（転入届、転出届）は受理された日から 1 年間、消除した住民票（除票、世帯を単位とする住民票にあつては全部を消除したものに限る。）は消除した日から 5 年間保存するとされており、熊本市では、昭和 61 年 3 月〇日からの電算化に伴い、それ以前の住民票除票は物理的に廃棄処理済みであることから、すぐに〇〇出張所から A 市〇〇へ電話し、当時の住民記録について確認しました。しかし、「住民票は除票となつてから 5 年間の保存期間を経て物理的に廃棄処理をしており、既に記録は残っていない。」とのことでした。また、B 市の前住所確認のため、B 市にも当時の住民記録について確認しましたが、「住民票電算システムの改修を平成 18 年 4 月 1 日に行っており、それ以前に除票となつた住民票記録はデータ上に残っていない。」また、「最初に電算化された昭和 60 年以前の住民票及び住民票除票は、物理的に廃棄処理済みである。」とのこと、やはり当時の記録は残っていないとのことでした。

申立人へそのことを伝えましたが、「私は当時大きな会社に勤務しており住民異動届を出していないはずはない。子ども達も A 市の学校に通っており、住民登録があつたことには間違いないはず。役所のミスなので記載をしてもらいたい。」とおっしゃったため、改めて連絡する旨お伝えしたところ、一旦帰宅されました。

7 月〇日同日、申立人から、「昭和〇〇年及び〇〇年の A 市の住所が記載された源泉徴収票が見つかった。」とのご連絡がありました。

ご連絡を受け、〇〇出張所から〇〇区役所の担当部署へ確認しましたが、当時住民登録をしていたという公的な証明がなければ附票の修正はできないとのことであり、その旨を本人に連絡したところ、「役所側のミスなのに記載ができない前提で話をするのはおかしい。将来自分が死んだ時、相続手続きができないかもしれない。記載さえしてもらえればいいので、なんとか記載できる方向で上の方をお願いしてほしい。」とおっしゃいました。

そこで、同月〇日、そのことを改めて〇〇区役所の担当部署へ伝え、公的な証明はないが当時の源泉徴収票（写し）が見つかったので、例えば申述書などによって附票記載ができる方法がないか相談しました。

翌〇日、〇〇出張所から A 市〇〇の〇〇課に電話し、昭和〇〇年及び〇〇年の市県民税の

賦課記録が残っていないか確認しましたが、残っていないとの回答でした。〇〇区役所の担当部署へ賦課記録も残っていないことを伝えたところ、やはり公的証明がないので記載できないとのことで、同日、申立人へ電話し、附票に A 市の住所を記載できないことを説明しました。

本件の申立てを受け、当時申立人の戸籍を所管していた〇〇出張所及び現在戸籍を所管している〇〇区民課において、「附票記載事項通知」が保存されていないか確認しましたが、保存期間は 1 年間であり、平成 27 年度以前のものについてはすべて既に物理的に廃棄処理済みでした。また、ほかに公的な証明がないか検討し、同年 9 月、〇〇区民課から A 市〇〇へ電話し、昭和〇〇年から〇〇年当時に申立人が印鑑登録をされている可能性があることから、当時の印鑑登録関係書類の存否についても確認しましたが、印鑑登録申請書及び転出後の印鑑登録原票の保存期間は 5 年であり、既に物理的に廃棄処理済みとのことでした。

(3) 本件附票の修正について

上記のとおり、戸籍の附票は住民基本台帳の記録の正確性を確保するものであり、住民基本台帳を基に記載されることとされているため、法第 18 条及び施行令第 20 条に基づき、本件附票に A 市の住所の記載を行うには、当時の住所地から住民票の除票を取り寄せる等の方法により当時の住民登録をされた住所の確認を行った後で記載することとなります。しかし、申立人の住民基本台帳の記録が法的保存年限を過ぎたため保存されておらず、また、これに代わる公的な住所の証明の提示もないため、記載することができないと考えております。

なお、申立人は、源泉徴収票（写し）や子どもの就学歴をもって本件附票の修正をするように主張されていますが、以下の理由からそれらだけでは修正できません。

まず、源泉徴収票につきましては、申立人の昭和〇〇年及び〇〇年の源泉徴収票（写し）の目視はしていませんが、源泉徴収票は給与支払い者が作成するものであること、国税庁の記載見本によると、「支払いを受ける者」の「住所又は居所」となっていることから、源泉徴収票（写し）だけでは住民登録があったかの判断がつかず、公的な住所の証明にはならないと考えます。

また、子どもの就学歴については、住所の存する市町村の設置する学校以外に就学する制度（区域外就学等。学校教育法施行令第 9 条）があり、やはり、それだけでは公的な住所の証明にはならないと考えます。

3 今後の方針について

今後、当時 A 市に住民登録をしていたことの確認がとれる公的な書類（住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明書等）を提示された場合、職権にて附票の修正を行うこととなりますが、前述のとおり、附票に記載すべき住所は住民登録の住所と同一でなければならず、公的な住所の証明がない以上は修正することはできません。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

申立人は、市に、申立人の昭和〇〇年から今までの分の戸籍の附票（以下「本件附票」という。）の交付を求めたところ、本件附票に関し、A 市に居住していた昭和〇〇年 3 月から昭和〇〇年 3 月までの 2 年間の記載が漏れていることに気がついたため、その事実を追記してほしい旨主張されています。そこで、本件の苦情申立てにおいては、市において戸籍の附票の取扱いがどのようにされているのか、市が本件附票の修正をしないことに問題があるのかについて検討します。

なお、そもそも、本件附票について、なぜ申立人の主張する昭和〇〇年 3 月から昭和〇〇年 3 月までの A 市居住の記載がないのかについては、本件の問題の発端であり、気になるところですが、熊本市オンブズマン条例では、「苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から 1 年以上経過しているとき。」は当該苦情を調査しない（第 15 条柱書き、同条第 3 号本文）ものとされていることから、調査の対象外となります。したがって、平成 30 年 7 月以降に申立人が市とやり取りされた、上記の本件附票の修正に関してのみ検討します。

2 戸籍の附票について

戸籍の附票については、「市からの回答」で詳細に説明されていますが、大まかにいうと、戸籍の附票とは、人の身分関係の登録である戸籍と、居住関係の記録である住民票とを相互に関連させ、住民基本台帳の正確性を確保するための帳票であり、住民基本台帳法（以下「法」という。）や住民基本台帳法施行令（以下「施行令」という。）などの法令に基づき取り扱われているものです。

具体的には、「市町村長は、その市町村の区域内に本籍を有する者につき、その戸籍を単位として、戸籍の附票を作成しなければならない。」（法第 16 条第 1 項）、「戸籍の附票の記載、消除又は記載の修正は、職権で行うものとする。」（法第 18 条）、「市町村長は、戸籍の附票に記載をした事項に変更があったとき、又は戸籍の附票に誤記若しくは記載漏れがあったときは、その記載の修正をしなければならない。」（施行令第 20 条）など、附票の作成、記載や記載の修正等について定められています。

また、記載の修正等のための市町村長間の通知についても法に規定があり、「住所地の市町村長は、住民票の記載等をした場合に、本籍地において戸籍の附票の記載の修正をすべきときは、遅滞なく、当該修正をすべき事項を本籍地の市町村長に通知しなければならない。」（法第 19 条第 1 項）、「前項の規定により通知を受けた事項が戸籍の記載又は記録と合わないときは、本籍地の市町村長は、遅滞なく、その旨を住所地の市町村長に通知しなければならない。」（同条第 2 項）と定められています。

市においては、戸籍の附票の取扱いについて、上記法令の定めに基づき、住民票が異動した場合、新住所の市町村長から本籍地の市町村長へ送付された「附票記載事項通知」に基づいて附票の記載を行い、また、記載誤りや漏れを発見した場合は、住民登録の関係市町村に

電話照会や住民票・住民票の除票の取り寄せをした上で、職権にて附票に記載や修正等を行っているということです。

3 本件附票の修正について

市としては、前述のとおり、附票に記載すべき住所は住民登録の住所と同一でなければならないため、公的な住所の証明がない以上は修正することはできず、本件附票の修正についても、当時 A 市に住民登録をしていたことの確認がとれる公的な書類（住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明書等）を提示されなければ、職権にて附票の修正を行うことはできないということです。

「市からの回答」によると、市も、申立人の A 市への住民異動の事実を確認するため、熊本市では、昭和〇〇年 3 月〇日以前の住民票除票は物理的に廃棄処理済みであることから、A 市〇〇や B 市へ、当時の住民記録について確認したが、既に記録は残っていないとのことだったということです。また、A 市〇〇に、昭和〇〇年及び〇〇年の市県民税の賦課記録が残っていないかも確認したが、残っていないとの回答だったということです。さらに、本件の申立てを受けてからも、当時申立人の戸籍を所管していた〇〇出張所及び現在戸籍を所管している〇〇区民課において、「附票記載事項通知」が保存されていないか確認したが残っておらず、A 市〇〇へ、当時の印鑑登録関係書類の存否についても確認したが、仮に申立人が印鑑登録をされていたとしても、既に書類は物理的に廃棄処理済みとの回答だったということです。

施行令において、住民異動届（転入届、転出届）は受理された日から 1 年間、消除した住民票（除票）は消除した日から 5 年間保存するとされているなど、法令等で定められた保存期間を経過している以上、非常に残念ではありますが、上記の記録等が残っていなかったことはやむを得ないといわざるを得ません。

また、申立人は、当時の源泉徴収票（写し）の記載や申立人の子らが A 市立の小学校へ通学していたことをもって、A 市に住民異動していた根拠とできるのではないかと主張されていますが、市が主張するように、源泉徴収票は、給与支払い者が作成するものであり、かつ、「支払いを受ける者」について「住所又は居所」欄となっていること、区域外就学等が法令により認められていることから、それらだけでは住民登録があったとは断言できないため、住民票等の自治体の交付する書類と比較すると証明力は弱く、公的な証明と同一視することはできないと考えます。

前述のとおり、そもそも、本件附票に申立人の主張する A 市居住の 2 年間の記載がないのはなぜかという点は、本件の調査の対象とはなっていません。ただ、当時、申立人が〇〇に勤務されているなかで A 市へ転居されていること、申立人の子ら（2 人）が A 市の市立小学校へ通学していたことなどからすれば、申立人が住民異動届（転出届、転入届）を出しておらず、そのことに 2 年もの間気がつかなかったということは考えにくいところです。その点を踏まえると、申立人が転入届を提出した後に A 市が「附票記載事項通知」等を熊本市へ送付していなかった、または、熊本市が「附票記載事項通知」等を受領したのに附票に記載

をしなかったなど、申立人が主張されたとおり、行政側の事務処理ミスにより、本件附票の記載の問題が生じた可能性はあり得るといえます。そうすると、申立人が、「記載漏れが生じたのは自治体のミスなのだから、資料がないからと附票に追記しないのはおかしい。」旨思われたお気持ちは十分理解できます。

しかし、本件附票に A 市居住の記録がないということが生じた問題と、本件附票を修正できるかという問題は、分けて考える必要があります。前述のとおり、戸籍の附票は、人の身分関係の登録である戸籍と、居住関係の記録である住民票とを相互に関連させ、住民基本台帳の正確性を確保するための帳票であり、その取扱いについては、法令等で厳格に定められているものです。そうである以上、A 市に住民登録をしていたことの確認がとれる公的な書類（住民票、住民票の除票又は印鑑登録証明書等）を提示されなければ、職権にて附票の修正を行うことはできないという市の方針に問題があるとはいえません。

ただ、戸籍の附票は、市民が記載内容について度々確認するものではなく、本件のように、数十年が経過して初めて記載漏れ等に気づくことも十分あり得ることで、その場合は住民票等の公的な書類が自治体等に残っている可能性はかなり低いといえます。戸籍の附票の意義から厳格な取扱いが求められるのは当然のこととはいえ、そのような場合に何かしら住民異動の事実を証明する手段がないかについて、例えば、例示している以外に、公的な住所の証明といえるものがないか、また、一つでは住民票等の公的な証明と同視できないとしても複数の証明によって住民異動の事実を認めるとの取扱いができないかなど、問題意識を持ちながら戸籍の附票に関する業務に携わってもらいたいと望みます。

本件において、申立人が A 市に居住されていたのは既に 30 年以上も前のことであり、困難なことだとは思いますが、オンブズマンとしても、申立人が当時の住民票や印鑑登録証明書等の公的な書類をお持ちであり、住民異動の証明がされて本件附票が修正されることを切に願います。

（２）町内自治会長等の連絡先

【苦情申立ての趣旨】

以前の〇〇第〇校区自治会（以下「本件自治会」という。）では、年度初めに自治会長、副会長、各組長、〇〇委員などの氏名や連絡先が記載されたリストが回覧されており、何か問題があれば連絡することができた。しかし、最近はリストの回覧が一切なく、不便に感じていた。

ごみ集積所の件で自治会長へ連絡したい事もあった為、平成 30 年 8 月下旬、本件自治会が早急に住民へリストを回覧するよう指導してほしい旨、〇〇区総務企画課の A 氏へ数回にわたってメールや口頭で依頼した。その後、A 氏から、「自治会長へ話をしたが、個人情報保護の観点からリストの回覧は不可能であり、用件があるならば本件自治会の班長へ申し出てほしいということだった。」という連絡があった。しかし、以前に、自宅近辺の犬のフンの放置対策を当時の班長へ依頼した際に、「そのようなことは個人のモラルの問題でし

よう。」と相手にされなかった経緯があり、大きな問題は班長ではなく自治会役員へ連絡すべきと思った。

同年 9 月〇日日曜日、本件自治会が早急に住民へリストを回覧するよう指導してほしい旨、地域活動推進課の B 氏にメールで依頼し、翌日、補足のメールを B 氏と A 氏へ送った。

3 日後の〇日水曜日、両課から回答がなかったため、私から回答を督促するメールを B 氏へ送った。

4 日後の〇日木曜日、B 氏から「自治会の運営方針は自治会の任意であって、自治会役員などの連絡先のリストを、住民に開示するよう市から自治会へは強制できない。」という回答が届いた。この回答を受けて、リストを開示できないならば自治会長及び副会長の氏名や連絡先を私へ教えてほしい旨、B 氏と A 氏へメールで依頼した。

11 日後の〇日木曜日、両課から一切連絡がなかったため、4 日後の水曜日に送ったメールと同じ内容のメールを B 氏と A 氏へ送り回答を督促したところ、B 氏から「自治会長の連絡先を知りたいということであれば、その用件が必要である。」という返答があった。そこで、「自治会ごみ集積所の清掃徹底と清掃後のごみの保管箱・袋の新規常備の件」と用件をすぐに B 氏へメールで送ったところ、自治会長の名前と連絡先がメールで送られてきた。

地域の問題(公益)を相談、要望、苦情、提言などで解決するためには、住民がすぐに自治会役員へ連絡できる仕組みにしておくべきであり、市は自治会役員の氏名や連絡先が記載されたリストを依頼があればすぐに開示すべきで、その際市が自治会員住民へ用件を訊くことなど本末転倒である。それにもかかわらず、市が自治会役員の氏名や連絡先を住民にすぐに開示しないことや、督促をしなければ開示を求める要望の返答が無いことは、自治会の構成員かつ地域自治の主役である住民をないがしろにした対応で、住民軽視の現れであり、国民主権の憲法違反である。今回、私が 11 日後の〇日木曜日に自治会長、副会長の氏名、連絡先開示の督促メールを若し送らなかったら、地域活動推進課と〇〇区総務企画課は永久に私へ何ら連絡することなく、私の申し出を隠蔽し握り潰していたことは確実であり、これは市の市民対応上重大な問題である。

ちなみに住民基本台帳の住所、連絡先などの住民情報はすべて市より各自治会長へ限なく開示されている筈であり、その逆が無いことはあまりに不公平でこれも国民皆平等の憲法違反である。自治会員住民が自治会役員へ連絡しようとするのは地域の問題に関してであり公益である。

以上から、市の対応に納得がいかないので苦情を申し立てる。

【市からの回答】

平成 30 年 8 月末の〇日〇時〇分、申立人から〇〇区総務企画課へメールが送られてきました。メールの概要は、「〇〇校区第〇町内自治会（以下「本件自治会」という。）のごみステーションにおいてルールを無視したごみ出しが横行しており、申立人が改善のために努力をしているが改善されない。この件について市や本件自治会は協力的な姿勢と感じられ

ない。本件自治会が町内自治会役員の連絡先を住民に周知しないことは、円滑な自治会業務の運営上問題がある。」というものでした。

同日〇時頃、〇〇区総務企画課は申立人宅を訪問して直接お話を聞き、ごみ処理を所管するごみ減量推進課及び〇〇クリーンセンターに連絡する旨伝えました。

2日後の〇日〇時〇分、申立人から〇〇区総務企画課へメールが送られてきました。メールの概要は、「ごみステーションの指導と監視を直接行う予定である。警察沙汰が発生した場合には、ごみの所管課と町内自治会役員に責任をとってもらいたい。町内自治会役員等の電話番号を表記した臨時回覧を至急行うよう、町内自治会長へ依頼してほしい。」というものでした。

同日〇時〇分、本件自治会の町内自治会長に本件自治会の連絡体制を確認した後、〇〇区総務企画課が申立人宅へ訪問しました。〇〇区総務企画課から、「本件自治会は、臨時回覧で電話番号を明記すると個人情報漏れる心配があるため回覧していませんが、その代わり隣保班長に自治会長等の連絡先を教えているということです。」と申立人へ説明しました。申立人は、「隣保班長は話を聞き入れてくれない。せめて、年度当初の会報に相談窓口の電話番号を載せてほしい。」と述べられたので、「連絡先が必要な理由次第では、市から町内自治会長の連絡先を提供することも可能です。」と加えて説明しました。

同年 9 月〇日の日曜日〇時〇分、申立人から地域活動推進課へメールが送られてきました。メールの概要は、「本件自治会のごみステーションではルールを無視したごみ出しが横行しており、改善のため市の関係部署や町内自治会長とやり取りをしている。町内自治会長や副会長の連絡先が分からず、市を介してしかやり取りできないのは不便である。〇〇区総務企画課から本件自治会に対して、町内自治会役員の連絡先を臨時回覧などで回覧するよう依頼したが、個人情報保護の観点から不可能であり、連絡は隣保班長へしてほしいという回答だった。重要な案件は町内自治会役員が直接窓口になるべきであり、決算報告書等の中に連絡先を明記すべきである。町内自治会役員の業務は公益業務であり、個人情報を気にする必要はない。町内自治会役員と住民間の連絡システムが遮断されている異常な状況の改善をお願いしたい。」というものでした。

メールの確認後、地域活動推進課では、申立人から連絡を受けたのが初めてで事情が分からなかったこともあり、〇〇区総務企画課、ごみ減量推進課、〇〇クリーンセンターへ事情を確認しました。

3日後の〇日水曜日〇時〇分、申立人から地域活動推進課へ、同月〇日日曜日付けのメールへの返答を催促するメールが送られてきました。

4日後の〇日木曜日〇時〇分、地域活動推進課から申立人へメールを送りました。その概要は、「町内自治会の連絡体制や情報収集の方法については町内自治会が決めており、こちらから強制できるものではありません。今後もさまざまな地域における課題解決のため、当課としても区役所、関係部署、地域と連携しながら、対応していきたいと考えています。」というものでした。

同日〇時〇分、申立人から地域活動推進課及び〇〇区総務企画課へメールが送られてきました。その概要は、「ごみステーションなど本件自治会に大事な連絡、問い合わせ事項があるため、本件自治会の町内自治会長及び副会長の連絡先を教えてください。住民が各部署に連絡した際に、住民から町内自治会へ連絡する必要がある案件については、速やかに町内自治会長の連絡先を市民に教えるよう各部署へ至急通達してほしい。」というものでした。

メールの確認後、地域活動推進課及び〇〇区総務企画課では、本件自治会を担当している〇〇まちづくりセンター及びごみステーションの件について申立人とやり取りをしている〇〇クリーンセンターに事実を確認しました。

11 日後の〇日木曜日〇時〇分、申立人から〇〇区総務企画課へ、同日〇時〇分、地域活動推進課へ、同月〇日付けのメールへの返答を催促するメールが送られてきました。

同日〇時〇分、地域活動推進課から申立人へメールを送りました。その概要は、「町内自治会に関することなど理由や状況を伺ったうえで、状況に応じて町内自治会長の連絡先を提供しています。町内自治会長の連絡先については、地域活動推進課又は〇〇区総務企画課までご連絡いただくようお願いいたします。各部署へ連絡があった際も、関係部署や町内自治会長と連携を図りながら対応しているところです。」というものでした。

同日〇時〇分、申立人から地域活動推進課へ、「本件自治会のごみステーションの清掃徹底と、清掃後のごみの保管箱・袋などをごみステーションに常備する件について、町内自治会長の連絡先を開示してほしい。」というメールが送られてきました

同日〇時〇分、町内自治会長の連絡先の利用が公益を目的にすることが確認できたので、地域活動推進課から申立人へ、氏名及び連絡先をメールで回答しました。

同日〇時〇分、申立人から地域活動推進課へお礼とともに、ごみステーションの問題の進展状況や町内自治会役員の連絡先を開示することについてのご意見を内容とするメールが送られてきました。

2 市と町内自治会の関係性

(1) 市から町内自治会への指導監督について

町内自治会は、町などの一定の区域に住所を有する者の地縁に基づいて形成されたいわゆる任意団体であり、町内自治会の運営等の内部的な活動は町内自治会によって決定されなければなりません。仮に、町内自治会の運営等の内部的な活動に対して行政が積極的に関与するとなると、町内自治会の自発的な意思形成を阻害するだけでなく、公権力の濫用にもつながり、住民自治という理念に反するといった弊害が生じかねません。

地方自治法第 260 条の 2 第 1 項では、「町又は字の区域その他市町村内の一定の区域に住所を有する者の地縁に基づいて形成された団体（以下本条において「地縁による団体」という。）は、地域的な共同活動のための不動産又は不動産に関する権利等を保有するため市町村長の認可を受けたときは、その規約に定める目的の範囲内において、権利を有し、義務を負う。」と規定され、同条第 6 項では「第 1 項の認可は、当該認可を受けた地縁による団体を、公共団体その他の行政組織の一部とすることを意味するものと解釈してはならない。」

と規定されています。これは、町内自治会の独立性を保障し、上述した弊害を防止することを趣旨としています。

したがって、市は、町内自治会の運営等の内部的な活動について一般的指導監督権限を有しておらず、指導監督はできないものと考えます。

(2) 町内自治会役員の情報の取扱いについて

町内自治会は任意団体であるものの、その活動は、まちづくり活動、町内の清掃や防災に関する取組み等、公益実現のために重要な役割を果たしています。そのようなことから市では町内自治会と協力連携し、まちづくり活動の推進等の取組みを行うため、町内自治会長や副会長、その他の役員の氏名、住所、電話番号等といった情報を把握し、町内自治会長については名簿を作成、活用しています。

もっとも、上記の情報は個人情報（熊本市個人情報保護条例第2条第1号）に該当し、同条例に従った厳格かつ慎重な取扱いが必要となるため、原則として地域活動推進課及び各区の総務企画課のみ把握しています。

そこで、市では公益の実現と個人情報保護の調和の観点から町内自治会長の氏名等のみに必要に応じて開示することとしています。住民の方々や市の他所属から情報提供の依頼があった場合には、まずは情報の開示について町内自治会長の同意を得て、情報が必要な理由が開示をするために正当なもの（自治会加入に関する問合せや町内の清掃活動等）と確認できれば、地域活動推進課及び各区の総務企画課から情報提供します。

なお、個人情報保護の観点から、町内自治会長等に住民の方々の情報を開示するということとはございません。

3 申立人の主張への市の見解

(1) 町内自治会役員の氏名、連絡先の開示について

町内自治会において、住民の方々へ町内自治会長をはじめとした役員の氏名、連絡先を周知する方法や連絡体制については、町内自治会の運営に係る内部的な活動であり、町内自治会で決定すべきものと考えております。

本件自治会では、隣保班長が住民の方々と町内自治会役員の間に入って、隣保班長から町内自治会役員に連絡を取る仕組みになっていますが、ほかの方法が望ましいということであれば、本件自治会の内部で検討していただくべきことであり、市が指導監督する立場にありません。

また、町内自治会役員の氏名や連絡先を市から積極的に開示すべきというご意見については、上述したように、町内自治会長の氏名や連絡先を必要に応じて開示しているところで、この取扱いに問題はないものと考えております。

申立人におかれましては、何卒ご理解いただきたいと思います。

(2) 申立人へのメール対応について

本件では、平成30年9月〇日日曜日付けのメールと同月3日後の〇日水曜日付けのメールにおいて、申立人からお問合せがあり、返信するまでに数日を要し、回答までに申立人か

ら回答を督促するメールが送られてきました。

地域活動推進課及び〇〇区総務企画課では、申立人とのやり取りの中で本件自治会のごみステーションや本件自治会の連絡体制に関するお話があったことから、適切な回答をするために関係部署に事実を確認する必要があるため、回答までに数日間を要したところ です。

したがって、申立人からのお問い合わせについて隠蔽するといった意図はございませんでしたが、今後も誤解のないよう、できる限り速やかに回答するとともに、関係法令に基づく適切な対応に努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

(1) 本件の苦情申立ての要旨は、①申立人が、〇〇第〇校区自治会（以下「本件自治会」という。）の町内自治会長及びそのほかの役員の氏名や連絡先を開示するよう市に依頼したところ、市はすぐに開示すべきなのに、すぐに開示しなかった市の対応に納得がいかない（以下「主張①」という。）、②申立人がメールで問合せを行ったところ、地域活動推進課及び〇〇区総務企画課から返答はなく、申立人が督促のメールを送ってようやく回答が返ってきたことは、両課が隠ぺいする意図を有していたものであり納得がいかない（以下「主張②」という。）、というものです。

以下では、それぞれの点について市に不備はないか検討していきます。

(2) なお、熊本市オンブズマン条例第6条本文では、「オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）とする。」と規定されています。

本件自治会における町内自治会長及び役員の連絡先の周知方法や、連絡体制の在り方については「市の業務」ではないため、オンブズマンはその可否を判断することはできません。

2 主張①について

(1) 「市からの回答」にも説明されているところですが、町内自治会はいわゆる任意団体であり、町内自治会の運営は、町内自治会の自律的意思決定に基づいて決定されなければなりません。町内自治会の役員の氏名や電話番号等を構成員にどのように周知するか、構成員間の連絡体制をどのようにするかということも、町内自治会の運営に係ることであり、本来的には市が関与する必要はありません。

また、市は、「町内自治会と協力連携し、まちづくり活動の推進等の取組みを行うため」に町内自治会の役員の氏名や電話番号等の情報を把握しているのであり、住民へ開示するために情報を把握しているわけではありません。これらの情報は、個人情報（熊本市個人情報保護条例第2条第1号）に該当することから、市はほかの個人情報と同じく厳格に管理を行い、プライバシーの保護に努めなければなりません。

申立人は町内自治会の活動が公益性を有していることを重視し、市が町内自治会の役員

の氏名や連絡先を即座に開示しなければならないと考えられているようです。たしかに、町内自治会の活動が結果として公益実現のために重要な役割を果たしており、その点については「市からの回答」にも説明されているところです。

しかし、町内自治会はあくまでも私的に結成された団体であり、町内自治会の活動が公益性を有するというだけで、町内自治会の役員の氏名や連絡先等の情報が個人情報に当たらないという理由にはなりません。

したがって、市が住民から町内自治会の役員の氏名や連絡先を開示するよう依頼があった場合に、すぐに開示しなければならないということではなく、市の対応に不備はないと考えます。

(2) 「市からの回答」によると、市は、「公益の実現と個人情報の保護の調和の観点から町内自治会長の氏名等のみ必要に応じて開示」しており、「情報の開示について町内自治会長の同意を得て、情報が必要な理由が開示をするために正当なもの（自治会加入に関する問合せや町内の清掃活動等）」と確認でき」ることを要件としています。

住民からの依頼に応じて町内自治会長の氏名等を開示するか否か、どのような要件の下で開示をするかは市の裁量によるものですが、上述のような市の取扱いは合理的なものであり、特に問題はないと考えます。ただし、住民からの依頼に対して市が開示するか否かの判断を行うこと及び個人情報を開示することの重大性を考慮すれば、申請に対する審査基準のように、判断をするための客観的な基準を設けて公にしておく方が、判断過程の公正や透明性の確保の観点からはより望ましいと考えます。

たとえば、「開示をするために正当なもの」という要件については「自治会加入に関する問合せや町内の清掃活動等」と例示されていますが、実務上それ以外にも開示を認めてきた場合をある程度整理した上でいくつかの項目に類型化した方が、基準としてはより明確になると考えます。

この点については、十分に検討の余地はあると考えます。

3 主張②について

(1) 主張②に関する具体的経緯としては、平成 30 年 9 月〇日日曜日〇時〇分、申立人が地域活動推進課にメールで問合せを行い、3 日後の〇日水曜日〇時〇分、申立人がメールで地域活動推進課へ回答の督促をし、4 日後の〇日木曜日〇時〇分、地域活動推進課がメールで申立人へ回答した、同日〇時〇分、申立人がメールで地域活動推進課及び〇〇区総務企画課へ問合せを行い、11 日後の〇日木曜日〇時〇分申立人が〇〇区総務企画課へ、同日〇時〇分申立人が地域活動推進課へメールで回答の督促を行い、同日〇時〇分、地域活動推進課が申立人へ回答したことが挙げられます。

(2) 「市からの回答」によると、「地域活動推進課及び〇〇区総務企画課では、申立人とのやり取りの中で本件自治会のごみステーションや本件自治会の連絡体制に関するお話があったことから、適切な回答をするために関係部署に事実を確認する必要があったため、回答までに数日間を要した」ということであり、申立人からの問合せを隠ぺいする意図

はなかったということです。

9月○日日曜日に申立人がメールを送られてから再度○日にメールを送られるまで○日間（日曜日を除く）、9月○日に申立人がメールを送られてから再度○日にメールを送られるまで○日間（土曜日、日曜日を除く）市から返答がなかったことになりますが、申立人のメールには地域活動推進課及び○○区総務企画課の所管外の内容が含まれており、関係部署へ事実確認する必要性があったこと、申立人へ回答するために関係部署へ実際に事実確認を行い、回答する準備をしていたことも認められることから、両課が申立人からの問合せを隠ぺいする意図はなかったと考えます。

したがって、市に不備はないと考えます。

（3） もっとも、申立人が本件のような疑念を抱かれたのは、回答をするまでの期間に両課から何らの連絡もなかったことにご不安を抱かれたことが一つの要因であると考えます。

電話などで直接やり取りをする場合と異なり、メールの場合は、メールを送って相手から返信が来なければ、相手に送ったメールが届いたのか、相手がメールを確認したかも分かりません。また、仮に届いていたとしても、返事がなければ無視されているのではないかと不安に感じるものです。

本件で回答に日数を要したことはやむを得なかったと考えますが、回答に日数を要するのであれば、メールを受け取ったことや現在対応中であることをできるだけ早く返信しておいた方が、より丁寧な対応だったと考えます。

（3） 地域公民館建設補助金

【苦情申立ての趣旨】

平成○年○月ころ、○○町内自治会（以下「本件自治会」という。）の公民館（以下「本件公民館」という。）が完成した。本件公民館の建設には、市から750万円の補助金が支給されている。

本件公民館の建設は、自治会長のA氏が公民館長であるB氏に一任して進められていった。同年○月○日、両氏は、当時の本件自治会の会計として本件自治会の預金通帳を預かっていた会計のC氏に相談することなく、本件自治会の預金通帳からa万円（750万円より多い金額）を下ろし、A氏の自宅で建設業者の○○にb万円（750万円より多い金額）を支払った。通帳ではa万円が下ろされているにもかかわらず、C氏に渡された領収書にはb万円と記載されていた。C氏が問い質したところ、A氏は「c万円（a万円とb万円の差額）を捻出するのにどれだけ苦労したか。」「領収書は2枚ある。b万円とa万円のもの。」と回答した。完成した公民館は金額に見合った設備を備えているとは言い難く、お金の動きや両氏の言動に不審な点もあったため、C氏をはじめ何人かがA氏に質問をしたが、自治会長のA氏はまともに回答せず、不審な点について明らかにならないまま、メモ書きのような決算報告書が回覧された。話が進展しないため、当時の○○まちづくり推進課に相談したが、「町内のことは町内で。」と言うばかりで何もしてくれなかった。

平成○年○月○日、本件公民館の補助金を支給された際の文書が開示されたところ、市に提出していた領収書にはd万円（750万円より多い金額）と記載されていた。同じ日付で金額の異なる領収書が2枚出てきたため、A氏とB氏に尋ねたところ、自治会長のA氏はb万円が本当と言い、B氏はd万円が本当だと言った。両氏に、きちんと会計報告をするよう頼んでも、両氏は決算報告をしなかった。

平成○年○月○日、B氏から住民の代表数名に説明をしたい旨の連絡があり、話合いの場が設けられた。B氏はb万円の税抜価格の見積書を提示し、「これで払った。これだけしかない。」と説明したが、参加者からは「見積書だけで払うのはおかしい。」という指摘があった。

同年○月、今まで出てこなかった内訳書が出てきて、指摘されていた点が改善された内容になっていた。

同年○月○日、本件公民館の会計報告会が開かれ、以前の決算報告書に納得できないと指摘すると、A氏が決算報告書の作成をやり直して、再度住民に対して説明会を開くことになった。

同月○日、住民への説明会が開かれる気配がなかったため、私を含めた○人で○○区総務企画課（以下「担当課」という。）へ、2枚の領収書のコピーや説明会の記録を持って相談に行った。担当課は「今までこんなことはなかった。B氏と建設業者の○○に事実確認をする。」と回答した。

同年○月○日、担当課に電話で確認したところ、担当課は「まだ事実確認はしていない。今までは動けなかったが、今回は領収書が2枚あるので、今までとは違った対応になる。」と回答した。

同年○月○日及び○日、私が担当課とやり取りをした際に、「B氏から顛末書、内訳書、決算報告書は預かっているだけで、受理していない。○月○日に本件自治会の人と一緒に内訳書を目視して、間違いがないかを確認する。その物があるか、数は間違いがないかを確認するだけで、金額的な判断はできない。」と担当課から説明を受けた。

同年○月○日、A氏、B氏、会計監事、私を含めた本件自治会の代表○人、担当課から○人が本件公民館に集まった。担当課は内訳書の内容に関して目視確認を行い、その後の話し合いにも立ち合いをした。担当課が帰った後、B氏がC氏に決算書に印鑑を押すよう迫ったが、C氏は納得できなかったため印鑑を押さず、B氏が「印鑑を押さなければ説明会は開催しない。」と言って、当日は解散した。

同月○日、A氏が住民への説明会を開かないため、C氏と私が担当課に対して「説明会を開いてもらえないので、説明会を開くよう市から要請してください。」と要望した。これに対して、担当課は「気持ちは分かるが市は中立の立場で双方の言い分を聞いている。印鑑を押されなくてもよい。住民の方が納得された決算書を提出してほしい。しかし、説明会を開くよう強制はできない。こちらはお願いするだけで、開かないと言われれば仕方がない。印鑑を押されてから開いた方がいい。」と回答した。

市は本件公民館の建設に際して、750 万円という大金を補助金として給付しているが、私たちが再三にわたり A 氏や B 氏の提出した資料や言動に疑義があることを指摘しても、積極的に動こうとはせず、形式的な書類審査に終始し、見積書や内訳書の内容について金銭的な評価をしないなど、その対応に不満がある。担当課が「こんなことは初めて。前代未聞。真摯に反省して。」「住民の皆さんが納得された決算書を提出して。」と公言したことは、「説明会の開催は絶対不可欠である。」と公言したも同然なのに、両氏に対してそのような指導を行っていないことは言動が矛盾している。「決算書は 5 年で廃棄です。」「書類が出なければ以前のままだ。」という発言からも、不正に対する公務員の倫理感が欠けているように感じられ、両氏の肩を持つ方が担当課にとって都合が良いと考えているようにもみえる。

○年半以上も前に、担当課は虚偽報告を受理しており、その責任をとるためにも説明会を開催させて担当課も同席すべきと考える。

以上から、市の対応に納得がいかないので苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 地域公民館建設補助金について

地域公民館建設補助金（以下「補助金」という。）は、熊本市地域公民館建設・営繕費補助実施要綱（以下「要綱」という。）に基づき、地域社会における住民の自主的活動の推進と生涯学習の振興を図るため、地域公民館の建設を補助することを目的として交付されるものです。

手続きとしては、交付申請書及び必要書類を市に提出する必要がある（要綱第 5 条）、市が申請内容を審査して交付を決定します（要綱第 6 条）。申請者は、建設事業が完了した後も必要書類を添付して実績報告を行わなければならない（要綱第 7 条）、実績報告に応じて補助金の額が確定し（要綱第 8 条）、補助金を交付することになります（要綱第 9 条）。補助金の額は、建設事業については建設に要した経費の 2 分の 1 を補助しますが、上限は 750 万円となっています（要綱第 4 条第 2 項）。

補助金交付については、交付決定の際に補助金交付申請書、建設予算書、建設見積書等の書類審査を行い、交付する前に補助金実績報告書、建設決算書、業者からの請求書等の書類審査を行い、補助金を交付したのち、業者からの領収書で支払いの確認を行います。

2 本件経緯

平成○年○月○日付けで、○○校区○○町内自治会（以下「本件自治会」という。）から、○○公民館（以下「本件公民館」という。）建設の補助金の交付申請があり、交付決定を行いました。

平成○年○月○日、本件公民館が竣工しました。

同年○月○日付けで、本件公民館へ補助金の交付確定を行いました。

同月○日、本件自治会の自治会長（以下「本件自治会長」という。）名義の口座へ 750 万円振り込み、本件自治会長が、同月○日付けの工事代金の領収書の写し（金額 d 万円（750

万円より多い金額))を提出されました。

平成○年○月○日、本件自治会の住民○名が○○区まちづくり推進課(平成○年○月○日付けで○○区総務企画課へ業務引継)を訪れ、「本件公民館の建設に係る収支決算が行われていない。建設費の単価も高すぎる。」と述べられました。これを受けて、担当課が本件自治会長及び本件公民館の館長(以下「本件公民館長」という。)に対して収支報告を提案したところ、本件自治会長が、本件自治会の総会決議の場で収支報告をする旨回答しました。

同年○月○日、住民○名が○○区総務企画課(以下「担当課」という。)を訪れ、「総会の場で決算報告は行われなかった。回覧板でほかのチラシと一緒に決算書が回ってきたが、内訳の表示はなく、決算額が不明瞭である。」と述べられました。担当課が、同月○日付けで作成された公民館建設会計監査報告を確認したところ、工事代金額がb万円となっており、市に提出されていた領収書の額(d万円)と異なっていることが判明しました。

同月○日、担当課が本件公民館長に事実確認を行ったところ、「市へ提出した書類が正しい。」と本件公民館長は回答されました。

同年○月○日、住民○名が担当課を訪れ、「本件自治会長宅を訪問したところ、『b万円が正しい。』という回答があった。今後、本件自治会長の了解を得て建設会社に確認したい。」と述べられました。

同年○月○日、住民○名が担当課へ電話し、「建設会社に確認したところ、『領収書を再発行した。』との発言があった。」と述べられました。

平成○年○月○日、申立人を含む住民○名が担当課を訪れ、「平成○年○月○日、住民の呼びかけで説明会が行われ、住民○数名が集まったものの、本件自治会長、本件公民館長及び建設業者は出席しなかった。平成○年○月○日、本件公民館長の呼びかけによって、説明会が開催された。本件公民館長からは、『市へはd万円の領収書を提出し、b万円で建設した。』という説明があった。決算書及び説明内容が不明確だったため、ほかの住民からの承諾は得られなかった。」と述べられました。また、建設費用の確認と、本件自治会等が正確な決算書を提出し説明会を開催する旨の指導を要望されました。あわせて、2種類の領収書の写し等資料を提出されました。

同年○月○日、担当課が本件自治会長及び本件公民館長に対して事実確認を行い、両者から「d万円で各種手続きを進めていたが、最終的に値引き等がありb万円の支払いになった。補助申請を行った後なのでそのままにしていた。これについては建設業者からも指摘を受けていたので、差替えをすべきだった。○月○日の説明会は前日に配達証明で案内が届いたが、都合のため出席できなかった。」という説明がありました。これに対して担当課は、「住民の方々から2枚の領収書の提出があったので、再審査をさせていただくことになりました。住民の方々には内訳の内容と実際の工事が異なっていると申し出ているので、内訳の内容について住民の方々の了解を得てください。検査の結果次第では、補助金の返還を求めることもあります。」と伝え、両者から了承を得ました。

同月○日、担当課が建設会社社長に事実確認を行いました。建設会社社長は、「実際の工

事価格は予定より高くなった。本件公民館長からの値引きの依頼を受け、町内の工事ということもあったので好意から値引きを行ったが、値引きをせず、お祝いを渡せばよかったと思っている。最初はd万円の領収書を渡したが、当日に値引き交渉が行われたため、改めてb万円の領収書を発行した。d万円の領収書は回収すべきだった。値引きは空調などの付帯工事から行った。」と説明し、実際の工事費用額が記載された内訳書を提出しました。

その後、担当課は関係部署と協議を行い、本件公民館長に対しては建設費変更報告書、顛末書、公民館建設決算書、変更後の内訳書の提出を求め、内訳書の内容を確認するために、目視確認できる範囲で担当課が現地確認をすることを決定しました。

同年〇月〇日、担当課は本件公民館長に対して、建設費変更報告書等の提出を依頼しました。

同年〇月〇日、本件公民館長が「建設費変更報告書」、「公民館建設決算書」、「顛末書」、「工事内訳書」を持参しました。担当課は、住民への説明後に提出するようお願いしましたが、本件公民館長が書類を置いていきたいと要望されたため、担当課で預かることになりました。

同月〇日、申立人からの求めに応じて、本件公民館長及び建設会社社長の同意を得た上で、建設会社社長が提出した内訳書を情報提供しました。

同年〇月〇日、本件公民館長の呼びかけで本件公民館に係る話し合いが行われ、申立人を含めた住民の方々だけでなく、担当課もオブザーバーとして参加しました。担当課は、内訳とおりならば補助金額 750 万円に変更はないこと、本件公民館長が担当課へ提出しようとしている書類については、地域での確認が終わってから受理することを説明しました。また、本件自治会長及び本件公民館長に対しては、説明責任が果たされておらず、金額の変更報告を怠っていたことについて反省をさせていただくよう述べました。本件公民館長は決算資料を全戸に配付するとともに、決算報告を兼ねた説明会を実施し、了承された内容の書類を担当課へ提出すると説明しました。建設費については、話し合いが収束し、本件公民館長が「この後は地域で話し合う。」と述べられ、住民からも「お帰りいただいて大丈夫。」との発言があったため、担当課は帰庁しました。

同月〇日、申立人から「担当課が帰った後に話し合いが難航した。本件公民館長は本件公民館建設当時の会計担当者（以下「以前の会計担当者」という。）が「〇〇公民館建設決算書及び〇〇公民館建設に伴う諸経費決算書」（以下「決算書」という。）に押印しない限り説明会を行わないと主張し、大きな声を出して以前の会計担当者へ決算書に押印するよう迫った。説明会と決算書への押印はどちらが先か。」という電話がありました。これに対して、担当課は「どちらを先にすべきということを指導することはできませんが、以前の会計担当者に資料を確認してもらい、説明会の前に不明な点を明らかにしてもらってはいかがでしょうか。」と回答しました。

その後も、申立人から「市は補助金を出している責任があるのだから、本件公民館長へ説明会を早急に開くよう指導し、本件自治会長及び本件公民館長の不正を厳しく罰してほしい

い。」との電話が何度かありました。これに対して、担当課は「書類を審査し、過払いの補助金があれば返還請求をしますが、罰する権限はありません。」と回答しました。

同月〇日、申立人及び以前の会計担当者が担当課を訪れ、「本件公民館長へ説明会を開くよう指導してほしい。説明会の場でいろいろな疑問を明らかにしてもらえれば、納得をしている部分については会計として押印する。」などと述べられました。これに対して、担当課は「双方の意見が平行線であるため、どちらかが譲らなければ説明会は開かれませんが、説明会を開きたいのであれば、以前の会計担当者は決算書を確認し、正しければ押印し、おかしい点があれば正すべきではないでしょうか。」と意見を述べました。

同年〇月〇日、担当課が本件公民館長に対して経過報告を求めました。本件公民館長は「以前の会計担当者が決算書に押印すれば説明会を開く。このことは住民の方々にも説明し、取りまとめ役の方に調整をお願いしている。以前の会計担当者が承認しないまま説明会を開いても無意味だと思う。」と説明しました。

3 市の見解

(1) 説明会の開催について

町内自治会は、いわゆる任意団体であり、町内自治会の運営等の内部的な活動は町内自治会によって決定されなければなりません。仮に、町内自治会の運営等の内部的な活動に対して行政が積極的に関与するとすると、町内自治会の自発的な意思形成を阻害するだけでなく、公権力の濫用にもつながり、住民自治という理念に反するといった弊害が生じかねない。うえ、市は町内自治会の運営等の内部的な活動について一般的指導監督権限を有していないことから、法令等による特別の定めがない限り指導監督はできないものと考えます。このことは、地域公民館についても同様であると考えております。

本件では、申立人を含む住民の方々が本件公民館長へ説明会の開催を求めているのに対して、本件公民館長は以前の会計担当者が決算書に押印することを条件に説明会を開催すると主張されています。

申立人を含む住民の方々は、担当課に対して、本件町内自治会長及び本件公民館長が説明会を開催するように指導することを求められていますが、このような説明会の開催は町内自治会ないし地域公民館の内部的な活動であること、市にも説明会をするよう指導できる権限は法令等で定められていないことから、住民の方々が求められるような指導をすることはできないと考えております。

担当課としては上記のような指導はできないものの、現在の状況は本件自治会の住民の方々にとって望ましくない状況であると考え、継続的にご事情を伺い、中立公正な立場から何度か意見を述べさせていただきました。しかし、最終的にどのような方針をとるかについては、担当課ではなく、住民の方々の総意で決めていただくことになります。

この点につきましては、何卒ご理解いただきたいと思います。

(2) 補助金の交付に係る審査について

本件では、申立人を含む住民の方々から、補助金の交付に係る審査に関して、見積書や内

訳書に記載された項目の金銭的な評価が不十分である旨のご意見をいただきました。

この点につきましては、「1 地域公民館建設補助金について」で説明したように、補助金の交付に際して市は書類審査を実施しており、見積書については必ず 2 者以上の見積書の提出を求め、複数の見積書を比較しながら金銭的に不適切な点がないかを審査しています。

地域公民館へ公金を補助金として交付する関係上、地域公民館の建設に係る会計が適切に行われていることを確認するために、市は審査をする必要はあると考えています。一方で、地域公民館の建設に係る会計も町内自治会ないし地域公民館の内部的な活動に当たるものであり、会計が適切に行われているか否かも、町内自治会ないし地域公民館の内部によって判断されるべきことであり、市もその判断には謙抑的であるべきと考えています。

このような考えから、市としては、補助金の交付に係る審査は、町内自治会ないし地域公民館の会計が適切に行われていることを前提とした、現在の審査方法が妥当であると考えています。

もっとも、本件では、市に提出していた領収書と金額の異なる領収書が後日になって出てきたことや、本件公民館の建設に係る決算書について住民の方々の総意が得られていない等の事情があったため、担当課が本件公民館に赴き目視検査を実施し、本件公民館長へ経緯について説明を求める等の対応をしております。

(3) 担当課の対応について

「苦情申立ての趣旨」によると、「担当課が『こんなことは初めて。前代未聞。真摯に反省して。』『住民の皆さんが納得された決算書を提出して。』と公言したことは、『説明会の開催は絶対不可欠である。』と公言したも同然なのに、両氏に対してそのような指導を行っていないことは言動が矛盾している。」と申立人は主張されています。

担当課は、平成〇年〇月〇日の話し合いに参加した際に、本件自治会長及び本件公民館長に対して説明責任が果たされておらず、金額の変更について反省をさせていただくよう述べ、住民の方々の了承を得られた決算書を提出することを求めました。しかし、「説明会の開催は絶対不可欠である。」とは言及していません。この点についての担当課の見解は上述したところです。

また、「決算書は5年で廃棄です。」「書類が出なければ以前のまま。」という発言に関しては、「文書は何年間保存されるのか。」という質問に対して、「一般的に文書保存期間は5年間と定められている場合が多い。」「書類が出なければどうなるのか。」という質問に対して、「正式な書類が提出されなければ、判断ができない。」という趣旨の発言を行ったものです。

市としては、中立公正な立場から本件に携わっているところであり、この点について何卒ご理解いただきたいと思います。

4 今後の方針

本件公民館長に対しては、本件公民館の建設に係る決算書について住民の方々の了承を

得た上で、建設費変更報告書、顛末書、公民館建設決算書、変更後の内訳書の提出を求めているところであり、現在預かっている書類については、本件自治会等の規則に則り、本件自治会の住民のご了承が得られたのちに、正式に受領したいと考えています。

また、本件を受けて、補助金の交付に係る事務について、改善すべき点がないか検討していきたいと考えています。

【オンブズマンの判断】

1 市の対応について

(1) 本件では、〇〇町内自治会（以下「本件自治会」という。）の住民である申立人が、現在の〇〇公民館（以下「本件公民館」という。）の建設に関連した〇〇区総務企画課（以下「担当課」という。）の対応に苦情を申し立てられています。

今回の問題の発端は、本件自治会の会計が適切に行われているか否かについて疑義が生じたことにあるようです。

本件の大きなポイントとして、本件公民館建設費用につき、本件自治会の町内自治会長（以下「本件自治会長」という。）及び本件公民館の館長（以下「本件公民館長」という。）が地域公民館建設費補助金（以下「補助金」という。）の交付を受けるために市に提出していた領収証（金額 d 万円）と異なる金額の領収証（金額 b 万円）が存在していることが挙げられます。オンブズマンも確認しましたが、これらの領収証は、金額が異なる以外はまったく同一の内容となっています。

自治会内部の運営に係ることについては、オンブズマンの管轄外であるため、本件自治会の会計の適否についての判断は差し控えますが、一般的に上述のような領収証が 2 通存在するとすれば、そもそも団体の会計のあり方として不自然であると言わざるをえませんし、団体の構成員に適切な説明がされていないとすれば、その点も団体の会計のあり方として不適切な点があることは否めません。ただし、このように団体の会計が適切に行われているか否かについては、団体内部で解決すべき問題であり、一般的には会計による会計処理、監事による会計監査、総会への決算報告などによって行われることになります。

(2) 本件公民館の建設に関し、市は、市の財源によって補助金を交付しています。このような場合、市は、交付先の相手方の使途が適切であるか否かについて審査をする必要があります。

もっとも、自治会の会計については、自治会内部の問題であり、市が介入することができないため、上記の審査においても一定の範囲で自治会の判断に任せる部分が生じることはやむを得ないところです。たとえば、地域公民館の建設を目的としないのに補助金の交付を受ける、実際の工事金額よりも過大な金額を記載した領収証等を市に提出して本来交付されないはずの金額の補助金を受けるなど、市から補助金をだまし取るような事態が生じているのであれば、市は強く指導、監督を行わなければなりません。このような事情がない場合には、市が指導等をできないこともやむを得ないと考えます。

本件では、2通の領収証は、たしかに金額が異なるものの、どちらの金額であっても補助金の交付の上限は同一（750万円）であり、本件自治会長及び本件公民館長に市から補助金をだまし取るという意図があったとは考えられませんし、また、そのような実態も認められません。

したがって、本件では、市は、本件自治会長及び本件公民館長に対し、助言というべき行為を超えて指導等を行うことはできないものと考えます。

本件において、担当課は、本件自治会長及び本件公民館長に対し、説明責任が果たされていない旨の意見を述べ、住民への説明を促しているとのこと。他方、申立人らに対しては、本件公民館建設当時の会計担当者が決算書を確認して、正しければ押印し、おかしい点があれば正すべきとの意見を述べたということです。オンブズマンとしても、担当課が双方に述べた内容は、本件の経緯をみる限り、問題を解決するための意見として妥当なものであり、担当課としてできる限りの対応をしていると考えます。

（3） なお、今回の問題が生じた一因として、本件自治会において通常の運営に要する金銭を管理する一般会計と本件公民館の会計が区別されていなかったことが考えられます。この点については、市としても、補助金の交付方法について、今後、見直しの余地があると考えます。

熊本市地域公民館建設・営繕費補助実施要綱によれば、補助金は「地域公民館」に対して交付することとなっており、要綱上では、地域公民館は町内自治会とは異なる任意団体と考えられているようです。しかし、町内自治会と地域公民館が密接な関係性を持つこともあり、本件では、町内自治会と地域公民館の区別が徹底されていなかったようです。

本件の補助金は、本件公民館長が作成した受領委任状に基づいて本件自治会の口座に振り込まれています。このことは、市の会計処理上の手続きとしては問題がないと考えます。しかし、本件公民館に交付される補助金が本件自治会の一般会計の口座に振り込まれた結果、2通の領収証の差額が本件自治会の会計でどのような処理をされたのか（例えば、本件公民館のために他の用途に使われたのかなど）が分かりにくくなり、これが申立人らにおいて本件自治会の会計に疑問を感じる一因になっているのではないかと感じます。

地域公民館の健全な運営のためには、その会計が独立している方が望ましいといえます。この点は、補助金の交付先が「地域公民館」とされていることからすると、公民館建設に関する収支についても同様であると考えます。今後は、補助金の交付要件として地域公民館建設に関する会計が当該公民館の会計以外から独立していることを求め（当該公民館の通常の会計の中で管理する方法や、当該公民館の会計の中に公民館建設のための特別会計を設ける方法を想定しています。）、補助金は地域公民館会計の口座に振り込むことを制度化するなど、地域公民館の会計が適切に行われるための工夫が、市の側にも必要ではないかと考えます。

2 市の町内自治会とのかかわりについて

オンブズマンとしては、今回の調査を通じ、町内自治会の運営に支障が生じた場合におけ

る市と町内自治会との関係について、一考の余地があるのではないかと考えに至りました。

町内自治会は、いわゆる任意団体であり、地方自治法第 260 条の 2 第 6 項では、町内自治会の独立性が保障されています。このように定められた歴史的経緯としては、戦時中に町内自治会が行政機関の一端として組み込まれたことの反省から、町内自治会の自律的意思を尊重し、行政機関の不当な介入を防ぐことにあるといわれています。

他方、町内自治会は、地域のまちづくりの中で大きな役割を果たしているところであり、その活動は実質的に公益性を有しています。市としても、町内自治会の役割の大きさを重視し、本件の補助金を含め、様々な助成を行っており、上述のような歴史的経緯があるとはいえ、両者が密接な関係にあることは否定できないと考えます。

町内自治会の会計が健全に行われていない、町内自治会の構成員間に意見の対立が生じる、などが原因となって町内自治会の活動が円滑に行われなくなると、結果的に公益が損なわれることになりかねません。また、このような状況では、市の業務についても、行政目的が十分に達成されない、関係部署の職員が本来の業務とは違うところで労力を取られる、などの支障が生じることが予想されます。

このように、町内自治会の運営が円滑に行われることは、市にとっても有益なことであると考えられるため、町内自治会の運営に支障が生じている場合、市としても、その障害を取り除くことに無関心であってはならないと考えます。しかし、他方で、市が町内自治会内部の運営に不当に介入しないという理念は守られなければなりません。

そこで、オンブズマンとしては、町内自治会の会計や意思決定過程（総会決議や代表の選出）について町内自治会内部で意見が対立した場合、市が直接その調整に当たることはしないものの、その対立を調整する仕組みを市が準備しておくことも検討されてよいのではないかと考えます。具体的方策としては、たとえば、①市自身がいわゆる ADR（裁判以外の紛争解決手段）の仕組みを作り、調整役を外部の者に委託する、②外部の既存の ADR 機関と提携等をしてその ADR 機関に調整を依頼できる仕組みを作る、などの方法が考えられます。

いずれにせよ、市と町内自治会の実質的なかわり合いからすれば、町内自治会の運営に支障が生じた場合に、市がどのように関与し、どのような援助を行うかという点について、見直す時期にきているのではないかと考えます。

（４）おでかけ I C カード

【苦情申立ての趣旨】

私は○歳で○○区に住んでいる。最近足膝が悪く、歩くこともきつくなっていることから、病院に○か所ほど通っている。その通院や買い物にバスを利用している。その際、さくらカードを使わせてもらっているのだが、バスが市内から市外に出る場合、一度さくらカードで運賃の精算をしなければならない。その精算手続きを行わなかった場合、降りるときにさくらカードでの支払いと、それとは別に市外区域の料金も支払わなければならない、さくら

カードの分を二重に支払わなければならない。

平成 30 年 3 月に、バスを利用したが、市外に出る際の精算を行えず、結果として二重払いをしてしまった。市外に出る際にバスの車内アナウンスでさくらカード利用の方は一度精算するようアナウンスはあるのだが、高齢で耳が遠くなっていることもあり聞き漏らしたり、考え事をしていて気付かないこともあって、この日だけでなく何度も同じようなことがあった。

現在、年金生活を送っている私からすれば、さくらカードは大変ありがたく、助かっている。しかし、バスが市外に出る場合の一度精算をするというシステムは、どのタイミングで精算すればいいのか分かりづらい。また市外に出たバス停で一度精算手続きを行い、整理券を取りなおすという作業は、足の悪い私からしたら、大変煩わしいものである。それにバスが市外に出る場合の一度精算をする手続きを怠った場合、通常より多く運賃を支払わなければならない、不要な出費を強いられることになる。このような不都合を解消するために、さくらカードを市外でも使えるようにすることはできないか。できないとしたら、現在の市外に出る際に一度精算するというシステムでなく、バスを降車する際にまとめて精算でき、二重払いをしなくてすむようなシステムにすることはできないか。

上記のように、市外に出る際に一度精算するという現在のシステムは不便なもので、このシステムを継続している市の対応に納得がいかない。

【市からの回答】

1 さくらカードについて

さくらカードとは、「熊本市優待証制度」に基づく優待証の呼称になります（熊本市優待証及び乗車券の交付等に関する要綱（以下「要綱」という。）第 3 条）。「熊本市優待証制度」とは、高齢者、障がい者の社会参加の促進と福祉の向上を図るため実施している熊本市の独自事業です。同事業は、要綱に基づき実施されており、さくらカードを提示することにより、熊本城や動植物園など、熊本市の施設などが無料又は割引料金で利用できるようになるほか、「おでかけ IC カード」をあわせて利用することにより、熊本市内を運行する公共交通機関を割引運賃で利用することが可能となり、高齢者は通常運賃の 2 割、障がいのある方は通常運賃の 1 割で利用することができます。ただし、さくらカード事業は本市独自の事業であり、対象者は熊本市民に限られる（要綱第 4 条柱書）ほか、交通運賃の割引優待を受けられる区域は原則として熊本市内のみに限定されております（要綱第 9 条第 3 項）。

また、他の割引制度については、「障がい者手帳の提示による割引」（バスを運行している交通事業者の任意事業）があり、通常運賃の 5 割で利用することができます。

つまり、熊本市民でさくらカード（おでかけ IC カード）及び障がい者手帳をお持ちの方は、それらを利用（市内ではさくらカードを提示し、市外では障がい者手帳を提示）することにより、市内では通常運賃の 1 割、市外では通常運賃の 5 割で利用できるということになっています。

2 さくらカード、おでかけ IC カードの利用方法について

障がいのある方のバスの利用について、市内区間の場合は、乗車降車時に処理をするだけですが、市内から乗車し、市外で降車する場合は、①乗車時におでかけ IC カードを車載機にタッチします。②市境でアナウンスがありますので、いったん精算をします。③市外区間の料金を現金で支払う場合は整理券をとります。別の IC カード（別の IC カードとは、「くまもんの IC カード」の他、「でんでんニモカ」「スゴカ」「スイカ」などの全国相互利用 10 社の「交通系 IC カード」のことをいいます。）をお持ちの方は、入口の車載機にタッチします。④降車時に現金もしくは別の IC カードで精算します。以上のような精算手続きをする必要があります。

したがって、障がいのある方が市内から市外にかけてバスを利用した時に運賃割引を受けるためには、市内区間では本市で発行する「さくらカード（おでかけ IC カード）」、市外区間では各交通事業者が行っている「障がい者手帳の提示による割引」と、それぞれ精算手続きを行う必要があります。

3 申立人の主張への市の見解について

（1）二重払いについて

苦情申立ての趣旨にある「二重払い」についてですが、推測するに、バスの利用を市内から乗車して市外で降車する場合、途中での精算手続きを行わず、降車時にまとめて精算することになった際、市外区間において「障がい者手帳の提示による割引」が適用されず、市外区間の運賃が通常料金になってしまう、という意味でないかと思われます。また、利用者がさくらカードを利用する（バスの市内区間を割引利用する）にあたって、一定の区域の運賃を二重に支払うことは、IC カードシステムの仕様上、起こりえないものと認識しています。

なお、申立人が使用された平成 30 年 3 月のおでかけ IC カードの利用履歴を全て確認しましたが、同カードでの利用履歴の中には、バス料金の支払いが過剰となっていることを窺わせる記録は見当たりませんでした。

また申立人におかれまして、バスでおでかけ IC カードを利用され市内から市外に出られる際、乗り越し運賃として不足分を精算するのではなく、市外分の通常料金が初乗り運賃として計算されているため、通常考えられている運賃よりも高い運賃を支払うことから、二重払いしたと思われるとも考えられます。この点、先に申しあげましたとおり、さくらカードの割引適用区域は熊本市内に限られているため、市外区間の利用にあたってはバス事業者が定める通常の運賃をご負担頂く必要がありますが、市とバス事業者とは、熊本市優待証交付事業を実施するにあたって毎年度協定を締結し、熊本市の運賃負担分や割引適用区域等について合意の上定めており、バス事業者の協力のもとで事業を実施しております。現在の市外区間の運賃の取扱いについては要綱及び協定にしたがったものであり、その内容を変更するためには民間のバス事業者のご理解とご協力が必要であると考えております。

（2）一度の精算で済むようにすることができないかとの主張について

さくらカードの事業は本市独自の福祉制度であり、その事業費は熊本市民及び交通事業者の負担によって賄われおり、利用は本市の区域内に限られております。そこで市境をまたいで市外で利用する際は、平成 16 年 4 月の磁気カード導入以降、市境でいったん精算が必要でした（ただし、平成 28 年 2 月まで運用していた「おでかけパス券」使用の場合は、市内乗車分の運賃が発生しないため、市境での精算が不要でした。）が、IC カード化にあたって最終降車地点の 1 回で市内分の割引料金と市外分の通常料金をまとめて精算できるようなシステム開発を行い、利用者の利便性向上を図ったところです。このことにより、少なくとも高齢者の利用に関しては、利便性は向上したところです。

これに対し、障がいのある方の場合においては、前述しましたバス事業者による市外の割引制度があるため、別途対応が必要となります。この点については、コストの点や開発スケジュールの都合等から同様のシステム開発はできませんでしたが、現在、利用者のニーズの把握を行いつつ既存のシステム改修に伴う開発コストの精査などを行っており、市境でいったん精算しなくても、障がい者手帳による割引が自動的に適用されるシステム導入ができないか、その検討を継続的に進めているところです。

4 本件に関する、今後の方針について

市としましても、障がいのある方の精算方法の手続きに関して、わかりにくいとの声があることや、ご負担をおかけしている状況は承知しており、市のホームページやパンフレット等により、できるだけわかりやすく周知しているところではありますが、何らかの解決策が必要なことは認識しています。

その点、申立人のご意見のほか、おでかけ IC カードを利用している障がい者関係団体のご意見もお伺いしつつ、費用面や技術面の検討も含めて、引き続きおでかけ IC カードの利便性の向上に必要な取組を進めてまいりたいと考えております。

なお、今年度設置した、学識者や障がい者関係団体等の代表者で組織される「高齢者及び障がい者の社会参加促進等に関する検討会」において、総合的な視点から利用者の利便性を向上させるような取組についても検討が行なわれているところであり、当該検討会で出された意見も踏まえ、今後の具体的な取組について検討してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

本件の苦情申立ての要旨は、申立人がバスの利用時にさくらカード(おでかけ IC カード)を使って精算しているところ、バスが市外に出る際に一度料金を精算しなければならない現在の精算システムは不便なのに、この精算システムを継続している市の対応に納得がいかないというものです。

オンブズマン条例第 6 条では、「市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為」がオンブズマンの管轄と定められています。したがって、本件において、オンブズマンはバスを運用している各バス会社を調査することができず、バス会社の業務に

については判断することはできません。

以下では、現在の精算システムについて、市の業務に関する限りで問題がないかを検討していきたいと思います。

2 精算システムの検討

(1) 現在の精算システムについて

精算システムの検討に入る前に、まずは現在の精算システムについて確認していきたいと思います。

たとえば、市内の停留所を出発して市外に出るまでの区間（以下「A 区間」という。）の料金が 200 円、市外に出た後から目的地までの区間（以下「B 区間」という。）の料金を 200 円とします。障がいのある市民の方は、市内の区間では「さくらカードの提示による割引」が適用され、通常運賃の 1 割で利用することができ、市外の区間では、交通事業者の任意事業に基づく「障がい者手帳の提示による割引」が適用され、通常運賃の 5 割で利用することができます。この割引を受けるためには A 区間でいったん精算をした後、乗車時と同じ手続（B 区間の精算方法が IC カードであれば入口の車載機にタッチ、現金であれば整理券をとる。）を行う必要があります。

上記の例では、A 区間では 20 円（200 円の 1 割）、B 区間では 100 円（200 円の 5 割）を精算することになります。

(2) 二重払いについて

苦情申立ての趣旨によれば、申立人はバスで市外に出る際に、さくらカードでバス料金を支払う場合、二重払いしているとの主張です。この点について、「市からの回答」では、「利用者がさくらカードを利用するにあたって、一定の区域の運賃を二重に支払うことは、IC カードシステムの仕様上、起こりえないものと認識して」おり、市の調査によりますと、「申立人が使用された平成 30 年 3 月のおでかけ IC カードの利用履歴を全て確認しましたが、同カードでの利用履歴の中には、バス料金の支払いが過剰となっていることを窺わせる記録は見当りませんでした」とのことです。

このことから、申立人の主張するような二重払いはなかったと思われます。

しかし、バスが市外に出る際に、さくらカードの所定の手続きをせず降車時にまとめて精算することになる場合は、市外区間における「障がい者手帳の提示による割引」が適用されず、市外区間の運賃が通常運賃になってしまうという不便性は存在します。この点を踏まえて、申立人は、バスが市外に出る際、所定の手続きを行わなかった場合、市外のバス料金について、「障がい者手帳の提示による割引」が受けられないため、二重払いがあると認識されたのかもしれません。

この不便性を上記の例に当てはめれば、A 区間の料金 20 円を二重に（20 円多く）支払うことはないとしても、B 区間の料金については割引の適用を受けることができず、通常料金の 200 円を支払っていたことになります。つまり、申立人は B 区間の本来適用される割引を適用できていなかったことになります。

そこで、このような不便性を解消することができないか検討したいと思います。

(3) 不便性の解消について

ア 精算システムの改修について

上述のような不便性は、A 区間から B 区間に切り替わるときに、バスの利用者がいったん精算手続き及び再度の乗車手続きをしないこと、すなわち、現在の精算システムで決められた手続きをバスの利用者が行わないことに原因があります。

現在の精算システムの利便性を考えた場合、障がいのある方がバス内で移動を強いられること、上記の手続きが分かりやすいとはいえないこと、高齢者は乗車時の手続きと降車時の手続きを 1 回ずつすることによって割引を受けられることとの均衡を踏まえると、決して望ましいものではありません。A 区間から B 区間に切り替わる際に何らの手続きを要することなく、自動的に「さくらカードの提示による割引」及び「障がい者手帳の提示による割引」を受けられる精算システム、すなわち、申立人の主張されるところの一括精算システムに改修するという方策も十分に合理的なものです。

もっとも、バス料金の精算システムはバス会社が構築するものであること、「障がい者手帳の提示による割引」はバス会社が独自に実施しているものであることから、市が独力で精算システムを改修することはできません。そして、「1 はじめに」でも述べたように、オンブズマンはバス会社を調査することはできず、バス会社の業務について判断もできないため、精算システムの改修に関して市が行いうる限りで問題がないかを検討することになります。

精算システムについて、市でもまったく検討しなかったということではなく、コストや開発スケジュールの都合等から、1 回の精算で 2 つの割引が自動的に適用される精算システムを開発することはできなかったということです。

オンブズマンとしても、市は限られた予算、時間の中で事業を行わなければならないので、予算や時間を度外視して市に改善を求めることはできませんし、市外のバス料金の「障がい者手帳の提示による割引」については市が実施している事業ではないことから、すぐに改修できないという市の立場はやむを得ないものと考えます。また、市が実施している「さくらカードの提示による割引」はきちんと行われていたということですから、バス料金の支払いについて、市の業務に関する限りでは不備はないと考えます。

イ 利用者への周知について

さて、現在の精算システムをすぐに改修できないとすれば、現在の精算システム内で「障がい者手帳の提示による割引」が適用されないことが起こらないように、現行の手続きを行うよう、利用者へ周知する必要がある市にはあります。

この点について、市では、市のホームページやパンフレット等により、できるだけ分かりやすく周知しているということです。

オンブズマンとしても、割引が適用される方が理解できるよう、さらに分かりやすい周知を図ることが必要であると考えます。現在は、さくらカードの交付時に、ご住所を確認して、

市外でのご利用があると思われる方に対しては、現在配布している利用ガイドをお渡しするだけでなく、その場で、精算方法を説明しているとのことです。それに加えて、ご住所だけで確認するのではなく、口頭でバスで市外に出られることがあるかを確認して、出られることがある方に対しては同じように精算方法を説明するなどして、市には周知に努めていただきたいと思います。

3 今後について

「市からの回答」によると、「障がいのある方の精算方法の手続きに関して、分かりにくいとの声があることや、ご負担をおかけしている状況は承知しており、市のホームページやパンフレット等により、できるだけ分かりやすく周知しているところではありますが、何らかの解決策が必要なことは認識しています。

その点、申立人のご意見のほか、おでかけ IC カードを利用している障がい者関係団体のご意見もお伺いしつつ、費用面や技術面の検討も含めて、引き続きおでかけ IC カードの利便性の向上に必要な取組を進めてまいりたいと考えております。

なお、今年度設置した、学識者や障がい者関係団体等の代表者で組織される『高齢者及び障がい者の社会参加促進等に関する検討会』において、総合的な視点から利用者の利便性を向上させるような取組についても検討が行なわれているところであり、当該検討会で出された意見も踏まえ、今後の具体的な取組について検討してまいります。」ということです。

オンブズマンとしても、障がいのある方にとって現在の精算システムの利便性を向上させることは、望ましいことと考えます。すぐに改修することが難しいとしても、まずは上述の検討会（この検討会には、交通事業者や、障がい者関係団体等の代表者、障がい福祉や、交通の学識者等が参加されているとのことです。）においてさくらカードの精算方法について話し合われる機会があり、将来的に申立人を含めて、障がいのある方にとって分かりやすく、利便性を向上する方向で検討されていくことを望みます。

（５）国民健康保険料の納付

【苦情申立ての趣旨】

平成 28 年 3 月、自己都合により仕事を退職したため、〇〇区役所の区民課（以下「担当課」という。）へ行き、会社からもらった書類（所得証明書、社会保険の任意継続の保険料が記載された書面など。）を提示し、家族構成（配偶者及び子ども〇人）も伝えた上で、社会保険を任意継続した場合と国民健康保険に切り替えた場合とで、どちらの保険料が安くなるかを算出してもらった。窓口の〇〇職員から、「国民健康保険の場合は月々〇〇円くらい、社会保険の場合は〇〇円くらいなので、国民健康保険の方が安くなる。」との説明を受け、その金額がメモされた紙も提示された。間違いはないか念を押したところ、間違いはないと言い切ったので、国民健康保険に切り替えることにした。

ところが、同年 6 月、国民健康保険料の納付書が送られてきたが、月々約〇〇円で窓口の説明のときから約〇〇円も高く、社会保険の任意継続を選んだ方が安かった。そこで、すぐ

に担当課へ行って誤った説明をした職員を出すように言ったが、その時対応した〇〇職員から「誰か分からない。」と言われ、上の者を出してほしいと言っても「それはできない。」と断られた。「パソコンの記録を見たら誰が対応したか分かるだろう。」と言ったが、取り合ってもらえなかったので、「話が違うので保険料は払わない。」と言って帰った。

その後、督促状が送られてきたため、平成 29 年 12 月、再度担当課へ行ったが、その時対応した〇〇職員も、初めに対応した職員は誰か分からない、上司は出せないと、前回と同様の対応だったため、結局、国民健康保険料は支払わないまま帰った。同日、その〇〇職員から電話があり、「保険料を支払うように。」と言われたが、「最初に誤って説明された分は支払わない。」と答えた。

平成 30 年〇月、私の子どもが〇〇を受けることとなり、病院の職員から、支払いが自己負担限度額になるように限度額適用認定証を市役所でもらってくるように言われた。そこで、同月〇日、「保険料の納付相談」と案内があった市役所 1 階の国保年金課へ行って、限度額適用認定証を申請したところ、国民健康保険料が未納なので、未納額の 4 分の 1（約〇〇円）を支払ってもらわないと出せないと言われた。国民健康保険料を納付しなかった経緯を説明したが、「〇〇区役所でのやり取りについてはここでは分からない。」と言われた。限度額適用認定証をもらえなかったため、仕方なく手術代の自己負担分の 3 割（約〇〇円）を病院へ支払った。

現在、私が国民健康保険料を納付していないのは、初めに誤った説明をされたからであり、その差額分（約〇〇円）まで払わなければならないことが納得できない。

【市からの回答】

1 国民健康保険及び国民健康保険料について

（１） 国民健康保険について

国民健康保険は、病気やケガなどの時のために、加入者が国民健康保険料（以下「保険料」という。）を出し合って助け合う制度です。国民健康保険は、職場の健康保険に加入されている方や生活保護を受けている方などを除き、市内に住んでいる方は被保険者となる強制加入制度となっております。退職をして職場の保険から国民健康保険へ切り替える場合など、加入される際には届出が必要です。

（２） 保険料について

加入者が納付される保険料は、国民健康保険の費用となります。保険料は、原則、税情報（前年度の所得情報）を基礎として算定するもので、保険料の算定方法（額）についてご相談があった場合は、通常、窓口にて税情報を確認の上で保険料の説明を行うことになります。

ただし、税情報（前年度の所得情報）は、例年 5 月下旬に税部門から国保年金課に情報提供されるため、窓口に来られた時点では当該年度の保険料の算定に必要な税情報を確認できない場合もあります。その際は、前年度の年収等の所得情報が記載された確定申告書の写し（控え）・源泉徴収票などを提示していただき、それらが無い場合には、「国民健康保険料・

介護保険料簡易所得申告書」(以下「簡易申告書」という。)に前年度の所得情報を記載していただき、さらに、加入者の国民健康保険加入日、年齢、世帯の構成員、世帯の構成員に所得があるかなどを聞き取った上で、当該年度の国民健康保険料額を試算し口頭で説明を行います。しかし、あくまでも正式な保険料の算定は税情報によって決定されるため、相談者から聞き取った所得情報と税情報の所得情報が異なる場合には、税情報を基礎として保険料を算定します。

世帯ごとの年間保険料の算定後、毎年6月10日から17日頃に国民健康保険料納付通知書を発送し、通常は10回払いで納付していただくことになります(国民健康保険への加入手続きが年度の途中に行われた場合は、お手続きの翌月以降にお支払いが始まります。)

また、社会保険の保険料の算定方法について質問があった場合は、社会保険の保険者にお尋ねしていただくように案内しております。

(3) 保険料の算定方法について

保険料の賦課額及び保険料率等については、熊本市国民健康保険条例で定められており、当該規定に基づき、年度ごとの保険料率を決定しております。なお、市の保険料率は、国のガイドラインや熊本県国民健康保険運営方針に基づき算定される標準保険料率を参考としております。したがって、保険料率は年度ごとに異なりますが、申立人が主張されている、平成28年度当時の保険料の算定方法については、以下のとおりです。

内訳	医療分	後期分	介護分(※1)
所得割(A)	基準総所得(※2) ×9.3%	基準総所得(※2) ×2.6%	基準総所得(※2) ×2.2%
+			
均等割(B)(※3)	加入者数 ×28,800円	加入者数 ×8,100円	加入者数 ×14,100円
+			
平等割(C)(※3)	1世帯あたり 22,600円	1世帯あたり 6,100円	なし
年間保険料	医療分 (A)+(B)+(C)	後期分 (A)+(B)+(C)	介護分 (A)+(B)

※1 介護分保険料は40歳以上65歳未満の方の国民健康保険料に含まれています。65歳以上の方は、国民健康保険料とは別に、介護保険料をお納めいただくことになります。

※2 基準総所得は前年の所得から基礎控除33万円を引いた金額であり、個人単位で算出して世帯で合算したものととなります。

※3 法定減額(通称7・5・2)。前年中の所得(収入から必要経費を引いた所得)の世帯全員分(加入者ではない世帯主、特定同一世帯所属者を含む。)の合計額が、国の定める所

得基準を下回る世帯については、保険料（均等割額と平等割額）を次のとおり減額します。

（平成 28 年度）

減額割合	対象となる世帯の総所得
7 割	総所得額が 3 3 万円以下
5 割	被保険者数× 2 6 5, 0 0 0 円 + 3 3 0, 0 0 0 円 以下
2 割	被保険者数 × 4 8 0, 0 0 0 円 + 3 3 0, 0 0 0 円 以下

なお、低所得世帯（賦課期日現在で、加入者 3 名以上かつ基準総所得金額が計 100 万円以下）の場合は、申請により、該当年度の保険料を全体の 1 割減免できます。

2 本件について

（1） 本件の経緯について

申立人のご主張によると、平成 28 年 3 月に、申立人が〇〇区民課へ来課されて年間保険料の試算結果の説明を受けたということですが、それに関する記録等がなく、当該事実については確認できませんでした。

同年 4 月〇日、申立人が〇〇区民課で国民健康保険の加入手続きを行なわれました。その際、申立人の世帯の国民健康保険資格異動届書（被保険者：申立人、配偶者、子〇名）、A 社の証明する資格（取得・喪失）証明書及び同社発行の平成 27 年分給与所得の源泉徴収票の写しが提出されました。

同年 5 月〇日、システムの入力可能期間となったため、申立人提出の平成 27 年分給与所得の源泉徴収票を基に所得情報の入力を行いましたが、同月〇日、入力していた内容と税情報（前年度の所得情報）が異なっており、システムの入力が自動的に更新されました。

同年 6 月〇日、平成 28 年度国民健康保険料納付通知書を申立人へ発送しました。

同月、申立人が〇〇区民課へ、保険料の件で相談のため来課されたということですが、このことについても記録等がなく、当該事実については確認できませんでした。

平成 29 年 12 月〇日、申立人が〇〇区民課へ来課され、「加入時に、〇〇円で任意継続より安いと言われ加入したのに、国保の方が高くて話が違う。算定方法の話も聞いていない。」とおっしゃったため、確定した税情報に基づいて賦課していることを説明しましたが、納得されませんでした。未納明細を送ることや分割納付相談の話をしましたが、「加入時の金額と説明との差額はどうか。」と繰り返されました。

平成 30 年〇月〇日、申立人が国保年金課へ来課され、限度額認定証の発行について尋ねられたので、滞納があり、納付されない限り発行不可能であることを伝えました。加入前に〇〇区民課で行った試算について、「納得できない。」「詐欺ではないか。」と、苦情を主張されました。〇〇区民課において、上司も出さず職員だけが対応にしたことにも立腹されているようでした。「納得できないので満額支払うことは絶対にしない。」と繰り返し主張され、話が平行線になったため上司と交代して対応したところ、納得はされませんでした。限度額認定証の発行に関する説明についてはご理解いただきました。

（2） 申立人のご主張について

経緯で述べたとおり、平成 28 年 3 月に申立人が〇〇区区民課で年間保険料の試算結果の説明を受けたとする際のやり取りについては、記録がなく、当時の職員に聞き取りも行いましたが、詳細は不明です。しかし、同年 4 月 1 日の加入手続き時に、A 社発行の平成 27 年分給与所得の源泉徴収票の写しを提出されていることからすると、3 月のご相談の際も、同源泉徴収票を提示され、それを基に試算を行ったと思われます。同源泉徴収票を基に、申立人世帯の保険料を算定すると、〇〇円となります。

内訳	医療分	後期分	介護分（※１）
所得割（Ａ）	〇円×9.3% ＝〇円	〇円×2.6% ＝〇円	〇円×2.2% ＝〇円

＋

均等割（Ｂ）	〇円×〇割 ＝〇円	〇円×〇割 ＝〇円	〇円×〇割 ＝〇円
--------	--------------	--------------	--------------

＋

平等割（Ｃ）	22,600 円×〇割 ＝〇円	6,100 円×〇割 ＝〇円	なし
--------	--------------------	-------------------	----

＝

年間保険料	〇円	〇円	〇円
-------	----	----	----

申立人が加入手続きにおいて提出された平成 27 年分給与所得の源泉徴収票によると、給与収入〇〇円（給与所得〇〇円）であり、平成 28 年度の国民健康保険料年額は〇〇円、月額にすると〇〇円（実際は 10 回払い。）となるため、〇〇区区民課の職員が行った説明に誤りはなかったと考えております。なお、前述のとおり、3 月の時点では税情報は確定しておらず、あくまで試算となりますので、そのことについては相談者に対し必ず伝えるようにしております。

一方で、確定した平成 28 年度の申立人の税情報による申立人世帯の平成 28 年度の国民健康保険料を算定すると、〇〇円となります。

内訳	医療分	後期分	介護分（※１）
所得割（Ａ）	〇円×9.3%＝〇円	〇円×2.6%＝〇円	〇円×2.2%＝〇円

＋

均等割（Ｂ）	〇円×〇割 ＝〇円	〇円×〇割 ＝〇円	〇円×〇割 ＝〇円
--------	--------------	--------------	--------------

＋

平等割（Ｃ）	22,600 円×〇割 ＝〇円	6,100 円×〇割 ＝〇円	なし
--------	--------------------	-------------------	----

＝

年間保険料	〇円	〇円	〇円
-------	----	----	----

申立人の給与収入は〇〇円（給与所得〇〇円）であり、国民健康保険料年額は〇〇円（月額〇〇円）となります。なお、申立人の妻の給与収入（給与所得）分については、非課税となっており、保険料には影響しません。

3 今後の方針について

申立人に対しましては、国民健康保険に加入された平成 28 年 4 月 1 日以降、確定した税情報に基づき、適切に保険料を算定して賦課しております。このことにつきましては、何卒ご理解をいただきたいと思います。今後、分割納付のご希望がありましたら、ご相談に応じます。また、お問合せに対しましては、事実関係を十分に説明し、ご理解いただくべきであり、職員の対応において不誠実と感じられる点があったのであればお詫びいたします。今後、より丁寧な対応を行うよう職員への指導を徹底いたします。

なお、〇〇区区民課においては、今後、相談を受けた際に行き違いが生じないように、相談者から「国民健康保険料試算依頼票」を提出していただき、試算した結果を記載して説明することとし、既に実施しております。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在及びオンブズマンの調査の対象について

申立人は、「現在、私が国民健康保険料を納付していないのは、初めに誤った説明をされたからであり、その差額分（約〇〇円）まで払わなければならないことが納得できない。」と主張されています。発端となったのは、苦情申立ての趣旨によると、平成 28 年 3 月、〇〇区役所の区民課（以下「担当課」という。）へ行き、社会保険を任意継続した場合と国民健康保険に切り替えた場合とで、どちらの保険料が安くなるかを算出してもらった際のやり取りということです。具体的には、窓口の〇〇職員から、「国民健康保険の場合は月々〇〇円くらい、社会保険の場合は〇〇円くらいなので、国民健康保険の方が安くなる。」との説明を受けたため、国民健康保険に切り替えたが、実際は国民健康保険料（以下「保険料」という。）が月々約〇〇円で窓口の説明のときから約〇〇円も高く、社会保険の任意継続を選んだ方が安かったことが納得できない、と主張されています。

熊本市オンブズマン条例では、「苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から 1 年以上経過しているとき。」は当該苦情を調査しないものと定められています（第 15 条柱書き、同条第 3 号本文）。したがって、申立人が主張されている平成 28 年 3 月の担当課でのやり取りについてはオンブズマンの調査の対象とはなりません。申立人は現在も平成 28 年度分からの保険料の未納のことで市とやり取りをされていますので、3 月のことについても前提として検討することとします。

2 平成 28 年 3 月の担当課でのやり取りについて

3 月のやり取りについて、申立人の主張は前述のとおりですが、一方、市としては、その当時の記録等がなく、申立人主張の事実については確認できなかったということです。ただし、同年 4 月 1 日、申立人が担当課で国民健康保険の加入手続きをされており、その際、申

立人の世帯の国民健康保険資格異動届書やA社が発行した平成27年分給与所得の源泉徴収票の写しが提出されていた記録があったことから、3月のご相談の際も、同源泉徴収票を提示され、それを基に試算を行ったと思われる旨主張しています。

この点、オンブズマンは、3月のやり取りの際にどのような書類を提示したか申立人に確認しましたが、申立人もはっきりとは記憶されていないようでした。

また、申立人の主張によると、「社会保険の場合は〇〇円くらいなので、国民健康保険の方が安くなる。」との説明を受けたということです。市の方針では、「社会保険の保険料の算定方法について質問があった場合は、社会保険の保険者にお尋ねしていただくように案内しております。」ということです。つまり、市では社会保険の保険料については把握しておらず、説明ができないため社会保険の保険者に直接聞いてもらうように案内する、ということであり、両者の主張には異なる点があるといえます。

さらに、市の主張によると、3月の時点では税情報は確定しておらず、あくまで試算となるので、そのことについては相談者に対し必ず伝えるようにしているということです。

以上から、両者の主張には異なる部分があり、両者の主張を裏付ける客観的な資料等もない以上、3月のやり取りの際に、申立人からどのような書類が提示され、担当者がどのような書類を基に試算を行い、どのような説明を行ったのかは不明であるといわざるを得ず、市の説明に誤りがあったか否かは判断できません。

ただ、「市からの回答」によると、平成27年分給与所得の源泉徴収票の内容を基に試算した場合、「給与収入〇〇円（給与所得〇〇円）であり、平成28年度の国民健康保険料年額は〇〇円、月額にすると〇〇円（実際は10回払い。）となる」とのことであり、オンブズマンも、平成28年度の市の算定方法及び当該源泉徴収票の内容に基づき保険料を算定して確認しましたが、市の試算に誤りは見受けられませんでした。そうすると、当該試算の金額と、国民健康保険の場合は月々〇〇円くらいになる旨の説明を受けたという申立人主張の金額とは概ね一致していることから、オンブズマンとしても、申立人から当該源泉徴収票が提示され、それを基に試算された可能性が高いものと考えます。

3 保険料の納付について

わが国の医療保険制度では、国民皆保険制度が採られており、職場の健康保険に加入しているなど一定の場合を除いて、住所を有する区域内の国民健康保険に加入しなければならない（国民健康保険法第5条、第6条）ため、熊本市に住民登録がある方は、熊本市の国民健康保険への加入手続きが必要となります。

国民健康保険制度については、「市からの回答」で詳しく説明されていますが、国民健康保険法や熊本市国民健康保険条例（以下「条例」という。）などの法令に基づき運用されており、保険料についても定めにより算定して徴収されています。具体的には、「保険料の賦課額は、世帯主の世帯に属する被保険者につき算定した基礎賦課額…及び後期高齢者支援金等賦課額…並びに介護納付金賦課被保険者…につき算定した介護納付金賦課額…の合算額とする。」（条例第12条の2）、「保険料の賦課額のうち一般被保険者に係る基礎賦課額は、

当該世帯に属する一般被保険者につき算定した所得割額及び被保険者均等割額の合算額の総額並びに当該世帯につき算定した世帯別平等割額…の合計額とする。」(条例第 13 条)、

「後期高齢者支援金等賦課額は、当該世帯に属する一般被保険者につき算定した所得割額及び被保険者均等割額の合算額の総額並びに当該世帯につき算定した世帯別平等割額…の合計額とする。」(条例第 15 条の 5 の 3)、「介護納付金賦課額は、当該世帯に属する介護納付金賦課被保険者につき算定した所得割額及び被保険者均等割額の合算額の総額とする。」

(条例第 15 条の 7) などと定められています。また、保険料率についても、所得割、被保険者均等割、世帯別平等割(介護納付金賦課額を除く。)ごとに決定方法が定められ、決定した場合には、市長は、速やかに告示しなければならないことなどが定められています(条例第 15 条、第 15 条の 5 の 5、第 15 条の 9)。このように厳格な定めや手続きが採られていることに鑑みると、その算定して賦課された保険料に誤りがない以上、加入者は当該保険料を納付しなければならないと考えます。

そこで、申立人の平成 28 年度の保険料についてみると、保険料の算定は当該年度の確定した税情報に基づき行われるところ、申立人の情報は上記源泉徴収票に記載された「支払金額(給与収入)〇〇円、給与所得控除後の金額(給与所得)〇〇円」から「給与収入〇〇円、給与所得〇〇円に更正されています。更正された理由については、今回の調査に含まれておらず不明ですが、可能性としては、上記源泉徴収票を発行した A 社以外の給与収入があったことが考えられます。申立人の妻の給与収入分については、非課税となっており、保険料には影響しないということです。申立人の給与所得〇〇円に基づいて申立人の平成 28 年度の保険料が算定されることになります。

この点、「市からの回答」に計算表が記載されていますので、オンブズマンとしても誤りがないか計算して確認しました。まず、所得割については、申立人の世帯の基準総所得は〇〇円 $-$ 330,000円 $=$ 〇〇円となり、この金額にそれぞれ保険料率(医療分 9.3%、後期分 2.6%、介護分 2.2%)をかけて算定した、医療分〇〇円、後期分〇〇円、介護分〇〇円となります。次に、均等割について、医療分及び後期分については加入者数〇人、介護分については 40 歳以上 65 歳未満の被保険者〇人となりますので、それぞれ定められた保険料率(医療分〇〇円、後期分〇〇円、介護分〇〇円)をかけたものになります(医療分〇〇円、後期分〇〇円、介護分〇〇円)が、申立人世帯は法定減額の対象となります(5 割)ので、医療分〇〇円、後期分〇〇円、介護分〇〇円となります。そして、平等割については、医療分及び後期分についてそれぞれ定められた保険料率(医療分〇〇円、後期分〇〇円)に対し、法定減額割合が〇割ですので、医療分〇〇円、後期分〇〇円となります。

上記条例の規定によると、保険料の賦課額は、基礎賦課額(医療分額)、後期高齢者支援金等賦課額(後期分額)、介護納付金賦課額(介護分額)の合算額となりますので、申立人の平成 28 年度の年間保険料は、医療分額〇〇円(〇〇円 $+$ 〇〇円 $+$ 〇〇円)、後期分額〇〇円(〇〇円 $+$ 〇〇円 $+$ 〇〇円)、介護分額〇〇円(〇〇円 $+$ 〇〇円)の合算額である〇〇円となります。

以上から、市が申立人に賦課した平成 28 年度の保険料に誤りはなかったといえます。申立人は、最初に相談に行った際の説明が誤っていたと思われることから、その時に正しい金額を教えてもらえれば国民健康保険に加入するか会社の社会保険の任意継続をするかを選べたはずと不満を持たれているものと考えますが、前述のとおり、どのようなやり取りがあったかは不明といわざるを得ません。ただ、国民健康保険に加入されている以上、市としては定めに基づき保険料を適切に賦課しなければならず、加入者は賦課された保険料を納付しなければなりません。したがって、定められた規定に基づき算定した平成 28 年度の保険料を、申立人に対して賦課している市に不備があるとはいえません。

ただ、オンブズマンとしては、今回の調査において、試算とはいえ、相談の際にどのようなやり取りが行われたか記録をとっていなかったということについては、疑問を感じました。申立人のように、当該試算に基づき加入する保険を選択する方もおられ、相談者にとって保険料がいくらになるかは重大な関心事項ですので、口頭だけでなく記載して説明することや記録に残すことは重要だと考えます。担当課では、本件の申立てを受けて「相談者から『国民健康保険料試算依頼票』を提出していただき、試算した結果を記載して説明する」ことを既に実施しているということですが、今後、市の国民健康保険の相談窓口のすべてにおいて同様の取扱いがされることを望みます。

（６）マンションの建替えにかかる説明

【苦情申立ての趣旨】

案件：〇〇マンション 苦情申し立てについて。

上記案件については 2018 年 9 月〇日、関係書類（事実証明書、経過説明）他当会の報告を受け熊本地方法務局は公費解体終了後（2018 年 6 月〇日環境局廃棄物対策課と確認後〇〇代表立合引継）、建物は一部残存を認め、「職権により上記建物の滅失登記せず。以降は住民全員の同意が必要として事実上滅失登記は凍結と決定した（無期限）。以下、

この結果（9 月〇日決定）により 9 月〇日午前「建物は無い」と繰り返し主張する熊本市建設局建築政策課 A 班長に再度「翻意」を促した所「自分の判断を法務課と協議する」とした。当会は熊本市の行政不服申立て事前に法務課と相談、法務局の決定他事前に報告し、背景説明をして理解を得た。

一方、B 理事長は「建物は無いので円滑化法は使えない」とし、当会及び全住民の同意なしで〇階建マンションの建設計画を強引に進めており B 氏と熊本市の A 氏及び C 氏の主張も同様、当会は市と民間業者 B 氏と D 社そして C 弁護士の「癒着疑惑」は間違いないと判断した。

C 氏は、自分は B 氏の個人弁護士と名乗るが、そもそも当区分所有者の会が特措法のファイル迄用意して直接手渡し、円滑化法の認可事業組合を目指して市建設局交渉して来た。

今回当法人〇〇監査役に書簡を送り、名指しで私達夫婦の排除を呼びかけた C 氏はこれより先の 9 月〇日の説明会も私達のみなし仮設の個人情報情報を市に通報すると脅し、弁護士

としてあろう事が集会で当方を恫喝、肩を押し他の出席者の罵声もあり恐怖を覚え、これ以上は危険であると判断、当方が〇〇警察署に 110 番通報した。

何より恫喝は刑事事件の疑いもあり、警ら隊責任者の E 刑事と到着時刻〇〇を確認。E 刑事も警ら隊出動の通報者（当方）事を確認。

平成 28 年の熊本地震により、私と配偶者が一室（〇〇号室）を共有する〇〇マンション（以下「本件マンション」。）は「全壊」の罹災証明を受けた。その後当会は法人として公費解体を申請、公費解体部分は平成 30 年 6 月〇日に終了、その後、本マンションの所有者間で建替方針が決まり、昨年 11 月〇日組合解散総会で我々の反対動議は提案中 F 議長により暴力で排除され G 理事長が強行解散した。以降

私達は、本件マンションの建替えは被災区分所有建物の再建等に関する特別措置法（以下「被災マンション法」という。）ではなくマンションの建替等に関する法律（以下「円滑化法」という）に基づき建替の手続を進めた。

その後も円滑化法による建替を前提に C 弁護士を中心に建築政策課と協議したが、平成 30 年 7 月それまで会った事もない A 氏が「私が責任者で班長だ」と突然姿を現し、以降「被災マンション法しか使えない」と言い出した。その理由は本件マンションの次期代表者 B 氏が「本マンションは全部滅失であり被災マンション法前提で建替え決議をした」との事だった。

しかし決議集会で決められるのは建替するかどうかのみであり組合解散後その他の全ては「全員同意」が条件、「どの法律か」もその後の事。熊本地震の全壊マンション調査（H 氏）では〇〇の如く他の管理組合も大規模滅失つまり円滑化法を選ぶべきと報告している。

いずれにしろ市の一担当者が決める事ではない。A 氏の行き過ぎた行為は市の一職員として我々熊本市民に対する明らかな「不当行為」「不当介入」であり熊本市民として嚴重に抗議し全面的な「翻意」と同時に市民の利益を損ねた行為につき熊本市へ損害賠償請求する権利を留保する。

以上、相違ありません。

【市からの回答】

1 マンションの建替えに係る主な法令について

マンションの建替え（再建）に係る主な法律として、建物の区分所有等に関する法律（以下「区分所有法」という。）、マンションの建替え等の円滑化に関する法律（以下「円滑化法」という。）及び被災区分所有建物の再建等に関する特別措置法（以下「被災マンション法」という。）があります。区分所有法及び被災マンション法は法務省所管の法律ですが、申立人が「本件マンションの建替えは…マンションの建替等に関する法律…に基づき建替の手続を進めた…が、平成 30 年 7 月それまで会った事もない A 氏が…以降『被災マンション法しか使えない』と言い出した。」と主張されていますので、それらの法律について分かる範囲で説明いたします。

まず、区分所有法は、分譲マンションのように一つの建物を区分所有するときの建物の所有関係、管理の考え方やその方法などを定めた法律です。区分所有された建物の大規模な修繕や建替えを決めるとき（建替え決議）の手続きや方法についても定められています。建替えにおけるメリットとしては、関係権利者の全員の同意を必要とせず、区分所有権及び議決権の 5 分の 4 の同意により建替えの実施を決定できることが挙げられます。なお、実際の建替事業は、後述する円滑化法の手続きによらず、任意の事業として進めることもできます。

次に、円滑化法では、マンションにおける良好な居住環境の確保並びに地震によるマンションの倒壊その他の被害からの国民の生命、身体及び財産の保護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的として、区分所有法の建替え決議後のマンション建替事業の進め方やルールについて定められています。その他、除却する必要のあるマンションに係る特別の措置及びマンション敷地売却事業についても定められています。円滑化法のメリットとしては、行政認可による事業の公平性、透明性があることや、建替組合が法人格を有し工事契約等が円滑にできること、権利変換計画においての反対者の権利を整理するための規定により事業の安定性が確保されること、建替え前後の権利を移行でき、区分所有者の権利の担保性があることなどが考えられます。

そして、被災マンション法では、被災地の健全な復興に資すること等を目的として、大規模な災害によりマンションが被害を受けた場合に、マンションを所有している者等の多数決でマンションの取壊し、再建、敷地売却等の決議ができるようにする特別な制度を設けています。区分所有建物が全部滅失（大規模一部滅失で取り壊されたときを含む。）した場合に再建を行うには、区分所有建物が存在せず区分所有法の適用ができないことから、通常は関係権利者の全員の同意が必要になりますが、政令で定める災害について被災マンション法が適用される場合、適用政令の施行の日から起算して 3 年以内は 5 分の 4 の同意により決定することができ、その手続きや方法についても定められています。その他、区分所有法に定めのない敷地売却や、大規模一部滅失の場合における取壊しの決定について、その手続きや方法について定められています。被災マンション法の規定の多くは区分所有法を読み替えて準用されますが、再建においては、円滑化法が適用可能となる読み替えがないため、任意の事業として進めることとなります。この場合のデメリットとして、事業実施計画において反対者が出た場合の定めがなく事業が難航するおそれもありますが、メリットとしては円滑化法のように認可手続きを経る必要がないため、迅速に事業を実施できる可能性があります。

なお、平成 28 年 10 月 5 日、平成 28 年熊本地震による災害を被災マンション法第 2 条の災害として定める旨の政令が公布・施行されており、平成 28 年熊本地震に被災マンション法が適用されています。

2 被災マンションの建替えに対する市の支援等について

被災マンションの建替えについては、円滑化法第 9 条第 1 項のマンション建替組合設立認可や、第 57 条第 1 項の権利変換計画の認可等の市が行う事務について、建築政策課で所

管しており、相談があった場合は必要な手続きや要件等について説明しております。平成 28 年熊本地震以前は認可の実績はありませんが、地震以降は建替組合設立の認可を 1 件行っており、現在建替事業が進んでいるところです。

また、震災住宅支援課が所管しているものとして、被災マンションに対し、再生へ向けたアドバイザー派遣費用の補助、再生検討費の一部補助、優良建築物等整備事業による設計費や整備費等の補助があります。

上記被災マンションに関する補助金等について、震災住宅支援課へ確認したところ、被災マンション法及び円滑化法の何れを適用するかによって、補助を活用できる可能性があることや対象となった場合の補助金の額に変わりはないということです。

3 申立人のご主張について

円滑化法第 9 条第 1 項では、区分所有法第 62 条第 1 項に規定する建替え決議の内容によりマンションの建替えを行う旨の合意をしたものとみなされた者が 5 人以上共同して、定款及び事業計画を定め、市の認可を受けて組合を設立することができるとされています。

しかし、〇〇マンション（以下「本件マンション」という。）は、既に解体が完了しており、そもそも区分所有法第 1 条における建物の区分所有が存在せず、当該認可に必要な区分所有法第 62 条第 1 項の建替え決議を行うことはできません。したがって、本件マンションについて、円滑化法におけるマンション建替組合の設立認可等の手続きを行うことはできません。

申立人に対しましては、上記のことを繰り返し説明してまいりました。具体的には、本件マンションの解体前においては、解体してしまうと建物の区分所有がなくなるので、円滑化法による場合はそれまでに建替え決議を行う必要がある旨説明しておりました。解体後においても、区分所有建物が全部滅失した場合（大規模一部滅失で取り壊されたときを含む。）に建替えを行うには、区分所有建物が存在せず区分所有法が適用できないことから、円滑化法は適用できないが、被災マンション法が適用できることについて説明を行っております。

なお、平成 30 年 4 月中旬、申立人から、「どの段階まで円滑化法による建替えが可能か。」と相談されたのを受けて、法務省へ確認したところ、「2 戸以上残っている、かつ、取壊し決議の撤回をすれば可能。」との回答であり、その旨を申立人へ説明しました。

その後、同年 7 月〇日、「公費解体分は終わっているが、〇戸残すように言っていたところ、〇戸を残し引き継いでいる。」とおっしゃったため、同月〇日、担当者が現地確認を行いました。区分所有物である住戸はすべて解体されており、基礎と敷地境界の土留めが残っているだけでした。したがって、本件マンションにつきましては、住居部分の解体工事が既に完了しており、建物登記の有無に関係なく建物の用途に供することができるものと判断されます。

申立人は、「平成 30 年 7 月それまで会った事もない A 氏が『私が責任者で班長だ』と突然姿を現し、以降『被災マンション法しか使えない』と言い出した。」と主張されていますが、同年 6 月〇日に申立人が来課された際、円滑化法による建替えはできないことを伝えると、

窓口で興奮して大きな声を出されたため、主査である A が対応したものです。また、申立人は、「市の一担当者が決める事ではない。A 氏の行き過ぎた行為は市の一職員として我々熊本市民に対する明らかな『不当行為』『不当介入』である」旨主張されていますが、申立人に対しましては、これまで、担当者個人でなく建築政策課として対応しております。申立人の主張のとおり建替え（再建）の方法については市やその一担当者が決定するものではなく、市としては前述のとおり申立人の相談に応じて助言をしてきたものであり、「不当行為」「不当介入」ではありません。

4 今後の方針について

申立人に対しましては、上記の見解をまとめた文書を平成 30 年 10 月〇日付けで郵送しましたが、宛所不明により届きませんでした。また、同月〇日に申立人が来課されたとき、当該文書を渡そうとしましたが、受け取っていただけませんでした。

これまで説明してきましたとおり、本件マンションについては、既に解体が完了しているため、区分所有法第 62 条第 1 項の建替え決議を行うことはできず、円滑化法による建替えを行うことはできませんので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

申立人は、本件の苦情申立てに関して様々な主張をされていますが、熊本市オンブズマン条例では、「オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為…とする。」（第 6 条柱書き）と規定されています。

したがって、本件では、申立人が主張される事項のうち、要約すると「円滑化法による建替えを前提に建築政策課と協議していたところ、平成 30 年 7 月、A 氏が突然現れ、『本件マンションの次期代表者から、本件マンションは全部滅失で、被災マンション法前提で建替決議を行ったと聞いており、被災マンション法しか使えない。』と説明されたが、市の一担当者が決めることではない。」旨主張されている部分、つまり、〇〇マンション（以下「本件マンション」という。）の建替えの相談をした際の市の担当者による申立人への対応や説明に関する部分はオンブズマンの管轄内の事項と認められますが、その余の部分はオンブズマンの管轄外の事項に当たると判断されます。そこで、以下では、上記の市の担当者による申立人への対応や説明に問題がなかったかという点についてのみ検討することとします。

2 本件マンションの建替えに関する法令について

申立人は、本件マンションの建替えについて、被災区分所有建物の再建等に関する特別措置法（以下「被災マンション法」という。）に基づく再建ではなく、マンションの建替え等の円滑化に関する法律（以下「マンション建替円滑化法」という。）に基づく建替え事業を行うことを希望されているものと理解されます。そこで、マンション建替円滑化法に基づく建替えとはどのような場合を対象としているかを確認します。

この点、「市からの回答」において、被災マンションの建替えに関する法令である、建物

の区分所有等に関する法律（以下「区分所有法」という。）、マンション建替円滑化法及び被災マンション法それぞれの目的や定め等について詳細に述べられています。市の説明にあるとおり、マンション建替円滑化法第9条第1項では、「区分所有法第64条の規定により区分所有法第62条第1項に規定する建替え決議…の内容によりマンションの建替えを行う旨の合意をしたものとみなされた者…は、5人以上共同して、定款及び事業計画を定め、…都道府県知事（市の区域内にあっては、当該市の長。…）の認可を受けて組合を設立することができる。」と定められており、区分所有法第62条第1項では、「集会においては、区分所有者及び議決権の各5分の4以上の多数で、建物を取り壊し、かつ、当該建物の敷地若しくはその一部の土地又は当該建物の敷地の全部若しくは一部を含む土地に新たに建物を建築する旨の決議…をすることができる。」と定められています。

つまり、定款及び事業計画を定め、認可を受けて組合を設立するなど、マンション建替円滑化法に基づく建替えの手続きを行う場合、前提として、区分所有法に基づき、区分所有者及び議決権の各5分の4以上の多数により、建替え決議が行われなければなりません。

ところが、区分所有法とは、「区分所有」の概念をより明確にするとともに、区分所有建物に関する権利関係や管理運営について定めた民法の特別法であり、そもそも、「区分所有権」という権利が観念できなければ、当該建物は区分所有法の対象とはなりません。市が法務省へ確認したところ、「2戸以上残っている、かつ、取壊し決議の撤回をすれば（マンション建替円滑化法に基づく建替えが）可能。」との回答だったということで、市もそれを踏まえて判断しています。区分所有法第1条では、「一棟の建物に構造上区分された数個の部分で独立して住居…その他建物としての用途に供することができるものがあるときは、その各部分は、この法律の定めるところにより、それぞれ所有権の目的とすることができる。」と定められており、分譲マンションにおいては、少なくとも2戸以上の専有部分（区分所有権の目的たる建物の部分）が存在していなければ、区分所有権を観念できず、区分所有法の対象とはなり得ないとの市の考えに問題があるとはいえません。

本件マンションについて、オンブズマンも、平成30年7月〇日に担当者が現地確認を行った時の写真を確認しましたが、「市からの回答」にあるとおり、解体が完了し、基礎と敷地境界の土留めのみが残っているとしかいえない状況でした。したがって、本件マンションは、区分所有法に基づく建替え決議を行えないため、マンション建替円滑化法による建替えの対象とはならないと考えます。

3 申立人への対応及び説明について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は「担当者から、本件マンションは全部滅失だから被災マンション法しか使えないと説明された。」旨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、市は、全部滅失か否かは市が判断するものではないとの考えのもと、本件マンションは既に解体が完了しており、そもそも建物の区分所有権が存在せず、区分所有法第62条第1項の建替え決議を行うことができないため、マンション建替円滑化法に基づく建替えの対象とはならないとの説明を行ってきたということです。

申立人の主張を踏まえると、担当者の説明が申立人には十分に伝わっていなかったよう
で残念ではありますが、前述のとおり、本件マンションは解体が完了しており、区分所有法
の対象とならないため（したがって、区分所有法第 62 条第 1 項の建替え決議を行うことが
できず、マンション建替円滑化法に基づく建替えの対象とはならないと解されるため）、市
の説明に問題があったとはいえません。担当者は、申立人の相談に対し同様の説明を繰り返
し行っており、また、法務省へ確認するなど、質問に対し的確に説明できるよう努めていた
ことも見受けられますので、申立人への対応に問題があったともいえません。

また、申立人は、平成 30 年 7 月、「私が責任者で班長だ。」と A 氏が突然現れたと主張さ
れていますが、「市からの回答」によると、同年 6 月〇日、申立人が窓口で興奮して大きな
声を出されたため主査（A 氏）が対応したということで、両者の主張は一致しておらず、主
査が対応することとなった時期や経緯の詳細は不明ですが、それまでの担当者に代わって
上司である主査が対応したということについても問題があるとはいえません。

申立人は、平成 28 年熊本地震で被災され、本件マンションに居住できなくなられ、その
心痛はいかほどかと思いますが、市は、法令の定めに基づき市の所管する業務を適正に行わ
なければならないことをご理解いただきたいと望みます。

（７）被災マンションの被害認定調査

【苦情申立ての趣旨】

私は、〇〇に住んでおり、平成 28 年熊本地震で被災した。そこで災証明の調査を〇〇
管理組合が市に申請した。平成 28 年 6 月〇日の二次調査では損害点数〇点で、一部損壊と
の判定が出た。平成 29 年 3 月〇日に再調査をしてもらったところ、損害点数〇点で、一部
損壊の判定は変わらなかった。

平成 29 年 4 月〇日、私の部屋（〇号室洋室 B）で水漏れが発生し、原因は排水管の破断
だった。これは震災 1 年後の想定外の損傷であった。そこで市に再調査を依頼したところ、
同年 7 月〇日に再調査をしてもらったが、その結果は損害点数〇点で一部損壊との判定は
変わらなかった。

この判定に関し、調査項目「床・梁」部については、市は程度Ⅲ－20%と算定しているが、
私の見解によると、本震後の〇〇取付口部破損に伴う水漏れ時には廊下反対側の洋室 A に
も水漏れがあり、そのことを勘案すると程度Ⅲ－40%と算定すべきである。

なお、「梁」部については、〇〇の震災復旧工事をした業者が作成した補修図によれば、
階段室の梁に生じたひび割れの幅が〇mm～〇mm とされていることから、この点につき程度
Ⅱ－60%と算定すべきである。

調査項目「内部仕上・天井」部について、市は程度Ⅲ－10%、程度Ⅱ－10%、程度Ⅰ－40%
と算定している。しかし、〇〇水漏に伴う含水により、クロスの剥離・クロス縁部の浮き・
破れ及び汚染がみられ、他ボードの剥離・浮きもあり、現在も目視できる。排水管破断に伴
う含水により〇〇収納棚のクロス汚染・ボード腐食があり、クロスの張替・ボードの取替工

事を行った。また居間についても含水によりクロスの汚染・ボードの腐食があり、クロスの張替・ボードの取替工事を行った。他に、洋室 A にはボードの剥離・浮きや隅角部に浮き・割れもある。廊下には〇〇漏水のため、クロスの剥離・破れ、隅角部の浮きもある。〇〇では額縁落下による取付部のボードが損傷した。またボードの剥離・浮きがある。隅角部には浮きやクロスの破れがある。以上を考慮すると、程度Ⅲ－40%、程度Ⅱ－20%、程度Ⅰ－40%と算定すべきである。

調査項目「建具」部について、市の算定は〇〇入口ドアのガラス割れで、程度Ⅲ－10%としているが、窓の開け閉めが困難であるほかに〇〇サッシ窓部品破損により〇cmほど閉まらず、〇〇入口ドア下部の破損及び〇〇側〇〇サッシガラス割れ等が認められるので、程度Ⅲ－40%と算定すべきである。

調査項目「住家内設備」部について、〇〇配管ズレ〇点、〇〇配管ズレ〇点としているが、排水管の破断と〇〇取付口破損と配管のズレ等を全く同一視しているのはおかしく、〇〇配管破断〇点、〇〇パイプ破損〇点、洗面台ヒビ〇点と算定すべきである。

なお、〇〇にも損傷が生じており、この点については平成 29 年 7 月〇日の再調査の際に担当者から見積書を提出したら〇点加算すると言われている。見積書に代わり工事仕様書を入手しているので、この分でも〇点加算されるべきである。

以上、私が算定した損害点数によると〇点を超えるので、一部損壊ではなく半壊と判定すべきである。

このように調査報告の数値に疑義があり、文書にて熊本市財政局課税管理課（以下「担当課」という。）に提出したが判定は変わらないとのことであった。その交渉の中で、今後は面談ではなくミスをなくするため、文書による回答を行うとのことであった。私としては交渉や回答は面談であるのが基本であり、文書のみで行うのはいかなるものかと思う。それに面談において、課長が「会話を録音します。」「局長、部長は詳しくないので私が対応します。」「半壊判定になると資産価値が下がる。」「この件についていつまでもかかわっておれない。」「あなたの要求は不当要求である。」等の不規則発言を行っている。被災者に寄りそうべきである担当課のこのような言動は許すことができない。

以上、り災証明の再調査の損害点数の算定と、それに対し私が面談を求めた際、その面談における担当課の対応に納得がいかない。

【市からの回答】

1 災害に係る住家の被害認定調査

(1) 概要

市では、災害対策基本法 90 条の 2 に基づき、平成 28 年熊本地震の発生を受けて、災害に係る住家の被害認定調査（以下「被害認定調査」という。）を実施し、その認定結果をり災証明書として交付しています。

被害認定調査に関しては、内閣府（防災担当）によって「災害に係る住家の被害認定基準

運用指針（平成 25 年 6 月）」（以下「運用指針」という。）という基準が定められており、市も運用指針に従って被害認定調査を実施しています。運用指針は、「第 1 編 地震による被害」、「第 2 編 水害による被害」、「第 3 編 風害による被害」、「第 4 編 液状化等の地盤被害による被害」で構成されており、第 1 編から第 3 編までは「木造・プレハブ」及び「非木造」で、それぞれ異なった基準が定められています。

運用指針では、住家の被害の程度として、「全壊」、「大規模半壊」、「半壊」、「半壊に至らない」の 4 つに区分されており、実際の判定では、「半壊に至らない」を「一部損壊」と「無被害」に区分しています。そのうち、「半壊」の認定基準は、「住家がその居住のための基本的機能の一部を喪失したもの、すなわち、住家の損壊が 甚だしいが、補修すれば元通りに再使用できる程度のもので、具体的には、損壊部分はその住家の延床面積の 20%以上 70%未満のもの、または住家の主要な構成要素の経済的被害を住家全体に占める損害割合で表し、その住家の損害割合が 20%以上 50%未満のものとする。」と定義されています。

（２） 被害認定調査の実施について

被害認定調査は、損害割合を定量的に把握するために、住家の各部位ごとに被害程度の基準を設け、部屋全体に占める割合から損害割合を計算します。非木造家屋にかかる被害認定調査は、1 次調査、2 次調査、再調査の順で実施されます。

1 次調査では、外観の損傷状況の目視による把握、住家の傾斜の計測及び住家の主要な構成要素（外観からの調査可能な部位に限る。）ごとの損傷程度等の目視による把握を行います。調査により把握した住家の外観、傾斜及び部位ごとの損傷程度等により、住家の損害割合を算定し、被害認定基準等に照らして、住家の被害程度を判定します。

2 次調査は、1 次調査の実施後、被災者から申請があった場合に実施します。1 次調査では、住家の主要な構成要素かつ外観から調査可能な部位に限って調査を実施しますが、2 次調査では、外観目視調査に加え内部立入り調査も実施します。

再調査は、被災者から再調査の依頼があった場合に、被災者の依頼内容を精査した上で、実施します。

（３） 集合住宅の被害認定調査について

集合住宅の被害認定は、運用指針に基づいて、原則として 1 棟で判定します。柱・外壁等の外観部分及び全ての住戸の中で最も被害程度が大きいと思われる住戸の部屋内部の被害状況で被害認定を行い、その判定結果を建物全体の判定として適用します。

ただし、住戸間で明らかに被害程度が異なる場合は、その住戸を 1 棟全体とは別に個別判定を行います。

（４） 本件について

本件につきましては、1 次調査、2 次調査、再調査に加え、排水管の破断により水漏れが発生したとのことで、申立人が居住するマンションの○号室については、個別の再調査も行っております。

なお、○号室の個別調査を行いました。○号室と 2 次調査で被害が最も大きいと判定し

た○号室とでは、被害程度に大きな差異は見受けられなかったため、運用指針に基づきマンション1棟として判定した2次調査の結果を保持し、○号室の個別判定は行っていません。

2 ○号室の判定について

(1) 床・梁について

申立てでは、部位による判定の「床・梁」の項目について、「市は程度Ⅲ-20%と算定しているが、本震後の○○取付口部破損に伴う水漏れ時には、廊下反対側の洋室Aにも水漏れがあり、そのことを勘案すると程度Ⅲ-40%と算定すべきである。なお、「梁」部については、マンションの震災復旧工事をした業者が作成した補修図によれば、階段室の梁に生じたひび割れの幅が○mm～○mmとされていることから、この点につき程度Ⅱ-60%と算定すべきである。」と主張されています。

被災家屋の認定については、運用指針に沿って被害の程度を判定しており、その中で「床、梁について各々調査を行い、損害割合が異なる場合には、最も大きな数値をとり、当該項目の損害割合とする。」と定められています。

床の被害については、申立人の主張される「洋室Aへの水漏れ」について、平成29年7月○日、4回目の現地調査の際に申立人への聞き取り及び汚損箇所の目視確認を行っており、被害として算入しています。しかしながら、全居室の内、被害箇所が1室（一部分）のみであり、全床面積に占める損傷床面積の割合を算出した場合、申立人が主張される程度Ⅲ-40%には達しておらず10%～20%の範囲内のため、程度Ⅲ-20%が妥当であると考えます。

また、梁の被害については、平成29年3月○日の再調査において1階部分の調査を実施しており、程度Ⅱ-10%、程度Ⅰ-60%、無被害-40%と判定しています。申立人が主張されている階段室の梁の被害も被害箇所として計上していますが、被害箇所としては○箇所となり、梁全体に占める被害箇所の割合は再調査時に算出した程度Ⅱ-10%の範囲内となるため、損害点数への反映はありません。

以上のように、床、梁について各々調査を行った結果、損害点数はいずれも○点となったため、○号室の床の損害点数を採用しています。

(2) 内部仕上・天井について

申立てでは、部位による判定の「内部仕上・天井」の項目について、「市は程度Ⅲ-10%、程度Ⅱ-10%、程度Ⅰ-40%と算定している。しかし、○○水漏に伴う含水により、クロスの剥離・クロス縁部の浮き・破れ及び汚損がみられ、他ボードの剥離・浮きもあり、現在も目視できる。排水管破断に伴う含水により○○棚のクロス汚染・ボード腐食があり、クロスの張替・ボードの取替工事を行った。また居間についても含水によりクロスの汚染・ボードの腐食があり、クロスの張替・ボードの取替工事を行った。他に、洋室Aにはボードの剥離・浮きや隅角部に浮き・割れもある。廊下には○○漏水のため、クロスの剥離・破れ、隅角部の浮きもある。○○では額縁落下による取付部のボードが損傷した。またボードの剥離・浮きがある。隅角部には浮きやクロスの破れがある。

以上を考慮すると、程度Ⅲ-40%、程度Ⅱ-20%、程度Ⅰ-40%と算定すべきである。」と主

張されています。

部位による判定の「内部仕上・天井」の項目では、内部仕上と天井の面積を合算して母数とし、その母数に占める損傷箇所の割合で損害点数を算出します。内部仕上と天井の構成比は、内部仕上が全体の 75%程度、天井が全体の 25%程度を想定しています。○号室の天井については、被害を確認できませんでしたので無被害と判定しています。

内部仕上については、水漏れに伴う○○内の一部の壁紙の汚損を確認しましたので、程度Ⅲと判定し、洋室 A の内部仕上の浮き・割れについては、被害が大きいものを程度Ⅱ、開口部等に発生する軽微な割れを程度Ⅰと判定しています。各程度ごとの損害割合については、天井部分は無被害で全体の 25%程度を占めること、また、内部仕上の被害は部屋の隅部や開口部等に局所的に集中していることから、程度Ⅲ-10%、程度Ⅱ-10%、程度Ⅰ-40%と算定しています。申立てでは、損害割合の合計は 100%（程度Ⅲ-40%、程度Ⅱ20%、程度Ⅰ-40%）と主張されていますが、被害箇所の判定は壁面等の面単位では行わず、割れ等が生じている箇所のみで面積で行うこと、また、前述のとおり、損害割合を算出する際は天井部分を含めて算出することから、市において算出した内部仕上・天井についての損害割合の合計 60%は妥当であると考えます。

（３） 建具について

申立てでは、部位による判定の「建具」の項目について、「市の算定は○○ドアのガラス割れで、程度Ⅲ-10%としているが、窓の開け閉めが困難であるほかに○○サッシ窓部品破損により○cmほど閉まらず、入口ドア下部の破損及び○○側ベランダサッシガラス割れ等が認められるので、程度Ⅲ-40%と算定すべきである。」と主張されています。

建具の損害割合は、調査対象居室の全建具（サッシ等の外部建具及び木製ドア等の内部建具）の個数を母数として、その母数に対する被害を受けた建具の個数で算出します。

申立てにあるガラスの割れについては、運用指針における損傷程度の例示を参考に程度Ⅲで判定しますが、被害を受けた建具数は○箇所のみのため、損害割合を○%で計上しています。また、○○サッシを含めた開閉困難な建具については、程度Ⅰと判定し、一見して損傷がない建具についても稼働部等に何らかの影響が出ていることを考慮し、建具についての損害割合を 40%で算出しています。

（４） 住家内設備について

申立てでは、部位による判定の「住家内設備」の項目について、「配管ズレ○点、○○配管ズレ○点としているが、排水管の破断と○○取付口破損と配管のズレ等を全く同一視しているのはおかしく、○○配管破断○点、○○パイプ破損○点、洗面台ヒビ○点と算定すべきである。」と主張されています。

運用指針では、住家内の設備について、損害点数を最大で○点と定めており、その内訳としては「○○の設備」で○点、「○○の設備」で○点、その他の設備で○点となっています。また、○○・○○の設備で最大点数○点を計上する際の基準は、「再使用が不可能な程度に著しく損傷した場合」と定められています。

○号室の被害状況としては、申立てにありますように「○○配水管の破断」及び「○○パイプの破損」となりますが、○○の損傷については○○設備本体には損傷は見られなかったため、「再使用が不可能な程度の損傷」とは認められず、配管を修理することで再使用が可能と判断し、「配管のズレ等」として○点を計上しています。また、○○の破損については、便器本体や水洗設備の配管の損傷ではなく、付随する○○の損傷でしたので、その他の項目として○点を計上しています。なお、洗面台のヒビについては、軽微なものと判断し、被害に計上していません。

(5) 住家外設備について

申立てでは、部位による判定の「住家外設備」の項目について、「○○にも損傷が生じており、この点については平成29年7月○日の再調査の際に担当者から見積書を提出したら○点加算する」と言われている。見積書に代わり工事仕様書を入手しているので、この分でも○点加算されるべきである。」と主張されています。

この点については主張されているとおりで、工事見積書及び領収書により、○○が修理されていることを確認できた場合は被害として○点計上します。(現時点で関係書類の提出はありませんが、○点を加算した状態で調査票は作成しています。)なお、○○の損傷による○点が加算された場合でも○号室の損害点数は○点のため、半壊判定となる○点には足りず、一部損壊判定に変更はありません。

3 本件をめぐる、市と申立人とのやり取りについて

(1) 「会話を録音する」について

申立人とやり取りの中で、言った言わないで齟齬が生じることがありましたので、申立人同意の下、会話を録音させていただいたことはございます。

(2) 「局長、部長は詳しくないので私に対応します」について

通常に対応として対処させていただきました。

(3) 「半壊判定になると資産価値が下がる」について

一般的な話としてさせていただいたまででありまして、申立人のお部屋を想定しての発言ではございません。

(4) 「この件についていつまでもかかわっておれない」「あなたの要求は不当要求である」について

申立人は、この件に関するやり取りを文書で行うことに同意いただいた後も、事前連絡もなく来課されて職員による対応を強要されることが度々あり、その時間も長時間に及ぶこともあり、担当課の事務の執行に支障をきたしておりました。そして、申立人から「今、ここに課税管理課長を呼んで土下座させろ」との発言もありましたので、そういった発言に対するものであり、不適切な発言であるとは考えておりません。

4 今後の方針

申立人が居住されているマンションは、運用指針に基づいて、1次調査、2次調査、1棟の再調査及び○号室の再調査の計4回の被害認定調査を実施しており、その結果「一部損

壊」の判定が確定しています。

本件申立ての内容は、幾度となく申立人から問われていた内容であり、これまでに計9回の面会を実施し、また、申立人からの要求に応じて文書による回答も計3回送付する等、調査内容についてご理解いただけるよう、1次調査から約2年間にわたり真摯に対応してまいりました。

しかしながら、申立人からのお問合せは、判定の根拠等に対する質問や確認ではなく、ご自身の考えに基づく主張に終始されており、終わりの見えないやり取りの繰り返しとなっています。

さらには、口頭では互いの認識に齟齬を招きやすいため、今後は文書によるやり取りとさせていただきます旨を申立人にも同意いただいたにもかかわらず、事前連絡なく来課され、職員による長時間の対応を強要される等、通常業務にも支障をきたしている状態です。

以上のように、これまでに度重なる面会及び文書による説明を実施しており、でき得限りの最大限の対応を行ってまいりましたので、担当課としては申立人に対する説明責任は果たしたと考えます。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

申立人の苦情申立ての要旨は、入居しているマンション（以下「本件マンション」という。）の災害に係る住家のり災証明における被害認定（以下、この被害認定のための調査を「被害認定調査」という。）について、申立人の住居（以下「本件住居」という。）をもとに認定すれば半壊が相当であり、市が行った一部損壊という認定に納得いかないというものと、課税管理課（以下「担当課」という。）の職員が申立人に不適切な発言をしたことに納得がいけないという2点であると思われます。

そこで、以下では、本件マンションの被害認定調査が適切であったか、担当課の職員の発言に不適切な点はなかったか、について検討します。

2 本件マンションの被害認定調査の適否

（1）被害認定調査の実施に関して

本件マンションの被害認定調査の適否を検討する前に、災害に係る住家の被害認定について、具体的な手続き、調査方法及び損害点数のつけ方等に関し、市が独自に基準等を定めることができるのか、ということを確認します。

この点について、被害認定調査は市が実施主体であるとはいえ、災害対策基本法90条の2という法律の規定に基づいて実施されるものであり、被害認定調査の手続き、調査方法及び損害点数のつけ方等についても、内閣府（防災担当）が「災害に係る被害認定基準運用指針」（以下「運用指針」という。）の中で詳細に定めています。

したがって、市としては、独自に手続き、調査方法、損害点数のつけ方等を定めることはできず、国が定めた運用指針に従って被害認定調査を実施しなければならないことになり

ます。

なお、運用指針によれば、本件マンションのような集合住宅の被害認定は、原則として1棟全体として判定することとされています。このため、建物内部の被害は最も被害程度が大きいと思われる住戸の被害状況をもとに1棟全体の被害認定を行うことになります。申立人のご主張は、本件住居が本件マンションにおいて最も被害程度が大きい住戸であり、市が本件住居について行った被害調査の結果に納得がいけないというものであると理解されます。

(2) 各調査項目について

申立人は、市による本件住居の被害認定に納得できない理由として、調査項目「床・梁」「内部仕上・天井」「建具」「住家内設備」「住家外設備」のそれぞれについての損害点数の付け方に納得がいけないと主張されています。

そこで以下、それぞれの調査項目に関して、損害点数のつけ方に問題がなかったか確認します。

(ア)「床・梁」について

まず、床の被害について、申立人は程度Ⅲ－40%と算定すべきであると主張されるのに対して、市は、程度Ⅲ－20%が妥当であるとしています。

床の損傷割合（上記の40%又は20%）は、運用指針によると、全床面積に対する損傷床面積の割合により算出されることになります。本件住居の間取りは4LDKです。そのうち水漏れによる被害があったのは、〇〇パイプ破損によるものと〇〇の排水管破断によるものを合わせると、洋室2室の各一部と〇〇です。オンブズマンは本件住居の間取り図や損傷状況を撮影した写真を確認しましたが、程度Ⅲに該当する損傷が生じた床面積が全床面積の20%を超えることはないと思われました。

したがって、床の被害については、程度Ⅲ－20%という市の判断は妥当であると考えます。

次に、梁の被害について、申立人は程度Ⅱ－60%と算定すべきであると主張されるのに対して、市は、程度Ⅱ－10%が妥当であるとしています。

梁の損傷割合は、運用指針によると、住家全周の見附面積（各外壁面に平行で地表面に垂直な面に投影した面積と理解してよいと考えます。）に対する損傷梁を含む部分の面積の割合により算出されることになります。申立人が主張される損傷している梁の数は1本で、市も申立人が主張されている梁の被害を被害箇所として計上していますが、上記の損傷割合が10%を超えることはないと思われます。

したがって、梁の損害については、程度Ⅱ－10%という市の判断は妥当であると考えます。

以上のとおり、「床・梁」については、市が上記の判断をもとに算出した損害点数（〇点）は適切であったと考えます。

(イ)「内部仕上・天井」について

申立人は、程度Ⅰ－40%、程度Ⅱ－20%、程度Ⅲ－40%と算定すべきと主張されているのに対し、市は、程度Ⅰ－40%、程度Ⅱ－10%、程度Ⅲ－10%と算定しています。

申立人の主張によると、損傷割合は100%（40%+20%+40%）となりますが、天井については、申立人も被害を申告しておらず、市も無被害と判定しています。

内部仕上及び天井の損傷割合は、運用指針によると、全内部仕上及び天井の合計面積に対する損傷した内部仕上及び天井の合計面積の割合により算出されることとなります。したがって、天井に損傷がない以上、本件住居における内部仕上及び天井の損傷割合が100%に達することはありません。また、運用指針によると、内部仕上及び天井の損傷面積は、補修の見切りのつく範囲（補修に当たり工事の対象となる範囲と理解してよいと考えます。）で算定されることとされており、被害の生じた壁面等の面単位で算定することにはなっていません。オンブズマンは損傷状況を撮影した写真を確認しましたが、「市からの回答」にあるとおり、本件住居の内部仕上の被害は部屋の隅部や開口部等に局所的に集中しています。市が行った損傷割合 60%（40%+10%+10%）の算定は、損傷割合を多めに見積もっているということはあっても、少ないということはないと考えます。

したがって、「内部仕上・天井」についても、市が上記の判断をもとに算出した損害点数（〇点）は適切であったと考えます。

（ウ）「建具」について

申立人は、程度Ⅲ－40%と算定すべきと主張しているのに対して、市は、程度Ⅲ－10%と算定しています。

建具の損傷割合は、運用指針によると、調査対象居室の全建具の個数に対する被害を受けた建具の個数で算出することとなります。

本件住居の程度Ⅲの被害にあたと認められるのは、〇〇入り口のドア及び〇〇サッシのガラス割れで、被害を受けた建具数は〇箇所であることから、損傷割合は10%を超えることはないと考えます。その他申立人が主張されている損傷箇所（窓の開け閉めが困難、〇〇サッシ窓部品破損、〇〇入口ドア下部の破損等）について市は損傷程度を程度Ⅰと判断しています。オンブズマンは損傷状況を撮影した写真を確認しましたが、市のこの判断は妥当であると考えます。

したがって、「建具」についても、市が上記の判断をもとに算出した損害点数（〇点）は適切であったと考えます。

（エ）「住家内設備」について

申立人は、〇〇配管破断〇点、〇〇パイプ破損〇点、〇〇ヒビ〇点と算定すべきと主張されているのに対して、市は、〇〇配管ズレ〇点、〇〇配管ズレ〇点と算定しています。

運用指針によると、〇〇・〇〇の設備で最大〇点を計上する際の基準は「再使用が不可能な程度に著しく損傷した場合」と定められています。

この点、本件住居の〇〇の損傷については〇〇設備本体には損傷は見られず、配管のズレにとどまっています。また、〇〇の破損も、〇〇本体や〇〇設備の配管の損傷ではなく、付随する〇〇の損傷です。したがって、これらについて「再使用が不可能な程度に著しく損傷した場合」には該当しないとし、それぞれ±〇点と算定した市の調査結果は適切であると考

えます。〇〇のヒビに関しては、オンブズマンも写真で確認しましたが、損傷の程度は軽微なものと認められますので、被害に計上しなかった市の判断はやむを得ないものと考えます。

したがって、「住家内設備」に関しても、市が算出した損害点数は適切であったと考えます。

(オ)「住家外設備」について

「苦情申立ての趣旨」によると、「〇〇にも損傷が生じており、この点については平成 29 年 7 月〇日の再調査の際に担当者から見積書を提出したら〇点加算すると言われている。見積書に代わり工事仕様書を入手しているので、この分でも〇点加算されるべきである。」と主張されています。

しかし「市からの回答」に「現時点で関係書類の提出はありませんが、〇点を加算した状態で調査票は作成しています。」とあるように、2 次調査以降のすべての調査において、〇〇の損壊につき〇点が加算されています。

したがって、〇〇の損傷に関しては、市が行った損害点数の算定に問題は認められません。

3 担当課の職員の不適切な発言について

「苦情申立ての趣旨」によると、担当課は「会話を録音する」「局長、部長は詳しくないので私に対応します」「半壊判定になると資産価値が下がる」「この件についていつまでもかわっておれない」「あなたの要求は不当要求である」と発言したと申立人は主張されています。

「市からの回答」をみますと、申立人が主張される発言を行ったこと自体については否定していませんので、申立人が主張される発言があったことを前提に、以下それぞれの発言について、不適切な発言であったかどうかをみていきます。

(1) 「会話を録音する」という発言について

市の職員が応対している相手方との会話を相手方の同意を得て録音することは、状況によっては生じ得ることであり、「会話を録音する」と発言したことだけで不適切な発言だとは言いきれません。

「市からの回答」によると、「申立人とのやり取りで、言った言わないで齟齬を生じることがあったので、申立人同意の下、会話を録音したことはあります」ということです。

市の担当者において「言った言わないで齟齬が生じた」と認識したのであれば、「双方が言ったことを正確に把握するために会話を録音する」と判断したことは、不当であるとは言えません。また、申立人の同意も得ているのであれば、会話を録音することに問題があるとは言えません。

したがって、「会話を録音する」という発言について、不適切だったとは認められません。

なお、申立人は、市の担当者が「今後は面談ではなくミスをなくすため、書面による回答を行う」と述べたことに対しても市の対応が不適切であると主張されていますが、書面でやり取りすることは「言った言わないの齟齬」をなくすために有効な一つの方法であると考え

られますので、この点についても、市の対応が不適切であったとまでは認められません。

(2) 「局長、部長は詳しくないので私が対応します」という発言について

市の業務は多岐にわたるため、事務を分掌して処理する必要があります。その結果、ある事務については、実際の担当者の方が、上司である局長や部長よりも知識、経験が豊富で、当該事務の内容について市民の方に説明をするのに適任であるという事態が少なからず生じます。「被害認定における損害点数のつけ方」という事項は、技術的な部分が多く、このような事態が生じる場面であると考えられます。

したがって、「局長、部長は詳しくないので私が対応します」という発言について、不適切だったとは認められません。

責任者である局長や部長とお話をしたい申立人のお気持ちは十分に理解できますが、「被害認定における損害点数のつけ方」という事項については、局長や部長が事務内容の説明者として必ずしも適任ではないと考えられますので、この点につきご理解をいただきたいと思います。

(3) 「半壊判定になると資産価値が下がる」という発言について

「市からの回答」によると、「一般的な話としてさせていただいたままでありまして、申立人のお部屋を想定しての発言ではございません。」ということです。

確かに、担当課としては申立人のお部屋を想定していなかったとしても、申立人からみれば、ご自分の部屋について相談をされているので、ご自分の部屋のことを話されていると思われるのは当然かと思います。

一般的な話としては発言内容に誤りがあるとはいえないことから、この発言をもって不備があるとまでは言えませんが、担当課としてはもう少し配慮のある発言が必要ではなかったかと考えます。

(4) 「この件についていつまでもかかわっておれない」「あなたの要求は不当要求である」という発言について

「市からの回答」によると、「申立人は、この件に関するやり取りを文書で行うことに同意いただいた後も、事前連絡もなく来課されて職員による対応を強要されることが度々あり、その時間も長時間に及ぶこともあり、担当課の事務の執行に支障をきたしておりました。そして、申立人から『今、ここに課税管理課長を呼んで土下座させろ』との発言もありましたので、そういった発言に対するものであ(る)」ということです。

オンブズマンとしては、客観的な資料がないため、上記発言がされた経緯について確定的に判断することはできませんが、担当課が申立人に対し「この件に対するやり取りを文書で行う」と述べた後に申立人が事前連絡なく担当課を訪れ、担当課の職員がある程度長い時間申立人に応対した事実はあったと考えます。

そうすると、「この件にいつまでもかかわっておれない」「あなたの要求は不当要求である」との発言については、表現にもう少し配慮が必要であったとは思いますが、不適切な発言であったとまでは認められません。

4 おわりに

以上みてきたとおり、本件マンションの被害認定調査が適切であったか、担当課の発言に不適切な点はなかったかどうかについて、市の業務に不備があるとは認められません。

申立人におかれては、市の判断にご納得できないところはあるかとは思いますが、市としては、先に述べたとおり、国が定めた運用指針に従って被害認定調査を実施しなければならないのであって、この点に裁量の余地はなく、市独自の判断を行うことはできません。申立人にはこのような事情をご理解いただきたいと思います。

（８）賃貸住宅の公費解体相談

【苦情申立ての趣旨】

私は、熊本市〇〇区〇〇に家屋（以下「本件家屋」という。）を所有しており、A氏へ賃貸していたが、平成28年熊本地震により、本件家屋が脆弱化してしまった。そこで、本件家屋を解体した方が良くと考え、A氏へ再三にわたり、危険なので退去するように促したが、A氏は退去してくれず、市にも電話したが、「人が住んでいるならどうにもできない。出て行ってもらうことが先。」と言われた。また、「大家にはり災証明書を出せない。」と言われた。そこで、平成30年6月〇日、A氏へ内容証明郵便を送付し、書面を確認してから6か月以内に退去してもらうように請求したところ、ようやくA氏は本件家屋から退去した。A氏の退去後、数回にわたり、本件家屋の公費解体・撤去について市に相談したが、「受付期限が過ぎているので受け付けられない。」と受け付けてもらえなかった。

そもそも、大家も被害を受けているのに、賃借人にしかり災証明書が発行されないことはおかしいのではないか。また、公費解体・撤去の受付期限を過ぎてしまったのは、A氏が退去するまでに時間がかかったことが一番の理由である。本件家屋は、昭和〇年以前に建てられた〇〇を何度も繰り返し増改築している古屋で、平成28年熊本地震のせいで大変危険な状態となってしまったのだから、特例を設けてでも速やかに公費解体・撤去をしてほしい。

【市からの回答】

1 商業金融課からの回答

（１） 店舗、事務所、工場等事業所及び事業用設備等のり災証明書について

店舗、事務所、工場等事業所及び事業用設備等のり災証明書（以下「事業所等用り災証明書」という。）は、公的支援や民間の支援制度の活用に際し要件となるもので、建築物や建築物以外の不動産、動産等に被害を受けた事業者（貸家及び集合住宅等の賃貸住宅のオーナーを含む。）に対して交付するものです。

平成28年熊本地震発生直後の平成28年4月15日から事業所等用り災証明書の受付・交付等の業務を開始しました。申請者が被害程度区分の証明を必要としない場合は、写真等による被害状況の確認後に程度判定なしのり災証明書を即日で交付し、一方で、被害程度区分の証明を必要とする場合は、申請受付後、後日現地調査を行い、調査結果を基に被害程度区

分を証明事項に記したり災証明書を申請者宛に郵送にて交付しました。

非住家である事業所等用り災証明書の場合、これまで融資の申込みや災害廃棄物処理料減免申請等の被害程度区分を必要としない支援制度が多かったことから、程度判定を行わずに災証明書の交付を行っておりました。しかし、平成 28 年熊本地震においては、公費解体、固定資産税減免等の公的支援や民間の支援制度において、被害程度区分を必要とするり災証明書の提出が要件となったため、建築物の場合は申請者からの申出やり災証明書の用途に応じ、被害程度区分を証明事項とするり災証明書の交付を行ったものです。なお、被害認定調査については、内閣府の「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」を準用し、調査を実施しました。

（２） 賃貸物件（居宅）のり災証明書について

賃貸物件（居宅）についても、賃貸人が事業所等用り災証明書の交付を申請されることは可能ですが、平成 28 年熊本地震に係る事業所等用り災証明書の新規受付は、平成 30 年 5 月 31 日をもって終了しております。

受付終了については、復興だよりや市政だより等で繰り返し周知してまいりました。ただし、既に調査結果が出ている建物（例えば、一つの建物に複数のテナント等が入っており、その中のどなたかが申請されて建物のり災証明書が交付されている場合や賃貸物件で賃借人が申請されて住家のり災証明書が交付されている場合など。）にかかる申請で、平成 28 年熊本地震から現在まで市外避難や長期入院をしていた場合等のやむを得ない事情により申請ができなかった被災事業者等については、個別に相談に応じることとしております。

（３） 申立人のご主張について

ア 申立人とのやり取りについて

平成 30 年 11 月〇日、申立人が商業金融課の窓口に来られました。申立人が「空き家を解体する補助を知りたい。所有している貸家が熊本地震で被災し、倒壊の恐れがある。解体しなければ、損害賠償責任を負うので、市で解体費用の補助等があるのか知りたい。」と尋ねられたため、「公費解体は終了しているので、他の支援制度がないか確認します。」と伝えた上で、事業所等用り災証明書の担当主幹と交代しました。担当主幹が説明しようとしたましたが、申立人が「解体しないと危険で大変なことになる。見に来るように。」と主張されたため、建築指導課老朽家屋対策室に確認した上で、初めに対応した職員が「公費解体は終了しており、現状空き家の解体を補助する制度はありません。土地を売却する予定で、解体費用を一時的に借りたい場合は、市の制度融資の短期資金や日本政策金融公庫の資金を調達することができます。」と説明したところ、申立人は「借入はしないから融資は必要ない。解体を補助する制度がなければ、制度を作るべきだ。」と主張されたため、課長補佐が対応しました。申立人ご主張の「建物の脆弱性の確認や空き家の解体」等については商業金融課では対応できないため、建築指導課老朽家屋対策室へご案内しました。

イ 申立人のご主張に対する見解及び今後の方針について

前述のとおり、平成 28 年熊本地震発生直後の事業所等用り災証明書の受付・交付等の業

務開始当初から、賃貸物件（居宅）の申請については、賃借人（居住者）ではなく、賃貸人（物件所有者）のみが申請者となり得るものとして取り扱っており、商業金融課において「大家にはり災証明書を出せない。」との説明は行っておりません。

また、申立人が平成 30 年 11 月〇日に商業金融課の窓口に来られた際は、「とにかく危険なため、早急に見に来てほしい。公費解体をしてほしい。」旨のご主張であり、り災証明書については特段のご相談やご意見はありませんでした。申立人が「苦情申立ての趣旨」で主張されている事情だけでは、やむを得ない事情があるとは判断できず、これから事業所等用り災証明書の申請を改めて受け付けることはできないと考えております。

2 廃棄物計画課からの回答

（1） 公費解体制度について

市においては、平成 28 年熊本地震により半壊以上の被災を受けた家屋等を、当該物件所有者の申請に応じて早急に解体及び撤去し、災害廃棄物として処理することにより、生活環境保全上の支障の除去、二次災害の防止及び被災者の生活再建を図ることを目的として、公費解体制度（事業）を実施してまいりました。なお、平成 28 年熊本地震による被災家屋の解体・撤去、これに伴う災害廃棄物の処理については、専管組織として震災廃棄物対策課を設置し、事業を実施してまいりましたが、事業に一定の目途が立ったことから、平成 30 年 7 月 31 日をもって震災廃棄物対策課を廃止し、廃棄物計画課へ移管しました。

（2） 公費解体の申請期限・解体期限等について

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 項により策定が義務付けられている一般廃棄物処理計画として、平成 28 年 6 月 14 日に「熊本市災害廃棄物処理実行計画」（以下「市計画」という。）を策定しました。市計画は、被災家屋等の解体及び撤去を含む災害廃棄物処理を計画的かつ速やかに実行するために定めたものであり、その中で被災家屋等の解体・撤去及び発生した廃棄物の災害廃棄物仮置場への搬入完了を平成 30 年 3 月末までとして進めてまいりました。このことを踏まえ、解体の第一段階となる申請の受付期間を、平成 28 年 6 月 22 日から平成 29 年 3 月 31 日までとしました（平成 28 年熊本地震に係る被災家屋等の解体及び撤去に関する要綱（以下「要綱」という。）第 5 条第 2 項）。

ただし、市外にお住まいや長期入院等により申請に関する情報入手が困難で申請ができなかった場合など、市長がやむを得ない事情により特に必要と認める建物については、諸事情を考慮し申請の受付期限を平成 29 年 10 月 4 日まで（要綱第 5 条第 3 項）延長し、事業を実施してまいりましたが、この場合であっても、一般家屋等の解体工事完了の期限は平成 30 年 3 月末までとしておりました。市としましては、平成 29 年 3 月 31 日の申請期限を過ぎたことのみを理由に受付をお断りするのではなく、平成 30 年 3 月末までの公費解体事業の完了を達成できる範囲で申請者の事情を汲んだ対応を行ってきたものです。

なお、市計画における事業完了の目標については、「熊本県災害廃棄物処理対策会議」の中で災害廃棄物の処理を 2 年以内に行うことが決定されたことを受けて、熊本県が「熊本県災害廃棄物処理実行計画」（以下「県計画」という。）を策定しており、市においても、熊本

県及び県下市町村と共通の認識を持って計画的かつ速やかに実行するために県計画を踏まえて定めたものです。

また、公費解体制度に要する費用は、環境省の補助制度である「災害等廃棄物処理事業費補助金」（以下「国補助金」という。）及びその他交付税措置等によって賄われます。要綱第2条第1号において、解体の対象となる被災建築物とは、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律…第22条の規定により平成28年熊本地震により特に必要となった廃棄物の処理の対象として認められるもの」としており、同法第22条において、国は、「市町村に対し、災害その他の事由により特に必要となった廃棄物の処理を行うために要する費用の一部を補助することができる。」と定められています。つまり、市の公費解体制度は、国補助金の交付を受けられることを前提とした制度です。

国補助金の交付を受けるに当たっては、市としましては、県・市計画における目標を達成するために具体的な計画の策定、費用の積算をし、国の関係機関に十分に説明を行った上で承認を受け、国補助金の交付要綱に基づく手続きに従い、国補助金の交付を受けて事業を進めてまいりました。国においても市の公費解体は平成30年3月末までに終了するという計画を承認し、国補助金を交付しているものであり、その期間が経過した現在では、国補助金の交付を受けることができず、公費解体・撤去を実施できないため、その申請受付を再開することはできません。

公費解体制度及び申請期限につきましては、市政だより、テレビ、ラジオ、市ホームページ、被災者支援制度（冊子）、り災証明書を取得された方への案内チラシ及び回覧板等で地震直後の平成28年5月から広報を行ってまいりました。また、解体・撤去申請の受付が終了した平成29年4月以降であっても、市外にお住まいや長期入院等のやむを得ない事情により申請ができなかった方につきましては、担当部署（当時は震災廃棄物対策課。）へ至急ご相談いただくよう、市政だより、ラジオ、市ホームページ及び被災者支援制度（冊子）等により広報を行ってまいりました。

（３） 賃貸物件の公費解体申請におけるり災証明書について

賃貸物件の公費解体申請の際に提出いただきり災証明書は、原則、公費解体申請者である賃貸人（事業者）申請のり災証明書を提出していただいておりますが、公費解体申請者の方が賃借人のり災証明書（住家）を提出された際も、被災程度の把握ができる場合は当該り災証明書（住家）で受け付けるなど、柔軟に対応しております。

（４） 申立人のご主張について

ア 申立人とのやり取りについて

建築指導課から依頼があったため、平成30年11月〇日、申立人へ電話して、公費解体について説明しようとしたところ、「制度については分かっているので説明は不要。公費解体が終了しているのは分っている。しかし、借家人が退去しなかったので申請できなかったという正当な理由があるので認められることになる。」と主張されました。なお、申立人は、数回にわたり本件家屋の公費解体・撤去の相談をしていると主張されていますが、廃棄物計

画課で把握しているのは○日のやり取りのみです。

イ 申立人のご主張に対する見解及び今後の方針について

申立人ご主張の建物については、そもそも公費解体の申請がなされておらず、廃棄物計画課では本件家屋の被害状況等について具体的に把握しておりませんが、いずれにしましても公費解体制度（事業）が終了している現時点において申請を受け付けることはできず、今後もこの方針は変わりません。

これまで述べてきたように、公費解体制度は災害廃棄物処理事業の一環であり、期間を定めて早急に実施、完了しなければならない性質の事業であるところ、平成 30 年 6 月頃まで賃借人が居住されていたという申立人のご主張に鑑みると、地震発生から 2 年以上が経過した時点においても居住のための使用が可能であった建物を災害廃棄物として処理することは、公費解体制度の趣旨である、生活環境保全上の支障の除去、二次災害の防止とは乖離することとなると考えます。

また、災害における緊急的な事業で恒久的に行われるものではないため、期間に特例を設けて延長できる事業ではないとの考えから、最終申請（受付）期限である平成 29 年 10 月 4 日を過ぎた後に類似の相談を受けた場合においても、同様の説明を行った上ですべてお断りさせていただいております。

個別の事情がとおりになるとは思いますが、県・市計画に基づく公費解体制度の基本方針である平成 30 年 3 月末日までの事業完了期限を経過し、申請受付を行った一般家屋等の解体を完了した現在では、申請受付を再開することはできず、特例を設けて公費解体・撤去をしてほしいとのご要望にはお応えできません。このことにつきましては、何卒ご理解ください。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

要約すると、申立人は、平成 28 年熊本地震によって脆弱化した申立人所有の賃貸物件（以下「本件家屋」という。）について、受付期限が過ぎているとの理由で公費解体・撤去の申請を受け付けてもらえなかったことに対し、賃借人が退去するまでに時間がかかったとの事情を汲んで公費解体・撤去をしてほしいと主張されています。また、それと関連し、被害を受けている賃貸人ではなく賃借人にしかり災証明書が交付されないのはおかしいと主張されています。そこで、本件については、賃貸物件のり災証明書の申請・交付及び公費解体制度の申請（受付）期限に関する取扱いについて、問題がないかを検討します。

2 賃貸物件（居宅）のり災証明書について

申立人は、「大家にはり災証明書を出せない。」と言われたと主張されていますが、「市からの回答」によると、賃貸物件（居宅）についても、賃貸人が店舗、事務所、工場等事業所及び事業用設備等のり災証明書（以下「事業所等用り災証明書」という。）の交付を申請されることは可能であり、「商業金融課において『大家にはり災証明書を出せない。』との説明

は行っておりません。」ということです。

事業所等用り災証明書は、住家に対するり災証明書の場合と受けられる支援等は異なりますが、少なくとも、本件で問題となっている公費解体の申請については、廃棄物計画課の説明にあるように、「原則、公費解体申請者である賃貸人（事業者）申請のり災証明書を提出していただいて」いたということです。賃貸人である申立人が事業所等用り災証明書の交付を申請していた場合、当該り災証明書（半壊以上のり災判定の場合。）を提出して公費解体の申請を行うことはできたことになります。

申立人がそのような説明を受けたとされるのが、いつ、誰からのことかは分からず、オンブズマンとしては、申立人が主張するような市の説明があったかは不明であるといわざるを得ません。しかし、オンブズマンが確認したところ、平成 28 年熊本地震後に市民に配布されていた被災者支援制度（冊子）等には、「り災証明書の発行（事業者）」のところに、「対象となる方 店舗、事務所、工場等事業所及び事業用設備等に被害を受けられた方 ※不動産事業者として賃貸物件（貸家、テナント含む）のオーナーも含む。」との記載があり、賃貸人が事業所等用り災証明書の交付を申請できることの周知は行われていたといえます。

ただ、「市からの回答」によると、平成 28 年熊本地震に係る事業所等用り災証明書の新規受付は、平成 30 年 5 月 31 日をもって終了したということです。被災者支援制度（冊子）等による案内を確認すると、当初はり災証明書の新規申請受付を平成 29 年 3 月 31 日までとしていたところ、市外避難や入院などのやむを得ない理由により申請できなかった方を対象に期間を延長し、できるだけ受付を行ってきたことが伺えますから、震災から 2 年以上が経過した時点で、新規の申請受付を終了したことに問題があるとはいえません。また、受付終了については、市政だよりや市政だより折り込みの復興だより等で繰り返し周知してきたということで、オンブズマンも広く市民の方へ配布される市政だよりや復興だよりの記載を確認したところ、やむを得ない理由により申請できなかった方に対し、「り災証明書の新規申請受付は、平成 30 年 5 月 31 日（木）で終了します。」と事前に幾度も注意を呼びかけており、市の周知に問題があったとはいえません。

3 公費解体制度の申請（受付）期限について

そもそも、公費解体制度（事業）がどのような制度かについては、「市からの回答」で詳細に記載されています。重要なのは、被災家屋等を災害廃棄物として早急に解体及び撤去することにより、生活環境保全上の支障の除去及び二次災害の防止を目的としている事業ということです。つまり、被災家屋等は、廃棄物として扱われるということになります。

災害廃棄物処理の主体は市町村ですが、県及び県下市町村と共通の認識を持って計画的かつ速やかに実行するため、「熊本市災害廃棄物処理実行計画」（以下「市計画」という。）では、「熊本県災害廃棄物処理実行計画」を踏まえ、被災家屋等の解体・撤去及び発生した廃棄物の災害廃棄物仮置場への搬入完了を平成 30 年 3 月末までとして進めてきたということです。

また、公費解体制度に要する費用は、環境省の補助制度である「災害等廃棄物処理事業費

補助金」(以下「国補助金」という。)及びその他交付税措置等によって賄われているところ、国において、市の公費解体は平成 30 年 3 月末までに終了するという計画を承認し、国補助金を交付しているものであり、その期間が経過した現在では国補助金の交付を受けることができず、公費解体・撤去を実施できないということです。つまり、市で行っている事業とはいえ、市の一存で期限を延長したり、申請期限後の申請を受け付けたりしても、国補助金の交付は行われず、公費解体の費用が捻出できないことになります。

市においては、市計画の事業完了の目標期限を達成するため、申請の受付期限を、「平成 28 年熊本地震に係る被災家屋等の解体及び撤去に関する要綱」第 5 条第 2 項において平成 29 年 3 月 31 日までとしていたが、市外にお住まいや長期入院等により申請に関する情報入手が困難で申請ができなかった場合など、市長がやむを得ない事情により特に必要と認める建物については、申請の受付期限を同年 10 月 4 日まで延長し(同条第 3 項)、実施してきたということです。市としては、市計画で定めた目標の期限を達成できる範囲で一部の申請期限を延長して、できる限り公費解体の申請を受け付けるように実施してきたものと評価できます。

以上のような、公費解体制度の趣旨、国補助金の交付の手続き等に鑑みると、最終申請(受付)期限である同年 10 月 4 日を過ぎた後の申請について、個別の事情に関わらず、説明を行った上ですべてお断りしているという市の対応はやむを得ないものだと考えます。

本件についてみると、オンブズマンも申立人提出の内容証明郵便の写しを確認しましたが、申立人が賃借人へ 6 か月以内に退去するよう内容証明郵便を送られたのが平成 30 年 6 月〇日、オンブズマンへ苦情申立てをされたのが同年 11 月〇日であり、申立人から伺った話によれば、申立ての時点では賃借人は既に退去されているということでした。そうすると、少なくとも、同年 6 月までは本件家屋に人が居住していたことになります。

申立人としては、賃借人の事情等に配慮して、震災後すぐに退去をせまるということができなかったものと推察しますが、前述のとおり、公費解体制度は、生活環境保全上の支障の除去及び二次災害の防止を目的とした災害廃棄物処理事業の一つとして、定めた期間内で早急に実施、完了しなければならない事業ですから、市の「地震発生から 2 年以上が経過した時点においても居住のための使用が可能であった建物を災害廃棄物として処理することは、公費解体制度の趣旨である、生活環境保全上の支障の除去、二次災害の防止とは乖離することとなる」との考えに問題があるとはいえません。

また、公費解体制度の申請期限や平成 29 年 4 月以降の相談について、市政だより、市ホームページ、被災者支援制度(冊子)等によって広報を行ってきたということです。オンブズマンも、市政だよりや折り込みの復興だよりを確認しましたが、繰り返し公費解体制度や申請期限のことが記載されていますし、期限後の申請受付の相談についても、申請期限の情報が入手できずに申請できなかった方は至急相談されるように幾度も呼びかけており、市民に対する周知もされていたと考えます。

したがって、賃借人が退去するまでに時間がかかったという個別の事情があることは分

かるとしながらも、特例を設けて公費解体・撤去をしてほしいとの申立人の要望に応えられないとする市の対応に問題があるとはいえません。

（９）市営住宅の入札等（一部要約）

【苦情申立ての趣旨】

平成 30 年 7 月、市営住宅の〇〇工市の市の指名競争入札（以下、「本件入札」という。）が行われ、本件入札に私の会社も参加したが落札できなかった。

本件入札は、数件に分けて行われたが、私の会社が参加した入札だけ、最低制限価格とほぼ同価格で落札されていた。しかし、他の入札では、最低制限価格よりもずっと高い価格で落札されていた。

このような入札結果から、本件入札の最低制限価格が、入札参加業者の間で漏れていたのではないかとの疑念を持った。

また、落札者が市への届出をせずに、下請業者に工事を請け負わせていた疑いがあったため、工事担当課に現場を調査するよう依頼したところ、工事担当課は、抜き打ちで調査をすることなく、事前に調査する旨を落札者に伝えてから調査を行っていた。

本件入札において、最低制限価格が入札参加業者に漏れていたおそれがあり、私の会社が落札できなかったこと、及び工事担当課の現場調査に問題があり、落札者への指導が適正に行われていないことについて、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 申立人の主張について

苦情申立ての趣旨をみるに、申立人の主張は、①〇〇工事の入札に関して、最低制限価格が漏れているおそれがあること、②工事担当課の落札業者に対する調査のあり方に問題があることの二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。

2 ①〇〇工事の入札に関して、最低制限価格が漏れているおそれがあるとの主張について

まず、指名競争入札の仕組みについて説明させていただきます。

指名競争入札においては、工事を発注しようとする担当部署が、図面、仕様書等を作成し、これに基づき工事にかかる費用（設計金額）を積算し、工事契約課に契約依頼書を提出します。

工事契約課では、入札の実施を起案するとともに、指名競争入札の参加者案を作成して指名審査会に諮り、その了承を得て、指名通知書を発送します。指名通知書発送の翌日、図面、仕様書等は、入札予定価格や工事費区分と併せて、くまもと県市町村電子入札ホームページに掲載します。

指名通知を受けた参加業者は、設計書等をくまもと県市町村電子入札ホームページで確

認し、開札日の前日の午後 4 時までに、入札金額を電子入札システムで入力します。

開札は、開札予定時刻になり次第、開札の執行者及び入札立会人の指示により、担当職員が入札室で、電子入札システム用パソコンを使って、開札を開始します。この開札時点で、最低制限価格は電子入札システムによって決定されます。

その後、電子入札システムの画面を印刷した書類及び入札参加資格等確認書類を執行者及び入札立会人が確認し、予定価格以下最低制限価格以上の範囲内で最も安い価格で入札した者を落札者として決定します。落札者となるべき者が 2 名以上いる場合は、電子入札システムによる電子くじにより、落札者を決定します。

入札参加者には、落札者の決定と同時に、電子入札システムにより、落札者決定通知が配信されます。

なお、開札の状況については、入札参加者による立会い及び一般人による傍聴も可能です。

以上の指名競争入札の仕組みを踏まえ、最低制限価格の漏洩しているおそれがあることについてですが、本市工事の入札においては、市長が定めるとしている最低制限価格は、開札の際に電算システムによって最低制限基準額を下回らないように一定の範囲内で無作為に抽出して決定することとしています。したがって、最低制限価格は開札以前においては何人も知り得ないものでありますので、最低制限価格の漏洩はありません。

一方、最低制限基準額は、その算出方法を要綱で定め、本市ホームページで公開しており、また、その算出基礎である工事費区分についても設計書や仕様書等と同時に公表しているので、誰もが知り得るものであります。

なお、本市の電子入札システムでは、公告に示した開札予定時刻が到来し開札処理を実施しない限り、各入札参加者の入札金額は表示されない仕組みになっており、開札前に入札参加者が入力した入札金額を市職員が知ることはできません。

3 ②工事担当課における、落札業者に対する調査のあり方に問題があるとの主張について

落札業者が仕事を下請けに出す場合に、何らかの制限、手続きが必要であるかについては、下請契約に関しては、建設業法第 22 条による「一括下請負の禁止」等の規制があるため、元請業者にはそれを厳守する義務があります。また、手続きについては、同法第 24 条の 7 及び、公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律第 15 条の規定により、公共工事では、施工体制台帳（下請契約台帳、再下請契約届出書）及び施工体系図を作成し、提出する必要があります。

また、落札者が制限や手続きに反しているかどうかの調査については、建築改修工事監理指針（国土交通省監修）1.0.4 に基づき下請負人の把握・点検を行うこととされており、一般的に書面による確認、把握を行っております。

当案件については、工事場所での現場調査を行っており、方法については、1 つの工事における現場の施工状況立会の際に、併せて同一団地内の別工事について、現場の抜き打ち調査を実施するものと、施工状況立会日に関係なく、現場の抜き打ち調査を実施するものがある

ります。

平成 29 年度における〇〇工事の調査実施については以下のとおりです。

〈 調査実施の表は省略 〉

施工状況立会等につきましては、立会でありますので、事前に業者に通知した上で立会を行っています。抜き打ち調査に関しては、事前に調査することを業者に伝えるようなことはありません。

以上のとおり、抜き打ち調査に関して、申立人が言われるような請負業者に対して調査する旨を伝えてから調査を行うようなことはしておらず、適正な抜き打ち調査を行っております。

今後も、適正な工事が行われているか同様の調査を実施する予定です。

【オンブズマンの判断】

1 本件で検討する事項について

申立人の苦情申立ての趣旨をみるに、申立人が主張する苦情の内容は二点あります。一点目は、市営住宅の〇〇工事の指名競争入札において、入札参加者に、最低制限価格が漏れているという主張（以下「主張①」という。）、二点目は、工事担当課の落札業者に対する下請けに関する調査で抜き打ち調査を実施しないことに納得できないという主張（以下「主張②」という。）です。

以下、上記二点につきまして、市の業務に不備がなかったか判断していきたいと思います。

2 主張①について

オンブズマンの調査において、市の関係者が最低制限価格を漏らしていたという証拠や資料は確認できませんでした。

また、「市からの回答」によると、「開札時点で、最低制限価格は電子入札システムによって決定されます。」「本市工事の入札においては、市長が定めるとしている最低制限価格は、開札の際に電算システムによって最低制限基準額を下回らないように一定の範囲内で無作為に抽出して決定することとしています。したがって、最低制限価格は開札以前においては何人も知り得ないものであります」とのことです。そうすると、最低制限価格は開札の際に機械によって無作為に決められるものであるので、開札の前に最低制限価格を知り得る者はおらず、現実的に、市の関係者が入札参加者に対して、最低制限価格を伝えることはできません。

また、申立人は「私が参加した入札だけが、入札価格とほぼ変わらない価格で落札されている」ことを主張されていますが、最低制限基準額に関しては公開されており、最低制限価格と最低制限基準額は近似した値とのことですので、入札者において、最低制限価格に近い値を知ることができます。そうすると、申立人が言われる「入札価格とほぼ変わらない価格

で落札されている」という事象が起きても、そのことをもって、最低制限価格が事前に伝えられているということにはなりません。

なお、入札予定価格については、「市からの回答」によると、事前にくまもと県市町村電子入札ホームページに掲載されているとのことですので、入札予定価格については、事前に公表されています。

以上より、市の関係者が最低制限価格を入札参加者に対して伝えているということは確認できませんでした。

3 主張②について

申立人は、落札業者に対する下請けに関して、市に調査するよう依頼していますが、一般的に市にこれらの調査権限があるのか、また、調査義務があるのかみていきたいと思います。

建設業法第24条の7第1項には「特定建設業者は、発注者から直接建設工事を請け負った場合において、当該建設工事を施工するために締結した下請契約の請負代金の額（当該下請契約が2以上あるときは、それらの請負代金の額の総額）が政令で定める金額以上になるときは、建設工事の適正な施工を確保するため、国土交通省令で定めるところにより、当該建設工事について、下請負人の商号又は名称、当該下請負人に係る建設工事の内容及び工期その他の国土交通省令で定める事項を記載した施工体制台帳を作成し、工事現場ごとに備え置かなければならない。」と規定されており、同条第4項には「第1項の特定建設業者は、国土交通省令で定めるところにより、当該建設工事における各下請負人の施工の分担関係を表示した施工体系図を作成し、これを当該工事現場の見やすい場所に掲げなければならない。」と規定されています。また、公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律第15条第1項には「公共工事についての建設業法第24条の7第1項、・・・第4項の規定の適用については、これらの規定中『特定建設業者』とあるのは『建設業者』と、同条第1項中『締結した下請契約の請負代金の額（当該下請契約が二以上あるときは、それらの請負代金の額の総額）が政令で定める金額以上になる』とあるのは『下請契約を締結した』と、同条第4項中『見やすい場所』とあるのは『工事関係者が見やすい場所及び公衆が見やすい場所』とする。」と定められています。そして、同条第2項には「公共工事の受注者（前項の規定により読み替えて適用される建設業法第24条の7第1項の規定により同項に規定する施工体制台帳（以下単に「施工体制台帳」という。）を作成しなければならないこととされているものに限る。）は、作成した施工体制台帳（同項の規定により記載すべきものとされた事項に変更が生じたことに伴い新たに作成されたものを含む。）の写しを発注者に提出しなければならない。」と定められています。そうすると、公共工事では、落札者は施工体制台帳（下請契約台帳、再下請契約届出書）及び施工体系図を作成し、提出する必要があります。

また、落札者が制限や手続きに反しているかどうかの調査については、建築改修工事監理指針（国土交通省監修）1.0.4【監督職員の業務の概要】によると、発注者は、工事受注者が選定した下請負人の称号又は名称その他必要事項の通知を請求することができ、また、下

請業者を含めた適正な施工体制の把握・点検を行うこととされています。

以上から、発注者である市は落札業者に対して、法令に基づき、下請契約に関する調査権限があり、また調査する義務があります。

では、市にこれらの調査権限、調査義務があることを前提に、その調査方法につき、問題がないかみていきたいと思います。

平成 29 年度と平成 30 年度における市の〇〇工事の調査実施をみると、施工状況立会い等、抜き打ち調査を行っていることが認められます。立会いについては、落札業者との顔合わせということですので、事前に業者に通知した上で立会いを行っているとのこと。一方、抜き打ち調査については、落札者が適正に仕事を行っているかを調べるものでありますので、事前に落札者に通知するようなことはないとのことです。

そして、工事場所での抜き打ち調査の方法については、1 つの工事における現場の施工状況立会の際に、併せて同一団地内の別工事について、現場の抜き打ち調査を実施するものと、施工状況立会日に関係なく、現場の抜き打ち調査を実施するものがあるとのこと。

また、抜き打ち調査のやり方としては、工事場所での現場調査として、施工体制台帳に記されていない業者のトラックが使われていないかを確認する等の調査を行っているとのこと。

そうすると、施工状況立会い等については、事前に落札業者に連絡していますが、抜き打ち調査については、事前に落札業者に調査する旨を伝えて調査するようなことは行っておらず、適正な抜き打ち調査が行われていることが認められます。

以上より、市が行った落札業者に対する下請けに関する調査方法に問題はみられません。

4 以上、申立人の主張①、主張②について調査いたしましたが、いずれも市の業務に不備はなかったものと判断いたします。

（１０）戸籍附票の交付

【苦情申立ての趣旨】

平成 30 年 8 月〇日、仕事の関係で依頼者の住所地を証明するために、改正原戸籍の附票が必要となった。私が職務上請求書に請求の趣旨・目的を記載して、私の代わりに従業員が〇〇区民課（以下「担当課」という。）の窓口へ赴いた。しかし、改正原戸籍の附票ではなく既に所持している戸籍の附票が発行された。従業員が戸籍について理解不足だったこともあり、こちらの意図が正確に伝わっていないと思い、私が直接窓口へ赴くことにした。

同日、私が担当課の窓口へ赴いて請求したところ、A 主事が対応した。A 主事は、「説明は行った。」「この書類は見えていない。」などと述べて、再発行にまったく応じないばかりか、ふざけた身振り手振りを交えて私を挑発するような態度をとった。その後、A 主事の上司が対応をし、上司は再発行に必要な手順などを丁寧に説明してくれた。A 主事は私に対して謝罪することもなく、私の呼びかけに対しても無視し、窓口カウンターの奥へ行ってしまった。上司は「教育を行います。」と弁明していたが、A 主事は〇〇職員と談笑するなど反省の様

子は見られず、担当していた窓口を空けていた。

さらに、上司の説明によると、依頼者の住所地を証明するためには改正原戸籍ではなく依頼者の親族の戸籍が必要ということだったので、当該戸籍の附票を請求した。40 分ほど待たされたが、私のほかにも各証明書の発行のために待たされている市民も多かった。

仕事の関係で〇〇区役所をよく利用するが、当日に限ったことではなく、ほかの区役所と比べて説明や対応が丁寧ではなく、不親切に感じる。今回も、結果として改正原戸籍が必要ではなく別の戸籍が必要である旨説明されたが、戸籍業務に精通しているならば当初から分かっていたはずであり、最初に従業員が請求をした時点でその旨を分かりやすく説明すべきだったのではないか。上司は教育を行う旨述べていたが、きちんとした教育が行われたのか疑問である。

また、〇〇出張所や〇〇市民センターなど各出張所が閉鎖した影響で各区役所に人が集中し、各証明書を取得する時間が以前よりも長くなっていると感じている。〇〇区役所では住民票を取得するのに 1 時間ほど待たされたこともある。〇〇市や〇〇市では数分ほどで取得できており、人口の差があるとはいえ時間がかかりすぎではないか。各出張所を廃止したことや、窓口で証明書を取得する時間を短縮するために改善策を検討しているのか疑問である。

以上から、個々の職員や窓口業務に納得がいかず、改善してもらいたいので苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 窓口業務に関して

(1) 戸籍の証明発行業務の概要

戸籍の証明発行業務は、①受付（提出された請求書に記載漏れがないか等、請求書の形式面を確認するとともに、可能であれば使用目的に合わせて必要なアドバイスを行う。）、②出力（業務用端末にて証明書の出力を行う。）、③審査（証明書と請求内容に相違がないか審査を行う。）、④交付（請求者に証明書の内容が請求内容と相違ないかを直接確認し、相違ないことが確認できれば交付手数料を徴収し、証明書を交付する。）という順番で行っています。

〇〇区区民課（以下「担当課」という。）では受付担当 2 人、出力担当 2 人、審査担当 1 人、交付担当 1 人の 6 人体制で行っています。

なお、戸籍に関して補足的な説明をすると、戸籍の附票には戸籍に入っている者の過去の住所も記載されますが、過去における全ての住所が必ずしも記載されているわけではありません。

たとえば、改製原戸籍が存在している場合には、改製原戸籍に入った時点から改製された時点までの住所は改製原戸籍の附票に記載されます。また、転籍や婚姻、離婚等によって現在の戸籍（現在戸籍）よりも以前の戸籍（従前戸籍）が存在している場合には、従前戸籍に入った時点から現在戸籍へ移る時点までの住所が、従前戸籍の附票に記載されます。

（２） 窓口業務の改善について

市では「窓口サービスの向上」に取り組んでおり、市全体の生産性の向上を目指しています。その取り組みの一環として、市全体では、住民異動繁忙期の待ち時間の短縮を掲げ、受付窓口の増設や申請書の記載補助を行う専門員（書き方ガイド）の配置、利用者に分かりやすい天吊・柱面の案内板の変更などを実施し、利便性の向上に取り組んでいるところです。

また、市の窓口業務における意識と接遇スキルの向上を図ることを目的に、窓口に従事する職員を対象に接遇研修を実施し、区役所窓口全体の接遇向上に努めています。

〇〇区でも、1階のロビーで申請書等の書き方が分からずに困られている方をしばしば目にする事があったことから、平成29年10月から担当課の職員2名が常駐し、窓口の案内、誘導や申請書等の書き方を案内するなど、受付時間の短縮を図っています。窓口の案内板も来庁者に見やすく分かりやすいものに改修いたしました。

２ 本件経緯

平成30年8月〇日10時30分頃、申立人の補助者が担当課を訪れ、職務上請求書にてB氏の改製原戸籍の附票を請求されました。当該請求書には、「請求の種別」欄の「戸籍の附票の写し」にチェックがなされ、その下に「改正原」と記入されていました。また、「事件及び代理手続きの種類並びに戸籍の記載事項、住民票の写し等の利用目的」の記載欄には、「上記B氏が所有する土地境界確定のため、熊本市〇〇土木センターの境界立会願を申請しているが、登記事項の住所と現住所が異なるため、住所証明書として改正原戸籍附票が必要である。」と記載されていましたが、具体的にどこの住所が記載されているものが必要であるか等の記載はございませんでした。なお、この際に対応した職員と補助者との間の具体的なやり取りについては不明です。

請求の受付後、B氏の改製原戸籍の附票は存在せずB氏の現在戸籍の附票のみ存在していることが判明したため、その旨を交付担当のC参事から補助者へ説明をしました。さらに、C参事から、B氏の従前戸籍の附票が必要であれば前本籍地や筆頭者を確認し、その従前戸籍とともに保管されている附票を請求しなければならない旨を説明しました。その上で、補助者にB氏の現在戸籍の附票を提示して実際に確認してもらい、B氏の現在戸籍が必要であるか否かを尋ねたところ、補助者が納得されたので、B氏の現在戸籍の附票を交付しました。

同日14時15分頃、申立人は〇〇区役所の正面玄関を通過後、「こやんいらんものは出さな。」と大声を上げながら窓口を訪れ、受付窓口の職員に対して「請求したものと違うものが出された。」と興奮気味に述べられました。受付窓口の職員に代わってA主事が対応し、「補助者の方は、証明書の内容やその後の請求方法の説明を受けて納得され、現在戸籍の附票を持ち帰っており、一旦持ち帰られた後の交付手数料の返金や差替えは原則として行っていない。」と説明しました。続けて、従前戸籍の附票の請求手順について説明しようとしたところ、「あいつは何も分からん、分からんやつに訳分からんとを出すな。何も分からんやつに請求と違うものを渡すのがお前らのやり方か。」と大声で述べられ、当日に補助者に交付したものは別のB氏の現在戸籍の附票を提示し、「俺は補助者に持たせていた。」と

述べられました。A 主事は受付を行っていなかったことから、「この書類をみていません。」と回答しました。申立人は「お前が渡したんか。」と尋ねられたので、A 主事が「私ではありません。」と返答したところ、申立人は「渡したやつを呼んで来い。」と述べられました。

同日 14 時 20 分頃、A 主事から C 参事が対応を引継ぎました。C 参事が、B 氏には現在戸籍の附票のみ存在していること及び返金や差替えは原則として行っていないことを説明しました。続けて申立人に聞き取りを行ったところ、B 氏の従前戸籍の本籍地や筆頭者などは不明ということだったので、申立人へ B 氏の従前戸籍の附票を請求する手順とそのためには B 氏の現在戸籍を確認する必要がある、既に交付した現在戸籍の附票と新しい証明書を差し替える旨説明したところ、申立人は納得されました。

同日 14 時 30 分頃、申立人が B 氏の従前戸籍の本籍地等を確認するために、補助者が記入している職務上請求書を訂正した上で、B 氏の現在戸籍の謄本を請求しました。

同日 14 時 45 分頃、C 参事から申立人へ B 氏の現在戸籍の謄本を交付しました。また、B 氏の従前戸籍の附票の請求について、請求書に「必要となる住所の記載」があれば、よりの確なご案内や迅速な発行につながることなど、請求書の記載の仕方を含めて説明しました。

同日 14 時 50 分頃、申立人が B 氏の従前戸籍の附票を請求されました。

同日 15 時 15 分頃、C 参事から申立人へ B 氏の従前戸籍の附票を交付しました。

3 申立人の主張への市の見解

(1) 職員の接遇について

申立人から職員の接遇に関して、「ふざけた身振り手振りを交えて私を挑発するような態度をとった。」「呼びかけを無視した。」「窓口カウンターの奥に行ってしまった。」「〇〇職員と談笑するなど反省の様子は見られず、担当していた窓口を空けていた。」などのご指摘がございましたので、これらの点につきまして、指摘を受けた職員や周囲で業務を行っていた複数の職員にも確認をしました。

その結果、指摘を受けた職員は、ふざけた身振り手振りなどは取っておらず、苦情対応を上司に引き継いだことから、当日担当する業務に従事するための場所に移っており、その職員が従事する場所が、窓口カウンターから離れた少し奥まった場所であるため「呼びかけ」には気付かなかったとのことです。〇〇職員とは、担当する業務に必要な会話を交わしただけであったということで、確認や聞き取りの結果、ご指摘の点については該当していないと考えます。

しかしながら、窓口での職員の対応や態度により申立人が気分を害されたことにつきましては、心よりお詫び申し上げます。

接遇に関しましては、窓口業務における意識と接遇スキルの向上を目的とした研修をこれまでも毎年実施してまいりましたが、今後さらに、来庁者に満足していただける窓口を目指し、折りに触れ、また定期的に研修や指導を実施してまいります。

(2) 待ち時間の短縮について

市では、政令指定都市移行後に見えてきた窓口サービスやまちづくりの推進に関する課

題を踏まえ、地域力の維持・向上をめざすとともに、区役所や出張所等の組織や人員体制の見直しを行うことで、効果的・効率的な行政運営を図ることを目的として「まちづくり支援機能強化と出張所等再編方針」を策定しました。この方針に基づき、平成 29 年度より、14 か所の出張所等のうち 7 つの出張所等（大江出張所、秋津出張所、東部出張所、花園総合出張所、飽田総合出張所、南部出張所、北部総合出張所）の窓口サービスを縮小し、証明書発行のみを行うサービスコーナーにするとともに、17 か所のまちづくりセンターを設置し、まちづくり支援専任の地域担当職員を配置するなど、まちづくり支援機能の強化を図っています。

各出張所の再編の影響で各区役所に来庁者が集中し、各証明書を取得する時間が以前より長くなっているかは分かりませんが、〇〇区では、「窓口数や職員数が足りていない。」「証明書の発行までに時間がかかり過ぎる。」などのご指摘をたびたび受けていることも事実です。

職員を増員することは難しいですが、丁寧な対応と待ち時間の短縮を両立させるために、上述したような窓口業務の改善に取り組んでいるところです。

混雑緩和への対応としては、マイナンバーカードの取得率の向上を目指しています。マイナンバーカードを利用すれば、住民票や印鑑証明書、所得証明書などを最寄のコンビニエンスストアで取得でき、各区役所等の窓口交付に比べて手数料が 50 円安くなる便利な仕組みになっています。このようにマイナンバーカードを利用していただくことによって、将来的な窓口の混雑解消も期待されることから、マイナンバーカードを取得しやすくするために「マイナンバーカード用顔写真無料撮影キャンペーン」を実施しています。

また、ICT（Information and Communication Technology、情報通信技術）を活用した申請手続きの簡素化など、さらなる利便性の向上も検討しています。

市でも、窓口の業務改善については重要な課題として認識し、改善に向けて短期的及び中長期的な取り組みを行っているところですので、何卒ご理解いただきたいと思います。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

オンブズマンが調査したところによると、申立人が苦情の申立てに至ったのは、申立人の補助者（以下「補助者」という。）が〇〇区区民課（以下「担当課」という。）を訪れた際に、申立人が必要としていた証明書が発行されなかったことに大きな原因があるようです。

そして、申立人が必要としていた証明書が発行されなかったのは、申立人が必要としていた証明書、すなわち、申立人のニーズを担当課が的確に把握できなかった結果であると考えます。

そこで、申立人のニーズを担当課が的確に把握することができなかったことについて、補助者に対する担当課の対応に問題はなかったか、まずは検討していきます。

2 申立人のニーズについて

(1) 担当課の対応を検討していく前に、本件の申立人のニーズについて、具体的に検討してみます。

本件では、2枚の職務上請求書が担当課に提出されており、1枚目の職務上請求書は、補助者が一度提出したものを、後に申立人が訂正しています。1枚目の職務上請求書(訂正前)の「事件及び代理手続きの種類並びに戸籍の記載事項、住民票の写し等の利用目的」の記載欄には、「上記B氏が所有する土地境界確定のため、熊本市〇〇土木センターの境界立会願を申請しているが、登記事項の住所と現住所が異なるため、住所証明書として改正原戸籍附票が必要である。」と記載され、2枚目の「事件及び代理手続きの種類並びに戸籍の記載事項、住民票の写し等の利用目的」の記載欄には、「熊本市〇番〇号の住所にB氏が住所を置いていた際の戸籍附票が必要である。提出先、熊本市〇〇土木センター、理由、市道境界立会申請の添付書類として」と記載されています。

さらに、申立人は職務上請求を行う前の時点で既にB氏の戸籍の附票を取得しており、その中に「熊本市〇番〇号」(以下「本件住所」という。)が記載されていないことを確認していたものと考えられます。

以上からすれば、「B氏が本件住所に住所を置いていたことを証明できる戸籍の附票」が申立人のニーズだったと考えます。

(2) また、B氏は婚姻によってその当時の戸籍を除籍となっており、B氏には婚姻前の戸籍(以下「以前の戸籍」という。)と婚姻後の戸籍(以下「現在の戸籍」という。)が存在しています。以前の戸籍ではB氏は戸籍の筆頭者ではないことから、以前の戸籍の筆頭者やB氏の以前の本籍地を調べる等請求に必要な情報を収集した上で、B氏の以前の戸籍の附票の写しを請求しなければなりません。

具体的な請求方法としては、担当課に提出した2枚目の職務上請求書のような記載内容を職務上請求書に記載することになります。

3 補助者に対する担当課の対応の当否

(1) 本件では、補助者が担当課の窓口へ1枚目の職務上請求書(訂正前)を提出し、担当課が受付をした時と、担当課の交付担当者が補助者へ現在の戸籍の附票の写しを交付した時に、補助者と担当課が直接やり取りをする機会があったと考えられます。

ところで、職務上請求は専門的知見を有する特定の職業(弁護士、司法書士、土地家屋調査士等)に対して、当該職業への社会的信頼に基づき、職務の必要性から戸籍法上、特別に認められている権利です。そのため、請求をする側で本籍地や筆頭者の氏名など請求に必要な情報を事前に収集し、必要な証明書を具体化できている等、職務上請求の内容に対する市の信頼性も一般的な請求に比べて高くなると考えます。

そこで、本件は職務上請求だったということも踏まえて、担当課の対応に問題がなかったか検討します。

(2) 受付時の対応について

補助者が提出した1枚目の職務上請求書(訂正前)の記載を確認すると、「請求の種別」

欄の「戸籍の附票の写し」にチェックがなされ、その下に「改正原」と記入され、「事件及び代理手続きの種類並びに戸籍の記載事項、住民票の写し等の利用目的」の記載欄に、B氏の現住所と登記事項証明書の住所が異なる旨の記載はなされているものの、確認を必要としている具体的な住所は記載されていません。これらの記載からは、B氏の過去の住所の確認をしたいということは読み取れるものの、いつの時点の住所を確認したいかということを読み取ることはできません。

1枚目の職務上請求書（訂正前）の記載内容には形式的な不備は特になく、受付の時点では、実際にB氏の改製原戸籍の附票が存在しているかは分からないため、B氏の改製原戸籍を請求するということが可能性として十分にあり得るところです。

そうすると、担当課が申立人のニーズを「B氏の過去の住所を証明するためにB氏の改製原戸籍の附票の写しを必要としている」と認識することは無理からぬことであり、「B氏が本件住所に住所を置いていたことを証明できる戸籍の附票を必要としている」という本来の申立人のニーズを把握できなかったことは、やむを得なかったと考えます。

なお、本件では、受付時の補助者と担当課のやり取り及び補助者が受付時にB氏の現在の戸籍の附票を提示していたかは不明ですが、受付時は請求者の提出した請求書に形式的な不備がないかを確認することが業務の中心となるので、少なくとも提出された1枚目の職務上請求書の記載内容に不備がない以上、受付時に担当課から補助者へアドバイス等をする必要性はなかったと考えます。

（３） 交付時の対応について

「市からの回答」によると、交付担当者は補助者へ、B氏の改製原戸籍の附票は存在せず、B氏には現在の戸籍の附票のみ存在することの説明を行い、さらに、B氏の以前の戸籍の附票が必要であれば前本籍地や筆頭者を確認し、その以前の戸籍とともに保管されている附票を請求しなければならない旨を説明したということです。

受付時とは異なり、証明書を交付する場面では、請求者に対して実際に発行された証明書の内容が請求内容と相違ないか、すなわち、請求者のニーズを満たしているか直接確認することになります。そのため、請求者のニーズが満たされていないことを確認できれば、市は請求者に対してアドバイスを行う等、請求者の補助に努めなければなりません。

本件の補助者への説明は、改製原戸籍が存在しないこと及び以前の戸籍の附票の写しの請求方法について説明されており、少なくとも職務上請求をした者への説明としては十分なものであったといえます。

また、「市からの回答」によると、上述した補助者への説明後、B氏の現在の戸籍の附票を提示して実際に確認してもらい、B氏の現在の戸籍が必要であるか否かを尋ねたところ、補助者が納得したので、B氏の現在の戸籍の附票を交付したということです。

1枚目の職務上請求書（訂正前）には、B氏の現在の戸籍の附票を交付するのに必要な情報（本籍地、筆頭者等）は記載されており、B氏の現在の戸籍の附票には、B氏の過去の住所が記載されています。

そうすると、担当課がB氏の改製原戸籍の附票の代わりに、「B氏の過去の住所を証明するもの」として、B氏の現在の戸籍の附票を補助者に提示し、必要であるか否かを尋ねたことも問題はなかったと考えます。

そして、最終的に補助者がB氏の現在の戸籍の附票を受け取った以上、それによって申立人のニーズが満たされたと担当課が考えることも無理からぬものであり、担当課が本来の申立人のニーズを把握できなかったことに不備はなかったと考えます。

4 申立人が担当課を訪れた際の職員の対応について

(1) 「苦情申立ての趣旨」によると、申立人が担当課を訪れた際の職員は『「説明は行った。」「この書類は見えていない。」などと述べて、再発行にまったく応じない』と主張されています

この点について「市からの回答」によると、「補助者の方は、証明書の内容やその後の請求方法の説明を受けて納得され、現在戸籍の附票を持ち帰っており、一旦持ち帰られた後の交付手数料の返金や差替えは原則として行っていない。」という説明を行った、B氏の現在の戸籍の附票を申立人から提示されて、受付を行っていないことから「この書類をみていません。」という回答をしたということです。

上記のような説明に誤りはなかったと考えますが、補助者が請求したときに自身のニーズを満たされなかった申立人からすれば、返金や差替えを原則として行っていない旨の説明が申立人のニーズにそった内容ではなく、ご不快な気持ちを抱かれる一つの要因になった可能性はあります。

(2) また、申立人が担当課を訪れた際に対応した職員について、「ふざけた身振り手振りを交えて私を挑発するような態度をとった。」「私に対して謝罪することもなく、私の呼びかけに対しても無視し、窓口カウンターの奥へ行ってしまった。」「〇〇職員と談笑するなど反省の様子は見られず、担当していた窓口を空けていた。」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、「指摘を受けた職員は、ふざけた身振り手振りなどは取っておらず、苦情対応を上司に引き継いだことから、当日担当する業務に従事するための場所に移っており、その職員が従事する場所が、窓口カウンターから離れた少し奥まった場所であるため『呼びかけ』には気付かなかったとのことです。〇〇職員とは、担当する業務に必要な会話を交わしただけであったということで、確認や聞き取りの結果、ご指摘の点については該当していないと考えます。」と説明されています。

上記の点については、両者の認識が異なり当時の具体的状況を客観的に示すものがないため、判断をすることができません。

いずれにしても、申立人が不快に思われたことは事実であり、この点については市もお詫びしているところです。オンブズマンとしても、市には今後も丁寧な対応に努めていただきたいと思います。

5 おわりに

市では、窓口の業務について住民の方々から様々なご指摘を受け、重要な課題と認識して窓口業務の改善に取り組んでいるということです。

窓口は市の「顔」ともいえる重要な場なので、今後も住民の方々に満足していただけるよう、改善に取り組んでいただきたいと思います。

（１１）マイナンバーカードの交付（一部要約）

【苦情申立ての趣旨】

配偶者は「〇〇（病名）」を患っており、外出することや他人と会話することが極めて困難な病状である。そのため、配偶者のマイナンバーカードを私が代理申請することになった。

平成 30 年 9 月、配偶者のマイナンバーカードを受け取りに行った。対応した職員に事情を説明したところ、本人が入院していない場合に代理申請ができるのか判断がつかないということだったので、代わって対応した A 主任主事に診断書を提示したところ、「入院していないのならば、本人が窓口に来ることは可能なはずである。本人を連れて来なければ交付できない。」と説明を受けた。配偶者が外出することや他人と会話することは困難である旨を説明しても、A 主任主事は私の言い分を聞き入れなかったことから、〇〇のような状況であることも説明したが、「入院していないのならば、本人を連れて来る必要がある。」という一辺倒の対応だった。そこで、「病状が悪化した場合は、その責任を追及しますよ。」と私が強い口調で言ったところ、A 主任主事は急に対応を変えて、本人を連れて来る必要はないと言った。

また、代理人がマイナンバーカードを受け取る場合において、本人及び代理人の本人確認書類として運転免許証や健康保険証等を複数提示することが求められているところ、当日は配偶者の運転免許証のみ持参していた。運転免許証の提示だけで十分ではないかと疑問に思い、A 主任主事やほかの職員に質問したが、「ルールだから。」という回答があったのみで、当日に交付を受けることはできなかった。

同月〇日、配偶者が同行することなく、配偶者の運転免許証や健康保険証等を提示し、配偶者のマイナンバーカードが交付された。

入院していないというだけで配偶者が窓口に行くことができると判断することは、あまりに安易な考えであり、「〇〇（病名）」について理解不足である。強い口調で言ったらそれまでの対応を急に変えるというのも、市民対応のあり方としていかなものか。本人確認書類も複数提示する必要はなく、制度を変えるべきである。

今回の件で大変不愉快な思いをし、今後このような対応がないよう改善してもらいたいので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 個人番号カードの交付に関して

（１） 概要

マイナンバーは、日本に住民票を有するすべての方々が持つ 12 桁の番号のことをいい、社会保障、税、災害対策の 3 分野で、複数の機関に存在する個人の情報が同一人の情報であることを確認するために活用されます。

このマイナンバーが記載された顔写真付きのプラスチック製の IC チップ付きのカードを個人番号カード（マイナンバーカード）といいます。個人番号カードは、本人確認の身分証明書やマイナンバーを証明する書類として利用できるだけでなく、コンビニエンスストアで各種証明書を取得できる「コンビニ交付サービス」も利用できます。

「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」第 17 条第 1 項では、「市町村長は、政令で定めるところにより、当該市町村が備える住民基本台帳に記録されている者に対し、その者の申請により、その者に係る個人番号カードを交付するものとする。」と規定されています。申請の具体的な手続きや取扱いについては、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令」（以下「令」という。）及び総務省が作成した「通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領」（以下「要領」という。）に定められています。

（２） 代理人への交付について

ア 個人番号カードを交付するための基本的な手続きとして、まずは、個人番号カードの交付を受けようとする者（以下「交付申請者」という。）が交付申請書を提出し（令第 13 条第 1 項前段）、交付申請書の提出を受けた後、交付申請者に対して市の窓口まで出頭を求め、出頭した交付申請者に個人番号カードを交付することになります（同条第 2 項本文）。

個人番号カードの交付については、出頭の上で直接交付する以外の方法（郵送等）は認められていません。これは、マイナンバーには極めて重要な情報が含まれていることから、交付申請者本人に対して確実に個人番号カードを交付するためにも、厳格な手続きを設ける必要があるからです。

もっとも、令第 13 条第 3 項前段には、「住所地市町村長は、病気、身体の障害その他のやむを得ない理由により交付申請者の出頭が困難であると認められるときは、前項本文の規定にかかわらず、当該交付申請者の指定した者の出頭を求めて、その者に対し、個人番号カードを交付することができる。」と定められており、一定の場合には交付申請者の代理人への交付が認められています。

イ 代理人への交付が認められるためには、「病気、身体の障害その他のやむを得ない理由により交付申請者の出頭が困難である」という要件（以下「本件要件」という。）を充足する必要があるところ、代理人は出頭した際に、「当該交付申請者の出頭が困難であることを疎明するに足る資料」を提示する必要がある（令第 13 条第 3 項柱書き後段）、疎明資料については、要領第 3-2-（1）ウ（エ）A に「診断書、本人の障害者手帳、本人が施設等に入所している事実を証する書類などが考えられる。」と記載されています。

本件要件について、具体的にどのような場合が該当するのか令及び要領にも明記されていませんが、本件要件が設けられた趣旨は、マイナンバーが持つ情報の重要性から、交付の

際は厳格な手続きが必要であるという観点と、病気等により出頭が困難な方々への配慮という観点の調和にあると考えられます。そのため、市では、たとえば長期の入院や施設への入所を理由として来庁が困難である場合に、本件要件を充足すると考えています。

この考えの下、市では、令及び要領に記載された事項を再度整理し、窓口業務用のマニュアルを作成しています。その中の、「3. 個人番号カード交付時の本人確認書類の統一について」では、疎明資料を「診断書、入院計画書、身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳、療育手帳、施設の入所証明書、介護保険証（要介護のみ）」とし、赤字の注意書きで、「代理交付等の相談時に、出頭困難を証する書類があるとの申出があったとしても、本人が窓口へ出頭できるかどうか必ず確認してください（原則本人申請）。」と記載しています。

（３） 代理人に交付する場合の交付申請者の本人確認について

代理人への交付に際して、代理人は上述した疎明資料だけでなく、代理人の代理権の存在を証明する書類（令第13条第3項後段第1号）、代理人の本人確認書類（同項後段第2号）、交付申請者の本人確認書類（同項後段第3号）を提示することが求められています（同項柱書き後段）。

このうち、交付申請者の本人確認書類として、要領第3-2-（1）ウ（エ）Dでは運転免許証と健康保険証の組み合わせのように、必ず2点以上の書類を組み合わせで代理人から提示してもらうよう規定されています。

これは、マイナンバーの持つ情報の重要性から、交付申請者本人が出頭して厳格に本人確認を行うことが原則であるところ、代理人への交付の場合は交付申請者本人が出頭できないことから、交付申請者本人が出頭した場合に代替できるだけの手続きが要求されているものと考えられます。

2 本件経緯

平成30年9月、申立人が交付申請者である配偶者の代理人として、個人番号カードを受け取るために〇〇区のマイナンバーセンターを訪れました。

最初に対応した職員は代理人への交付手続きとして、本件要件を確認するための疎明資料の提示を求めたところ、申立人は配偶者の診断書を提示されました。当該職員では、本件要件を充足するのか判断がつかなかったため、後方にいたA主任主事が代わって対応することになりました。

A主任主事が診断書を確認したところ、「〇〇」という病名のほか、「当院外来通院中」、「公的機関での諸手続は困難である。」と記載されていました。A主任主事がさらに「誰かと一緒に来ることはできないですか。」と尋ねたところ、申立人は配偶者の病状について詳しいお話をされました。その際に、〇〇のような状況であるとお話がありました。

A主任主事は即座に判断できなかったため、〇〇区区民課の職員に相談し、本件要件を充足すると判断しました。

その後、申立人に配偶者の本人確認書類の提示を求めたところ、配偶者の運転免許証のみが提示されたので、本人確認書類として運転免許証のほかに健康保険証の提示が必要であ

る旨を申立人に説明しました。申立人は「配偶者が渡そうとしないため、運転免許証を預かってくるだけでも大変なのに、もう 1 点預かってくるのは難しい。」と述べられたので、個人番号カードの交付における規定は厳格に決められているため、お渡しすることはできない旨説明しました。

同月〇日、申立人が配偶者の本人確認書類として認められる 2 つの書類を持参されたため、申立人へ配偶者の個人番号カードを交付しました。

3 市の見解

(1) 申立人への対応について

マイナンバーセンターを訪れた際の具体的なやり取りについては記録が残っておらず、詳細な経緯については不明ですが、診断書の提出があった場合に、入院が必須の条件であるという取扱いが行っていないことから、苦情申立ての趣旨にある「入院していないのならば、本人が窓口に来ることは可能はずである。本人を連れて来なければ交付できない。」という説明や、配偶者が入院していなければ申立人への交付を認めず、申立人が強い口調で言ったからそれまでの対応を改めたということとはなかったものと考えています。

また、申立人が提示された診断書には、「当院外来通院中」、「公的機関での諸手続は困難である。」と記載されているものの、交付申請者である配偶者の来庁が困難であるか否かは明確に記載されていなかったこと、代理人から診断書が提出された場合でも代理人に交付申請者の来庁が可能か確認する取扱いをしていることから、配偶者の病状についてお話をお伺いいたしました。その過程で、〇〇のような状況であるというお話が出てきたものと考えております。

もっとも、交付申請者の来庁困難の理由が「〇〇（病名）」というのは初めてのケースでもあり、マイナンバーセンターの職員だけでは即座に判断できず、通常よりも慎重な審査をしたことから、本件要件を充足するという判断に至るまでお時間をおかけいたしました。

配偶者の来庁が困難であることを確認する過程で、申立人がご不快に思われたことは事実ですので、その点についてはお詫び申し上げるとともに、今後、同様のケースがあった場合の参考にさせていただきたいと思います。

(2) 交付申請者の本人確認について

上述のとおり、代理人へ交付する場合の交付申請者の本人確認書類として、要領では、必ず 2 点以上の書類を組み合わせる代理人から提示してもらうよう規定されています。

この規定は国が定めたものであり、マイナンバーの持つ重要性から本人確認が要求されているという趣旨も合理性を有することから、今後も本人確認の方法については国の定めに従った取扱いにいたします。

この点につきましては、何卒ご理解いただきたいと思います。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

本件の苦情申立ての要旨は、交付申請者である配偶者の代理人として、申立人がマイナンバーカードの交付申請を〇〇区民課（以下「担当課」という。）へ行った際の職員の対応に納得がいけないということと、代理人へのマイナンバーカードの交付に際して、交付申請者の本人確認書類を２点提示することに納得がいけないということです。

以下では、それぞれの件について検討したいと思います。

２ 職員の対応の当否

（１） 交付申請者の代理人への交付手続きについて

まずは、交付申請者の代理人へのマイナンバーカード交付の手続きについて確認したいと思います。

交付申請者の代理人が交付を受けるためには、「病気、身体の障害その他のやむを得ない理由により交付申請者の出頭が困難である」（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令（以下「令」という。）第 13 条第 3 項前段）という要件（以下「本件要件」という。）を満たす必要があります。本件要件が設けられた趣旨は、マイナンバーが持つ情報の重要性から、交付申請者本人が出頭した場合にのみ交付するという厳格な手続きを原則としつつも、病気等により窓口への出頭が困難な方々への配慮や便宜を図ったことにあると解されます。

同項には、「病気、身体の障害その他のやむを得ない理由」と例示されており、総務省が作成した「通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領」（以下「要領」という。）には、代理人が本件要件を疎明するための資料として「診断書、本人の障害者手帳、本人が施設等に入所している事実を証する書類などが考えられる。」（要領第 3-2-（1）ウ（エ）A）と記載されています。しかし、特定の病名や症状等が挙げられているわけではなく、どのような具体的事実が認められる場合に本件要件を満たすことになるかということについては、令や要領にも示されていません。

そうすると、どのような事実が認められる場合に本件要件を満たすことになるかということについては、市の裁量によって判断されることになります。そして、令や要領を踏まえると、たとえば交付申請者が長期間に渡り入院又は福祉施設等に入所しているという事実は、それだけで窓口への出頭が困難であることを示すものといえますが、当該事実が認められなければ本件要件は認められないというような必要不可欠な事実とまではいえません。

この点について、「市からの回答」にも、「本件要件について、具体的にどのような場合が該当するのか令及び要領にも明記されていませんが、本件要件が設けられた趣旨は、マイナンバーが持つ情報の重要性から、交付の際は厳格な手続きが必要であるという観点と、病気等により出頭が困難な方々への配慮という観点の調和にあると考えられます。

そのため、市では、たとえば長期の入院や施設への入所を理由として来庁が困難である場合に、本件要件を充足すると考えています。」と説明されています。

また、令及び要領の規定によれば、交付申請者の代理人は、本件要件を満たすことを疎明するに足る資料として診断書、障害者手帳等の提示をしなければならず、市は提示された

診断書等によって本件要件を満たしているか判断することになります。

(2) 職員の対応について

ア 「苦情申立ての趣旨」によると、「A 主任主事に診断書を提示したところ、『入院していないのならば、本人が窓口に来ることは可能なはずである。本人を連れて来なければ交付できない。』と説明を受けた。配偶者が外出することや他人と会話することは困難である旨を説明しても、A 主任主事は私の言い分を聞き入れなかったことから、本来話すつもりではなかったが、〇〇のような状況であるという説明もしたが、『入院していないのならば、本人を連れて来る必要がある。』という一辺倒の対応だった。そこで、『仮に本人を連れてきて病状が悪化した場合は、その責任を追及しますよ。』と私が強い口調で言ったところ、A 主任主事は急に対応を変えて、本人を連れて来る必要はないと言った。」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、「A 主任主事が診断書を確認したところ、『〇〇』という病名のほか、『当院外来通院中』、『公的機関での諸手続は困難である。』と記載されていました。A 主任主事がさらに『誰かと一緒に来ることはできないですか。』と尋ねたところ、申立人は配偶者の病状について詳しいお話をされました。その際に、配偶者が〇〇のような状況であるというお話がありました。」「マイナンバーセンターを訪れた際の具体的なやり取りについては記録が残っておらず、詳細な経緯については不明ですが、診断書の提出があった場合に、入院が必須の条件であるという取扱いが行っていないことから、苦情申立ての趣旨にある『入院していないのならば、本人が窓口に来ることは可能なはずである。本人を連れて来なければ交付できない。』という説明や、配偶者が入院していなければ申立人への交付を認めず、申立人が強い口調で言ったからそれまでの対応を改めたということではなかったものと考えています。」「申立人が提示された診断書には、『当院外来通院中』、『公的機関での諸手続は困難である。』と記載されているものの、交付申請者である配偶者の来庁が困難であるか否かは明確に記載されていなかったこと、代理人から診断書が提出された場合でも代理人に交付申請者の来庁が可能か確認する取扱いをしていることから、配偶者の病状についてお話をお伺いいたしました。その過程で、配偶者が〇〇のような状況であるというお話が出てきたものと考えております。」と説明されています。

イ 申立人と市の主張のうち、①A 主任主事が申立人の提示した診断書(以下「本件診断書」という。)を確認したこと、②①の後、申立人が A 主任主事に対して申立人の配偶者の病状を話し、申立人の配偶者が〇〇のような状況であるという話もあったこと、ということは一貫しているものの、それ以外については両者の認識が大きく異なっています。

オンブズマンとしては、申立人と市との間で認識が異なり、申立人と職員のやり取りを客観的に示す資料もないため、具体的にどのような説明や対応が行われたかということを認定することはできませんが、申立人が職員の対応に不満を抱いたのは、本件要件を満たすことを疎明する過程に原因があったと考えます

上述のとおり、交付申請者の代理人は、診断書等を提示することによって本件要件に該当

していることを疎明しなければならず、申立人も本件診断書を提示しています。本件診断書には、病名として「〇〇」と記載され、そのほかには「当院外来通院中」、「公的機関での諸手続は困難である。」とのみ記載されています。

本件診断書について、『当院外来通院中』、『公的機関での諸手続は困難である。』と記載されているものの、交付申請者である配偶者の来庁が困難であるか否かは明確に記載されていなかった」と市は説明していることから、本件診断書の提示を受けた職員は、本件診断書のみで申立人の配偶者が窓口へ赴くことは困難であると即座に判断できなかった、つまり、本件診断書は本件要件を満たすことを疎明する資料として十分ではないと認識したようです。

一方で、事前に診断書の提示が必要であることを確認し、主治医に本件診断書を作成してもらっていた申立人からすれば、本件診断書の提示によって交付手続きも滞りなく進む、言い換えれば、本件診断書は本件要件を満たすことを疎明する資料として十分であるという認識があったと考えられます。

ウ オンブズマンも本件診断書を確認しましたが、「〇〇（病名）」の一般的、類型的な病状として、外出が困難になるということは十分考えられますが、病状には個人差があるところであり、「〇〇」という病名や「公的機関での諸手続は困難である。」という記載だけでは、窓口へ赴くことが困難であると直ちに解釈することは難しいと考えます。

マイナンバーカードの交付が本人出頭という厳格な手続きを原則としていることも踏まえれば、本件診断書が本件要件を満たすことを疎明する資料としては十分でないと判断することもやむを得ないことであり、補足的に申立人に口頭による疎明を求めること自体に問題はなかったと考えます。

もっとも、「市からの回答」で説明された本件経緯を前提としても、口頭でどのような事実が疎明されたことによって本件要件を満たすという判断に至ったのかは不明確であり、どのような事実を確認すべきか指針が不明確なまま申立人とのやり取りが行われた結果、スムーズな審査は行われなかったのではないかと考えます。このようにスムーズな審査が行われなかったことが、申立人の立場からみれば、「〇〇（病名）」に対する職員の理解が不十分であり、申立人の配偶者の病状を説明しても職員が頑なに交付を認めないという対応に感じられた一因になったと考えます。

エ 市は、「交付申請者の来庁困難の理由が「〇〇（病名）」というのは初めてのケースでもあり、マイナンバーセンターの職員だけでは即座に判断できず、通常よりも慎重な審査をしたことから、本件要件を充足するという判断に至るまでお時間をおかけいたしました。」、「配偶者の来庁が困難であることを確認する過程で、申立人がご不快に思われたことは事実ですので、その点についてはお詫び申し上げるとともに、今後、同様のケースがあった場合の参考にさせていただきたいと思います。」と説明しているところです。

オンブズマンとしても、本件要件を判断する上での一つの事例として、今後の対応に役立てていただきたいと思います。

3 交付申請者の本人確認書類について

代理人への交付に際して、代理人は交付申請者の本人確認書類を提示することが求められており（令第13条第3項後段第3号）、要領第3-2-（1）ウ（エ）Dでは必ず2点以上の書類を組み合わせ、代理人から提示してもらうよう規定されています。

そして、「市からの回答」によると、「この規定は国が定めたものであり、マイナンバーの持つ重要性から本人確認が要求されているという趣旨も合理性を有することから、今後も本人確認の方法については国の定めに従った取扱いにいたします。」ということです。

マイナンバーカードの交付は「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に基づいて実施されており、代理人への交付に際して、交付申請者の本人確認書類を何点提示させるかということについて、国が定めた令及び要領に詳細に規定されており、市が独自に決めることはできません。また、マイナンバーが重要な情報を含むことから、交付申請者の本人確認を厳格に行うために2以上の書類を組み合わせ、提示するという方法も合理性を有すると考えます。

したがって、市が代理人に対して、交付申請者の本人確認のために2点以上の書類の提示を求めることに不備はないと考えます。

（12）生活保護費支給に関する相談

【苦情申立ての趣旨】

平成30年10月〇日、郵送で保護決定通知書（以下「通知書」という。）が届いた。保護費はそれまで口座振込だったが、金券による支給に変更となっていた。

同年11月〇日、〇〇区保護課の担当者と銀行に行った。通知書に記載されている支給額は〇〇円だったが、実際に支給されたのは〇〇円だった。

口座振込から金券による支給に変わったことや、実際に支給された金額が通知書に記載されている支給額ではなかったこと、理由を担当者に質問したところ、「年金の手続きをしなければ口座振込にならず、支給額も増えない。」と説明された。

健康状態が良くない私にとって、保護費を直接受け取りに行くことは大変な作業である。それにもかかわらず、年金の手続きをしないだけで口座振込から金券による支給に変えることや、通知書に記載されているとおりの支給額が支給されないことに納得がいかないの、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 生活保護制度に関して

生活保護制度の基本原則として、保護の補足性の原理（生活保護法（以下「法」という。）第4条）があります。保護の補足性の原理とは、①生活保護は資産、能力等を活用して最低限度の生活維持ができない場合に行われるべきこと、②民法上の扶養や、ほかの法律で定められている公的扶助が生活保護に優先して行われるべきこと（他法優先の原則）、を内容と

しています。

生活保護制度はこのような原理の下で実施されなければならないことから、例えば老齢年金等の公的年金の受給資格がある場合には、生活保護による扶助よりも公的年金による扶助が優先され、公的年金による支給額分が生活扶助費から控除されることになります。

2 本件経緯

平成 29 年 7 月〇日、担当課のケースワーカー（以下「CW」という。）が申立人宅を訪問しました。年金受給に必要な納付月数が法改正により短縮されたため、申立人も年金受給が可能であることを説明し、保護の補足性の原理や他法優先の原則から年金裁定請求をしていただくよう依頼しました。申立人は体調不良とのことで、後日手続きを行う旨回答しました。

同年 9 月〇日、申立人宅を訪問しましたが、不在でした。

同年 11 月〇日、申立人から電話連絡があり、その際の話では年金裁定請求を行っていないとのことでしたので、CW から早急に請求を行うよう指導しました。

同年 12 月〇日及び〇日、申立人宅を訪問したところ不在だったため、不在連絡票に年金裁定請求の状況を確認したい旨記載しポストに投函しましたが、連絡はありませんでした。同月〇日にも、申立人宅へ〇回電話したものの、不在でした。

平成 30 年 4 月〇日、担当の CW が交代したことに伴い、申立人の児童扶養手当額の受給状況を確認したところ、月額〇〇円が減額となっていました。このことを受け、同年 2 月から 4 月までの収入認定を変更し、2 月から 4 月まで減額されていた金額（〇〇円）が扶助費として追給対象となりました。CW が申立人へ電話し、扶助費が追給となるため来所する必要があること及び来所の際は児童扶養手当現況届を提出する必要があることを伝え、申立人は了承されました。

同月〇日、担当の CW が交代したこともあり、挨拶を兼ねて申立人宅を訪問しましたが不在でした。

同年 5 月〇日、CW が申立人宅を訪問したところ不在だったため、不在連絡票を投函しました。

同月〇日、申立人から電話があり、「体調不良を理由に年金裁定請求を行っていない。」と述べられました。これに対して、CW は他法優先の原則を説明し、法第 27 条に基づいて、年金裁定請求を早急に行うよう指導しました。また、児童扶養手当が減額されたのは申立人が 5 年以上に渡り児童扶養手当を受給するために必要な書類を保健子ども課に未提出であったことから、必要な書類を保健子ども課へ提出するよう指導及び指示しました。

同年 6 月〇日、CW が申立人宅を訪問したところ不在だったため、不在連絡票を投函しました。

同月〇日、申立人から電話があり、「昨日の家庭訪問時は体調不良を理由に対応できなかった。」と述べられました。CW から、生活上の義務（法第 60 条）に基づき、滞っている各種手続きを行えるよう病院で受診し、体調を整えるよう伝えました。

同年 7 月〇日、CW が申立人宅を訪問したところ不在だったため、不在連絡票を投函しま

した。

同月〇日、申立人から「訪問時には体調不良で訪問に対応することができなかった。」という電話があったので、病院で受診するよう伝えました。

同月〇日、CW が申立人宅を訪問したところ不在だったため、不在連絡票を投函しました。

同月〇日、申立人が担当課を訪れたので、児童扶養手当を満額受給するための必要書類を提出するために CW が窓口まで同行しました。窓口から、「昨年にも、手続きをするためにはハローワークで求職活動を〇回以上行う必要がある等を記した通知書や必要書類等を送付していたが、申立人が手続きを行っていないことから一部減額処分となっている。」という説明がありました。これを受けて、CW は申立人に対して、手続きをするための準備を行って早急に児童扶養手当を満額受給するための必要書類を提出するよう伝えるとともに、年金裁定請求も早急に行うよう伝えました。

同年 8 月〇日、CW が申立人宅を訪問したところ不在だったため、不在連絡票を投函しました。

同月〇日、申立人から、「体調不良のため、児童扶養手当を満額受給するために必要な書類は準備できていない。また、年金制度に不満があるため年金裁定請求を行わない。」という電話がありました。CW から、保護の補足性の原理や他法優先の原則等について説明を行い、手続きを行うよう伝えましたが、申立人は納得されませんでした。

同年 9 月〇日、同月〇日、同月〇日、同年 10 月〇日、CW が申立人宅を訪問しましたが、いずれも不在でした。

同月〇日、担当課内で協議を行い、申立人への扶助費の支給方法を口座振込から窓口での金券交付に変更することを決定しました。

同月〇日、担当課から申立人へ、11 月分の扶助費が口座振込から窓口での金券交付へ変更となる旨の通知書を送付しました。

同月〇日、CW が、支給方法が変更になった理由を説明するために申立人宅を訪問しましたが、不在でした。その後、申立人から「体調不良なので窓口へ赴くことは難しい。」と電話がありました。CW から、法第 60 条に基づいて、申立人は病院で受診し、体調回復に努める必要がある旨を説明しましたが、申立人は納得されず、電話を切られました。

同年 11 月〇日、申立人が担当課を訪れました。年金裁定請求及び児童扶養手当手続きの進捗状況を確認したところ、いずれの手続きも行っていないということでした。適正な扶助費の算定を行うためには年金裁定請求をしていただく必要があったことから、11 月分の扶助費（〇〇円）については年金裁定請求が完了した後に支給し、今回は〇月から未支給となっていた追給扶助費（〇〇円）を支給することを CW が提案し、申立人は了解されました。

同月〇日及び〇日、CW が申立人宅を訪問しましたが、申立人は不在でした。

同月〇日、申立人が担当課を訪れたので、11 月分及び 12 月分の保護費を支給しました。この際に、「自宅から市役所まで遠いので、支給方法を口座振込に変更してほしい。」と要望があったので、年金裁定請求及び児童扶養手当の手続きを行ってもらうことを依頼し、平成

31 年〇月分の扶助費から支給方法を口座振込へ変更することにしました。

同年 12 月〇日、支給方法を口座振込へ変更しました。

3 申立人の主張に対する市の見解

(1) 年金裁定請求について

申立人はもともと老齢年金の受給資格はありませんでしたが、法改正により、受給に必要な納付月数が 300 か月から 120 か月に短縮されたため、平成 29 年〇月〇日から老齢年金の受給資格を取得しました。担当課では、CW が同年 7 月〇日に申立人宅を訪問して以降、継続的に申立人へ保護の補足性の原理や他法優先の原則から年金裁定請求をしていただくよう依頼や、法第 27 条に基づく指導及び指示を行ってきましたが、現在も年金裁定請求をしていただいております。

申立人におかれましてはご理解いただくとともに、早急に年金裁定請求をしていただきたいと思います。

(2) 扶助費の支給額について

申立人は、「通知書に記載されていたとおりの支給額が支給されない」と主張されています。

この点につきましては、申立人が年金裁定請求を行わないことにより適正な扶助費を算定できなかったことから、申立人のご了解を得た上で、保護決定通知書に記載されていた平成 30 年 11 月分の扶助費（〇〇円）の支給を一旦保留し、同年〇月から未支給となっていた追給分の扶助費（〇〇円）を支給させていただきました。

この点につきましては、申立人が十分にご理解されていなかった可能性もあるため、今後はより丁寧な説明に努めてまいります。

(3) 扶助費の支給方法について

扶助費の支給方法は、窓口での金券交付と口座振込があり、申立人に対しても口座振込で支給を行ってきました。

しかし、①申立人は報告、調査及び検診（法第 28 条）に基づく保護の適正な実施のための立入り調査（家庭訪問）に長期間応じられず、CW からの日程調整にもまったく応じられないこと、②保護の補足性の原理、他法優先の原則等について CW が再三説明し、年金裁定請求及び児童扶養手当を満額受給するための手続きを行うよう指導してきたにもかかわらず、申立人はまったく指導に応じられず、長期間適正な扶助費の算定ができていないことから、相応の指導が必要であると判断しました。そして、直接面談を実施して指導をより確実に行うためにも、来所を促す必要があると考え、扶助費を窓口での金券交付に変更いたしました。

支給方法の変更について申立人には事前に説明させていただいたところですが、十分にご理解されていなかった点については、今後はより丁寧な説明に努めてまいります。

なお、平成 30 年 11 月〇日に直接指導を行ったため、平成 31 年〇月分の扶助費からは口座振込へ支給方法を変更しています。

【オンブズマンの判断】

1 本件の苦情申立ての要旨は、①扶助費の支給方法が口座振込から窓口での金券交付に代わったことに納得がいけない（以下「主張①」という。）、②保護通知書に記載されているとおりの金額の扶助費が支給されなかったことに納得がいけない（以下「主張②」という。）、というものです。

これらの申立人の主張を検討するにあたっては、生活保護制度の基本的な考え方を確認する必要があります。

「市からの回答」にも説明されていますが、生活保護制度は保護の補足性の原理（生活保護法（以下「法」という。）第4条）という基本的な原理があり、その中には他法優先の原則（民法上の扶養や、ほかの法律で定められている公的扶助が生活保護に優先して行われるべき）というものがあります。

そうすると、法改正により受給に必要な納付月数が300か月から120か月に短縮された結果、申立人は平成29年8月〇日から老齢年金の受給資格を取得しているということなので、申立人も老齢年金による扶助を優先して受けるべきであり、年金裁定請求を行う必要があります。

同様に、申立人は必要な手続きを行っていないことにより児童扶養手当を満額受給できていないというのですが、児童扶養手当を満額受給できるよう必要な手続きを行う必要があります。

2 主張①について、「市からの回答」では、「①申立人は報告、調査及び検診（法第28条）に基づく保護の適正な実施のための立入り調査（家庭訪問）に長期間応じられず、CWからの日程調整にもまったく応じられないこと、②保護の補足性の原理、他法優先の原則等についてCWが再三説明し、年金裁定請求及び児童扶養手当を満額受給するための手続きを行うよう指導してきたにもかかわらず、申立人はまったく指導に応じられず、長期間適正な扶助費の算定ができていないことから、相応の指導が必要であると判断しました。そして、直接面談を実施して指導をより確実に行うためにも、来所を促す必要があると考え、扶助費を窓口での金券交付に変更いたしました。」と説明されています。

オンブズマンとしては、上述した生活保護の基本的な考え方や「市からの回答」の「2 本件経緯」を踏まえれば、〇〇区生活保護を担当している課（以下「担当課」という。）が適正な扶助費の算定のために申立人へ直接の指導をする必要があると判断し、来所を促すことを目的として支給方法を窓口での金券交付に変更したことも、やむを得なかったと考えます。

よって、主張①について、市に不備はありません。

3 主張②について、「市からの回答」によると、「申立人が年金裁定請求を行わないことにより適正な扶助費を算定できなかったことから、申立人のご了解を得た上で、保護決定通知書に記載されていた平成30年11月分の扶助費（〇〇円）の支給を一旦保留し、同年4〇月

から未支給となっていた追給分の扶助費（〇〇円）を支給させていただきました。」と市は説明しています。

この点についても、申立人が年金裁定請求を行うことを促すために、申立人の了解を得て、平成 30 年分 11 月分の扶助費ではなく、未支給となっていた追給分の扶助費を支給したということなので、担当課の対応に問題はなかったと考えます。

したがって、主張②について、市に不備はありません。

（１３）生活保護受給者への就労指導

【苦情申立ての趣旨】

私は、熊本市〇〇区在住で、生活保護を受給している。

平成 30 年 7 月に、担当ケースワーカーから、仕事をしなければ指示書を出すと言われた。その当時、配偶者は〇〇の病気にかかり、入院していたこともあり、急にそのようなことを言われ不安になり、夜中に息苦しくなったり、頭が痛くなったりし、そういった日は寝ることもできず、1 週間ほど、そのような状況が続いた。それでも担当ケースワーカーから言われたことが気になったので、就職活動をしたが、〇件ほど断られ、何とか採用してもらったのが、〇〇と〇〇の仕事だった。

そのことを担当ケースワーカーに報告したが、10 月〇日に指示書が出された。最初は仕事をするのであれば指示書は出さないと聞いていたのに、これでは話が違いすぎている。指示書の内容としては、「あなたは能力があるので、増収をお願いします。」とのことだった。そのようなことを言うのであれば、具体的なこと（仕事内容、就労時間、収入目安等）を事前に言うべきではないか。また、〇〇の仕事の報酬が入るのは 10 月〇日だったので、最初から指示書を出すつもりだったのではないか。家には子どもが〇人いる。小さい子どもではないので、手がかからないのではないかととも言われたが、〇〇なので見守りも必要である。このままでは、配偶者の病院にも行けなくなり、子どもたちにも目を向けることができなくなってしまう。

また、担当ケースワーカーから、「こうしないと、私が上司から怒られます。」「私もこういったことはしたくないのです。」などといった、自分の保身ととれるような言葉もあった。

このような生活保護を打ち切りたいがために、不安にさせ追い詰める、まるで恫喝のような市の職員の対応、発言に納得がいかない。

【市からの回答】

1 本件経緯について

まず、申立人の世帯の状況を、説明いたします。

申立人の世帯は、〇人で、申立人のほか、配偶者、〇人のお子様がいらっしゃいます。なお、申立人の配偶者は、就労中です。

次に、本件にかかる経緯については、次のとおりです。

平成 23 年 11 月〇日、申立人は生活保護の受給を開始しました。当時、申立人は〇〇をされていました。

同月〇日、保護開始時調査における家庭訪問にて、生活保護法（以下「法」という。）の趣旨、権利、義務について説明を行いました。

同年 12 月〇日、保護の開始に伴い、担当課に来所された際に、法の趣旨、権利、義務について再度、説明を行いました。

平成 24 年 1 月〇日、申立人が離職したため、厚生労働事務次官通知第 4（要保護者に稼働能力がある場合には、その稼働能力を最低限度の生活の維持のために活用させること）に基づき、より給与の高い仕事を探すよう口頭指導を行いました。

同年 7 月〇日、申立人が同月〇日に保険金を受領したことにより保護停止となるため、停止期間中に就労を開始するよう口頭指導を行いました。

同年 12 月〇日、申立人から保護停止により生活が苦しいので、保護停止の解除の依頼がありました。その際に口頭で就労指導を行うとともに、就労支援員（社会的な自立が困難となっている被保護者及び要保護者に対し就労等に関する適切な助言、相談及び指導を行う者）と面談を行うことを約束しました。

平成 25 年 1 月〇日、保護の停止の解除をしました。

同月〇日、就労支援員が申立人及び申立人の配偶者と面談をしました。その際、申立人から、配偶者からの指示により就労をしない旨の申し出がありました。

平成 25 年 4 月〇日、申立人が就労を開始されましたが、〇日間で離職されました。

同年 5 月〇日、申立人宅を訪問し、求職活動状況報告書を提出するよう指導しましたが、提出はありませんでした。

同年 10 月〇日、申立人宅を訪問し、求職活動状況報告書を提出するよう再度指導しましたが、提出はありませんでした。

同年 12 月〇日、申立人へ電話し、求職活動状況報告書を提出するよう再度指導しましたが、提出はありませんでした。

平成 26 年 5 月〇日、申立人は〇〇にて就労を開始されました。その時の収入額は月〇万円程度でした。

平成 27 年 4 月〇日、申立人は〇〇を離職されました。

同年 8 月〇日、申立人宅を訪問し、求職活動状況報告書を提出するよう指導しましたが、提出はありませんでした。

同年 10 月〇日、担当課から就労支援員へ就労支援を依頼しました。

同月〇日、申立人から 9 月分の求職活動状況報告書の提出がありましたが、それ以降の月の求職活動状況報告書の提出はありませんでした。

平成 30 年 6 月〇日、申立人の配偶者へ申立人の求職活動状況を確認し、口頭にて就労指導を実施しました。

同年 7 月〇日、申立人及び申立人の配偶者が担当課に来所された際に、就労指導（以下「本件就労指導」という。）を実施しました。本件就労指導では、申立人の世帯の自立に向けて、概ね月額 A 万円の収入であれば自立が可能であること並びに申立人お子様の事情を勘案し、就学時間中を十分に活用した就労を行うよう伝えました。

申立人が求職活動を行っていなかったことに対して、生活保護法の目的、義務を説明した上で厚生労働省社会・援護局長通知第 11 の 2 保護受給中における指導指示により、求職活動を行わない場合は「法第 27 条第 1 項に基づく指示書」（以下「指示書」という。）を交付する可能性がある旨を説明しました。また、8 月までは申立人ご自身で求職活動を行い、8 月中に就労できない場合は、就労支援員と一緒に求職活動を行うことを伝えました。なお、申立人ご自身で行った求職活動についても状況を必ず報告するよう伝えましたが、報告はありませんでした。

同年 8 月〇日、申立人の配偶者から、申立人が求人情報を見つけ、面接に行ったという連絡がありました。

同年 9 月〇日、申立人の配偶者から就労が決定したという連絡がありました。

同年 10 月〇日、申立人から就労状況報告書が提出されました。申立人の配偶者に確認したところ、給与は月額約 B 万円ということでした。このため自立に向けた指導をしました。

同月〇日、申立人の配偶者が担当課を訪れ、自立に向けた話し合いをするとともに、指示書を交付し、增收指導を行いました。

2 市の見解

（1） 指示書の交付について

ア 生活保護法は、第 1 条において、「国が生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長することを目的とする。」と生活保護法の目的を定め、同法第 3 条では、「この法律により保障される最低限度の生活は、健康で文化的な生活水準を維持することができるものでなければならない。」と定めています。それらを踏まえ、同法第 27 条 1 項では、「保護の実施機関は、被保護者に対して、生活の維持、向上その他保護の目的達成に必要な指導又は指示をすることができる。」と定められています。同項の指導指示について、厚生労働省社会・援護局長通知第 11 の 2 (4) では、口頭による指導指示が原則とされていますが、口頭の指導によって「目的が達成されなかったとき、または目的を達成されないと認められるとき及びその他の事由で口頭によりがたいとき」は、文書による指導指示が可能とされています。この文書による指導指示として、指示書を被保護者に交付します。

イ 本件では、平成 23 年 11 月の保護開始以降、口頭で就労指導等を何度も実施し、求職活動状況報告書の提出も求めてきましたが、申立人からは 1 度しか求職活動状況報告書の提出がありませんでした。

また、担当課としては、申立人につき稼働可能との判定が出ていることから、厚生労働事務次官通知第 4 に基づき平成 24 年 1 月から就労指導を行ってまいりました。申立人の稼働

能力を踏まえれば月額 A 万円収入を得ることは可能であると判断し、本件就労指導時に、申立人へ月額の給与が A 万円得られるような求職活動を指導しました。しかし、平成 30 年 10 月〇日に確認した給与の額は月額約 B 万円ということでした。

以上のことを総合的に考慮し、口頭による指導では、申立人の世帯の自立を助長することが難しいと判断し、申立人へ増収指導の指示書を交付しました。

市としては、法及び各種規定に従って指示書を交付したところであり、この点については、何卒ご理解いただきたいと思います。

(2) ケースワーカーの対応について

申立人は担当ケースワーカーが「こうしないと、私が上司から怒られます。」「私もこういったことはしたくないのです。」といった、自分の保身ともとれるような言葉があったと主張されています。担当ケースワーカーとしては、口頭指導に止めておきたかったのですが、再三の指示に従わなかったため、組織として指示書の発行をせざるを得ない状況となり、「上司からの指導に基づき行っています。」との発言はしました。しかし、この発言は、担当ケースワーカーの「保身」というような個人的な感情で行ったものではなく、あくまでも申立人の自立を助長することを目的として行った発言であります。

担当課として、申立人の世帯の自立を助長することを目的に指導等を行ってまいりました。被保護者は、「保護は、生活に困窮する者が、その利用し得る資産、能力その他あらゆるものを、その最低限度の生活の維持のために活用することを要件として行われる。」(法第 4 条第 1 項)との要件を満たさなければならず、また、「被保護者は、常に、能力に応じて勤労に励み、自ら、健康の保持及び増進に努め、収入、支出その他生計の状況を適切に把握するとともに支出の節約を図り、その他生活の維持及び向上に努めなければならない。」(法第 60 条第 1 項)との義務を負います。

「苦情申立ての趣旨」に「生活保護を打ち切りたいがために、不安にさせ追い詰める、まるで恫喝のような」と主張されていますが、そのようなことはなく、仮に保護を廃止する場合、法の規定に基づき行われるものであり、個々のケースワーカーの判断で保護の要否が決まるというようなことはありません。

3 今後の方針

今後とも法及び各種規定に則り業務を行い、申立人の世帯の状況に配慮しながら申立人の世帯の早期自立に向けた支援を行っていきたいと思います。

【オンブズマンの判断】

1 生活保護法第 27 条第 1 項に基づく指示（指導）書（以下、「指示書」という。）の交付について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、担当ケースワーカーの指導に基づき就職活動を行い、採用されたにもかかわらず、市が指示書の交付を行ったことに納得いかないとのことでした。

市が申立人に指示書を交付した経緯、理由としては、「市からの回答」によると、「平成 23 年 11 月の保護開始以降、口頭で就労指導等を何度も実施し、求職活動状況報告書の提出も求めてきましたが、申立人からは 1 度しか求職活動状況報告書の提出がありませんでした。また、担当課としては、申立人につき稼働可能との判定が出ていることから、厚生労働事務次官通知第 4 に基づき平成 24 年 1 月から就労指導を行ってまいりました。申立人の稼働能力を踏まえれば月額 A 万円収入を得ることは可能であると判断し、本件就労指導時に、申立人へ月額の給与が A 万円得られるような求職活動を指導しました。しかし、平成 30 年 10 月〇日に確認した給与の額は月額約 B 万円ということでした。以上のことを総合的に考慮し、口頭による指導では、申立人の世帯の自立を助長することが難しいと判断し、申立人へ増収指導の指示書を交付しました。」とのことです。

申立人によると、担当ケースワーカーから就職活動を行う際のことについて具体的なこと（仕事内容、就労時間、収入目安等）は言われなかったとのことです。担当ケースワーカーは、収入目安について、就労指導時に、申立人の稼働能力を踏まえ月額の給与が A 万円得られるように指導していたとのことです。そして、その指導に従わなかったため、増収指導の指示書の交付を行ったものと認められます。また、指示書を交付したことについては、「市からの回答」に指導等の経緯が記載されていますが、今回の件だけではなく、申立人に対してこれまで何度も求職活動状況報告書の提出を求めてきたものの、同報告書が 1 度しか提出されなかったことから、申立人につき度重なる口頭による就労指導に従わないと判断したことも原因になっているようです。これらについては担当ケースワーカーの保護記録に記録があることを確認しております。

このような経緯を踏まえると、市が、申立人について、厚生労働省社会・援護局長通知第 11 の 2 (4) にいう、口頭の指導によって「目的が達成されなかったとき、または目的を達成されないと認められるとき及びその他の事由で口頭によりがたいとき」に該当すると判断したことに問題はみられず、申立人に対し増収指導の指示書を交付したことについて不備は認められません。

2 ケースワーカーの対応について

「苦情申立ての趣旨」によると、担当ケースワーカーから「こうしないと、私が上司から怒られます。」「私もこういったことはしたくないのです。」といった自分の保身ともとれるような言葉があり、生活保護を打ち切りたいがための恫喝のような対応、発言があったとのことです。

「市からの回答」によると、「担当ケースワーカーとしては、口頭指導に止めておきたかったのですが、再三の指示に従わなかったため、組織として指示書の発行をせざるを得ない状況となり、『上司からの指導に基づき行っています。』との発言はしました。しかし、この発言は、担当ケースワーカーの『保身』というような個人的な感情で行ったものではなく、あくまでも申立人の自立を助長することを目的として行った発言であります。」とのことです。

申立人と市の主張は異なっていますが、オンブズマンとしては、記録等の客観的な資料がなく、その場に居合わせてもおりませんので、実際に担当ケースワーカーがどのような発言を行ったかについて判断をすることはできません。ただ、「苦情申立ての趣旨」にある「こうしないと、私が上司から怒られます。」「私もこういったことはしたくないのです。」との発言が仮にあったとしても、それ自体、確かに適切な発言とはいえないかもしれませんが、相手を説得するための発言だったと考えられますので、そのような発言としてみると、この発言が不備に当たるとまではいえないと考えます。

また、申立人が言われる「生活保護を打ち切りたいがために、不安にさせ追い詰める、まるで恫喝のような市の職員の対応、発言」があったとの主張については、「苦情申立ての趣旨」によると、「仕事をしなければ指示書を出す」と市の職員が言ったこと、そして、実際に指示書の交付を行ったことを指しての主張だと思われます。この点については、市の職員の対応は生活保護法の規定に基づいた発言であり、指示書の交付も生活保護法に基づいて行われたものですので、このことをもって「恫喝のような市の職員の対応、発言」であったとは認められません。

以上より、ケースワーカーの対応について、不備があったとは認められません。

（１４）生活保護費の支給

【苦情申立ての趣旨】

私は現在、生活保護を受給している。ところが平成 30 年 5 月の支給額が前月までの支給額より〇円も少なくなっていた。

同年 5 月、〇〇区保護課（以下「担当課」という。）に確認したところ、「1 月に障害年金の支給の申立てに関する書類（以下「本件書類」という。）を作成して、年金事務所を通して日本年金機構に障害年金の支給の申立てをしていたが却下された。却下されたことにより、障害者加算のあった分が減額となり保護費が減少した。」との説明であった。本件書類については、確かに私が一部を記載したものだったが、病院の診断書を得るための書類と思っており、障害年金の支給の申立てに関するものという説明が十分になされないままに、担当課に書かされたものだった。また、本件書類の中の「受診状況等証明書が添付できない申立書」を担当課の職員が本人の承諾なく作成しており署名までしていた。このことについて担当課の職員に説明を求めたが、法律に則り行っているだけとの回答のみで、私の求める説明はしてもらえなかった。

その後、保護費の支給が〇円も減少したことにより、これから生活していけるか不安にさいなまれ、〇〇の悪化で夜も寝られなくなり、仕事も行けなくなってしまった。

同年 6 月〇日に、担当課の職員が私を訪問して、「3 月〇日に障害年金の不支給が決定されて、本来であれば 4 月分から〇円の減額をしなければならないところ、4 月分は減額していない保護費を支給してしまったため、7 月分から 11 月分の保護費から〇円ずつ、12 月分の保護費から〇円引かせてもらう。」とのことであった。

このような保護課のミスにより、ただでさえ5月から〇円保護費が減額されているのに、7月からさらに〇円減額されることに納得いかない。このような保護費の減額は認められないし、本件書類が何であるかを十分に説明することなく私に記載させ、私に断りもなく署名して、本件書類を作成、提出したことについても許されるべきではない。

このような市の対応に納得がいかない。

【市からの回答】

1 生活保護制度の障害者加算について

生活保護制度の中に、「障害者加算」という制度があります。「障害者加算」とは、特定の条件を満たすと、各種加算がつくもので、障がいを抱えているがゆえに生じる特別需要に対応するために支給されるものです。「生活保護法による保護の実施要領について（厚生労働省社会・援護局長通知第7-2-（2）-エ-（ア））」によると障害者加算は原則として、身体障害者手帳、国民年金証書、特別児童扶養手当証書又は福祉手当認定通知書により障害の程度を判定し認定を行うものとされています。

「生活保護法による保護の実施要領について（厚生労働省社会・援護局長通知第7-2-（2）-エ-（イ））」の規定によると、身体障害者手帳等を所持していない者については、障害の程度の判定は、保護の実施機関の指定する医師の診断書その他障がいの程度が確認できる書類に基づき行うこととなっています。本件については、「障害年金」を受給していなかった申立人の場合は、「その他障害の程度が確認できる書類」として〇〇の〇級を持たれていましたので、それを基に障害者加算（厚生労働省告示別表第1第2章-2障害者加算）を認定していました（平成30年度月額〇円）。

2 生活保護制度の補足性の原理について

生活保護制度の基本原理の一つに「補足性の原理」というものがあります。生活保護の決定及び実施に当たっては他法他施策の優先活用が原則となっております（生活保護法第4条保護の補足性）。これは、受給可能な年金や手当てがあれば、その手続きを行い、対象となる制度や控除があるのであれば、そちらを優先して使わなければならないというものです。この中には、年金等の社会保障給付も含まれます。

3 障害年金の受給申請について

（1） 障害年金書類の代行申請について

〇〇区保護課（以下「担当課」という。）で申立人の障害年金の受給要件を調査しましたところ、「初診日のある月の前々月までの公的年金の加入期間の2/3以上の期間について、保険料が納付または免除されていること」という要件を満たしている可能性があるため、上述の生活保護の補足性の原理に基づき、平成29年11月〇日に申立人に年金申請指導を行い、熊本市年金受給推進員の代行申請について説明いたしました。代行申請とは、年金申請を行うにあたり、自身で書類を作成するのが困難な方について、本人に説明の上、委任状を書いてもらい、熊本市年金受給推進員が代行で手続きを行うことができる制度で、平成29

年度は〇〇区で約 30 件の代行申請を行っています。

指導に伴い、申立人が担当課窓口に来所され、障害年金申請のために必要な主治医記載の診断書の提出があったために受理いたしました。その場で年金申請書及び病歴・就労状況等申立書（以下「年金書類」という。）に押印していただこうと思いましたが、申立人は印鑑を持参されていなかったため、年金書類に担当課への返信用封筒をつけて手渡し、年金書類に押印後返送するように伝えました。

申立人より年金書類の返送がありましたが、押印漏れがあったため、平成 30 年 1 月〇日に申立人宅を訪問し、押印を依頼しました。

「障害年金の支給の申立てに関する書類を説明が十分になされないまま担当課に書かされた」という申立人の意見ですが、上記のとおり、平成 29 年 11 月〇日に年金申請指導を行った際にも、説明は行いましたし、平成 30 年 1 月〇日の訪問時にも熊本市年金受給推進員の代行申請について申立人に再度説明しており、裁定の結果次第では認定中の障害者加算（厚生労働省告示別表第 1 第 2 章－2 障害者加算）を取り消さなければならないことも説明させていただいておりますので、担当課としましては十分な説明を行っていると考えます。

（２） 受診状況等証明書が添付できない申立書（以下「本件申立書」という。）について申立人によりますと、『受診状況等証明書が添付できない申立書』を担当課の職員が本人の承諾なく作成しており署名までしていた。」とのことですが、本件申立書は、診療録の廃棄や医療機関の廃院、本人の忘却などで初診日が特定できない場合に添付する書類であり、当初は申立人の初診日が分からなかったため、申立人から熊本市年金受給推進員に対しての委任状をもらい、事前に本件申立書を申立人の名前を記載して準備していました。初診日が不明であれば、申立人に本件申立書の内容を確認していただき、押印をお願いするところですが、診断書に初診日の記載があったため、本件申立書は不要な書類となりましたので、申立人の押印の必要もなくなりました。よって、本来であれば必要のない書類ですので、廃棄すべきでしたが、そのまま保管してしまい年金申請書類とともに年金事務所へ提出してしまいました。

裁定に不必要な書類であったにもかかわらず、年金事務所に送付し、申立人にご心配をおかけしたことにつきましては、心からお詫び申し上げます。今後このようなことがないように熊本市年金受給推進員が年金事務所に申請書等を提出する際には、担当ケースワーカー及び査察指導員が提出書類のチェックを行うことを担当課で決定しました。

（３） 障害者加算の認定取消しについて

申立人が障害年金申請中の際は、「精神障害者保健福祉手帳による障害者加算の障害の程度の判定について（平成 7 年 9 月 27 日 社援保発第 218 号 厚生省社会・援護局保護課長通知）」に基づき、引き続き障害者加算（厚生労働省告示別表第 1 第 2 章－2 障害者加算）を認定していました。

平成 30 年 3 月〇日に「国民年金・厚生年金保険の支給しない理由のお知らせ（不支給決定通知書）」（以下「不支給決定通知書」という。）が、申立人に日本年金機構から通知され

ており、同年4月〇日に申立人より、担当課へ不支給決定通知書が提出されました。よって「生活保護手帳別冊問答集 2017 問 7-17【加算についての届出】」及び「熊本市生活保護マニュアル問 5-43【障害者加算の認定時期】」に基づき、同年5月〇日付で障害者加算（厚生労働省告示別表第1第2章-2 障害者加算）の認定を取り消す決定をしました。

しかしながら、同年5月〇日に「生活保護法による保護における障害者加算等の認定について（昭和40年5月14日 社保第284号 厚生省社会局保護課長通知）-4」を確認したところ、本来であれば障害年金の不支給が決定した3月の翌月である4月より障害者加算（厚生労働省告示別表第1第2章-2 障害者加算）を取り消さなければならないことが判明しました。そこで、同年6月〇日の申立人との面談時にその旨説明し、同日に4月の障害者加算（厚生労働省告示別表第1第2章-2 障害者加算）の取消処理を行いました。

なお、申立人への報告が遅れたのは、再度障害者加算を認定する方法等を確認するため、保護管理援護課へ質問票を送付し、平成30年6月〇日に回答がきました後に、申立人への報告をさせていただいたため、申立人への報告が6月にずれ込んでしまいました。

申立人から障害年金の不支給決定通知書を受領したのは、同年4月〇日であり、4月分の生活保護費が支給された同月〇日以降であったため、当然に4月分の生活保護費から障害者加算（厚生労働省告示別表第1第2章-2 障害者加算）の取消しをすることはできませんでした。

（4）4月分の障害者加算の返還について

担当課は、申立人の生活保護費から4月分の障害者加算（厚生労働省告示別表第1第1章-4 障害者加算(1)）を返還してもらう必要がありますが、一括で生活保護費から返還していただきますと、申立人の生活が困窮することが予想されたため、「生活保護手帳別冊問答集 2017 問 8-33 答」によりますと、少額な臨時収入の分割認定を世帯の事情に応じて6か月を上限として分割認定を考慮しても差し支えないとありますので、これを参考に、上限の6か月分割を提案し、申立人が了承されたため、6分割認定処理を行いました。

申立人におかれましては、障害者加算（厚生労働省告示別表第1第2章-2 障害者加算）がなくなり、ご不満をお持ちのこととは思われますが、担当課としましては、上述のとおり、法に則り適正な手続きをさせていただいておりますので、ご理解のほどお願いします。

【オンブズマンの判断】

1 申立人の苦情申立ての趣旨をみるに、申立人が主張する苦情の内容は三点あります。一点目は、平成30年5月分からの生活保護費の支給額が前月までの支給額より〇円も少なくなっていたこと、二点目は、〇〇区保護課（以下「担当課」という。）が、4月分の生活保護費を多く支給していたため、その分を7月分から12月分の生活保護費から減額するという担当課の対応、三点目は、申立人が障害年金の支給の申立てをするに当たり、担当課の説明が不十分であり、また、障害年金の支給の申立てに関する書類の中の「受診状況等証明書が添付できない申立書」（以下「本件申立書」という。）が申立人の断りもなく担当課により署

名までされ作成、提出されたことが許されないというものです。

そこで、以下では担当課の対応に不適切な点はなかったかどうかを検討します。

2 生活保護費について

申立人は、通常的生活保護費とは別に、障害者加算を支給されていました。その障害者加算が4月分からなくなったという、申立人の苦情の一点目につき、申立人の障害者加算が4月分からなくなったことが、担当課の責任であるか検討します。

そもそも、障害者加算がなくなったのは、日本年金機構に障害年金を申請して、それが認められなかったことによります。障害年金の申請は、「市からの回答」にもあるとおり、生活保護制度の補足性の原理に基づき、障害年金の受給要件を満たしているのなら、申請しなければなりません。そうであるなら、担当課が申立人に障害年金の申請をするよう指導したことにつき問題はありません。

そして、申立人が障害年金の申請を行い、障害年金の不支給が決定されたことにより、障害者加算がなくなったことに関しては、「生活保護法による保護における障害者加算等の認定について（昭和40年5月14日 社保第284号 厚生省社会局保護課長通知）-4」によると、障害年金の不支給が決定した3月の翌月である4月より障害者加算を取り消さなければならぬので、担当課が4月分からの障害者加算を取り消したことに不備はありません。

ですが、担当課によりますと、申立人から障害年金の不支給決定通知書が担当課に提出された時点（平成30年4月〇日）では、5月分以降の障害者加算の取消しをするのみで、4月分の障害者加算については取消しを行わず、その後の同年6月〇日に4月分の障害者加算を取り消しています。この点につき「市からの回答」によりますと、「平成30年5月〇日に『生活保護法による保護における障害者加算等の認定について（昭和40年5月14日 社保第284号 厚生省社会局保護課長通知）-4』を確認したところ、本来であれば障害年金の不支給が決定した3月の翌月である4月より障害者加算（厚生労働省告示別表第1第2章-2 障害者加算）を取り消さなければならぬことが判明しました。そこで、同年6月〇日の申立人との面談時にその旨説明し、同日に4月の障害者加算（厚生労働省告示別表第1第2章-2 障害者加算）の取消処理を行いました。」とのことでした。ですので、担当課は、申立人から障害年金の不支給決定通知書が担当課に提出された時点では、4月分の障害者加算を取り消さなければならぬことが分かっていたことが分かっていなかったこととなります。この点、不備があるようにも思われますが、確かに、申立人から障害年金の不支給決定通知書が担当課に提出された時点で、4月分の障害者加算を取り消さなければならぬことが分かっていたならば、4月分の障害者加算の返還を求める手続きが早くできていたかもしれませんが、その返還を求めるのが少し遅くなっただけと考えるならば、申立人に不利益が及んだとまでは言えません。よって、担当課の対応に不備があるとまでは言えません。

3 平成30年7月から同年12月までの生活保護費の減額について

では、4月分の障害者加算を支給したことについて、担当課に不備がないとして、申立人

の二点目の苦情である、その支給額の返還を求めることについて、問題がないか検討します。

4 月分の障害者加算額を申立人に支給したことにつき、上記見てきたとおり、法律上の根拠はないため、申立人は返還義務を負います。

その返還方法につき、「市からの回答」によりますと、「一括で生活保護費から返還していただきますと、申立人の生活が困窮することが予想されたため、…6 か月分割を提案し、申立人が了承されたため、6 分割認定処理を行いました。」とのことです。

確かに、4 月分の障害者加算額を返還してもらう必要が市にはあります。そこで一括で返還してもらうのは、申立人の生活に影響があるとのことから、6 か月分割を行っている担当課の処理は申立人の生活に配慮したものであります。また金額的にも 1 か月あたり〇円程であり、申立人の生活を圧迫するような額とまでは言えないので、担当課の処理に問題はありません。

4 障害年金の申立てと障害者加算について

(1) 障害年金の説明について

このことについて、「市からの回答」によりますと、「平成 29 年 11 月〇日に年金申請指導を行った際にも、説明は行いましたし、平成 30 年 1 月〇日の訪問時にも熊本市年金受給推進員の代行申請について申立人に再度説明しており、裁定の結果次第では認定中の障害者加算（厚生労働省告示別表第 1 第 2 章－2 障害者加算）を取り下げなければならないことも説明させていただいておりますので、担当課としましては十分な説明を行っていると考えます。」とのことです。

確かに、担当課としては十分な説明を行っているとのことですが、本件のような、申立人に不利益が及ぶ可能性がある事項に関しては、担当課にはより重い説明義務が課せられると考えます。どこまで説明を果たさなければならないのか難しいところではありますが、説明が十分すぎて問題となることはないと思いますので、相手方に不利益が及ぶ可能性がある事柄に関しましては、入念な説明を行うことが必要と思われる。

本件において、担当課は障害者加算が取り消される可能性があることを二度説明しているとのことです。申立人からしましたら説明不足とのことですので、それで十分かは難しいところですが、二度にわたり説明しているのであれば、担当課の説明義務に関して不備は認められないと考えます。

(2) 本件申立書について

申立人の主張によりますと、本件申立書を担当課の職員が本人の承諾なく作成、署名して送付しているとのことです。この申立人の三点目の苦情につきまして、担当課も本件申立書を作成、署名し送付した事実は認めておりますので、その事実を基に判断したいと思います。

ところで、まず本件申立書の性質についてですが、「市からの回答」によりますと、「本件申立書は、診療録の廃棄や医療機関の廃院、本人の忘却などで初診日が特定できない場合に添付する書類であります。本件におきましては、申立人の診断書に初診日の記載があったため、本件申立書は不要な書類であります。そうであるなら、担当課も述べているように初

診日が分かった時点で、本件申立書は廃棄すべきであったと思います。この点、「市からの回答」によりますと、「今後このようなことがないように熊本市年金受給推進員が年金事務所に申請書等を提出する際には、担当ケースワーカー及び査察指導員が提出書類のチェックを行うことを担当課で決定しました。」とのこと。今後は、必要な書類と必要でない書類の分別をしっかりと行い、必要でない書類に関しては、早めに廃棄するなどして、書類管理を徹底してもらいたいと思います。しかし、本件申立書を誤って送付したことにより、申立人に何か不利益が生じたかと言うと、それは認められません。

また、申立人は本件申立書を担当課の職員が本人の承諾なく作成、署名していると主張されていますが、「市からの回答」によりますと、「申立人から熊本市年金受給推進員に対しての委任状をもらい、事前に本件申立書を申立人の名前を記載して準備していました。」とのこと。オンブズマンが委任状自体を確認したわけではありませんが、代行申請の委任状がないと、日本年金機構において障害年金の申請を受け付けてもらえないとのことですので、委任状はあったと思われます。そうであるなら、本人から委任され、本件申立書を作成したことになりますので、本人の承諾がなかったとは言えません。

よって、担当課の業務に不備は認められません。

5 おわりに

申立人からしましたら、今まで支給されていた障害者加算分の支給がなくなり、ご不満もおありかとは思われますが、市としまして、国の定めに則り、手続きを進めた結果でありますので、ご理解をしていただきたいと思います。

（１５）児童の一時保護等（一部要約）

【苦情申立ての趣旨】

子どもが家出し、平成 30 年〇月から児童相談所に保護されている。子どもに会わせてほしいと何度も言ったが、児童相談所は子どもに会わせてくれなかった。

その後、裁判所から呼び出しを受け、裁判所に出向いたところ、児童相談所の職員が報告書を作成し裁判所に提出していた。報告書の中には、私のことを誹謗中傷するような虚偽の内容が書かれていた。ほかにも、「今後の支援の見通し」には手紙による交流を実施すると書いてあったが、実際には実施されておらず、実施する気がないのに報告書に書いたとしか考えられない。

児童相談所の現在の担当者に対して、報告書の内容が虚偽であることや子どもに会わせてほしいと話したが、話が堂々巡りになるだけで進展がなかった。最初の担当者は親切で話の分かる人だったので、その人に替えてほしいと希望しても、児童相談所は応じてくれなかった。

以上から、虚偽の内容の報告書を作成し家庭裁判所に提出したこと、現在の担当者を替えないこと及び、子どもとの手紙による交流を実施せず、面会もさせない等の児童相談所の対応に納得がいけないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 申立てに係る報告書について

(1) 平成30年〇月、熊本〇〇警察署から児童相談所に対して、申立人のお子様（以下「本児」という。）の通告があり、緊急会議を実施した結果、児童福祉法（以下「法」という。）第33条第1項に基づいて本児を一時保護しました。その後、児童相談所が本児への聞き取りや〇〇等の関係機関への調査を行った結果、本児の一時保護の期間を延長することが相当であると判断しました。

児童相談所長は、法第33条第4項に基づき一時保護の期間を延長することができますが、親権を行う者の意に反する場合には、法第33条第5項により家庭裁判所の承認を得る必要があります。本児の場合も、家庭裁判所に一時保護期間の延長承認の申立てを行い、その際、申立ての資料として「申立てに係る報告書」（以下「報告書」という。）を作成し、家庭裁判所に提出しました。報告書のコピーは、申立人も所持されています。

(2) 申立人は、「報告書の中には、『〇〇』等、私のことを誹謗中傷するような虚偽の内容が書かれていた。」と主張されています。

児童相談所としては、児童相談所が収集した情報を記載しているのであり、申立人を誹謗中傷する意図はなく、虚偽の内容を作成したということもないと考えております。

2 担当者の交代について

市の児童相談所では、緊急を要する案件も少なくないことから、迅速に対応するための体制として、初期対応は初動班が行い、その後の継続的な対応については地域班が引継ぐことになっています。

本件でも、初期対応は初動班の職員が行っており、「苦情申立ての趣旨」にある「最初の担当者」というのも、初動班の職員であると思われます。

児童相談所としては、本児については既に初期対応は終了し、継続的な対応を行うため、地域班の職員が現在担当しているところであり、担当者を交代させる必要もないと考えております。もっとも、申立人がご不満を抱かれているのは事実ですので、今後も丁寧な対応に努めてまいりたいと思います。

3 手紙による交流の実施について

申立人は『『今後の支援の見通し』には手紙による交流を実施すると書いてあったが、実際には実施されておらず、実施する気がないのに報告書に書いたとしか考えられない。』と主張されています。

この点について、報告書の中に「申立人については面接に加え、本児との手紙による交流を実施し、安心して生活できる環境づくりを行う。」と記載しています。これは、無条件に手紙による交流を実施するという趣旨ではなく、申立人との継続的な面談を前提として、本児の精神面に影響が及ばない範囲で、手紙による交流を実施することを提案させていただいた趣旨です。

本件では、平成 30 年〇月に行われた家庭裁判所での手続後に申立人と面談し、その後、複数回にわたり申立人宅へ電話や訪問をしたものの、申立人と連絡をとることができない状況です。

このように、申立人との間で継続的な面談を実施できていないことから、手紙による交流の適否を判断することができず、現在に至るまで手紙による交流を実施しておりません。

4 今後の方針

本児を一時保護して以降、児童相談所から申立人へ何度も連絡を試みていますが、なかなか申立人に接触できない状況が続いております。

児童相談所からご確認させていただきたいこともありますので、ご不明な点があれば、児童相談所へご連絡をお願いしたいと考えております。

【オンブズマンの判断】

1 申立書に係る報告書の記載内容について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、児童相談所が家庭裁判所に一時保護期間の延長承認の申立てを行った際に提出した「申立てに係る報告書」（以下「報告書」という。）には、虚偽の内容が記載されている旨主張しています。

この点について、「市からの回答」では、「児童相談所としては、児童相談所が収集した情報を記載しているのであり、申立人を誹謗中傷する意図はなく、虚偽の内容を作成したということもないと考えております。」と説明されています。

オンブズマンも、児童相談所が情報を収集する過程や収集した情報を基に報告書を作成する過程を調査しましたが、児童相談所が申立人を誹謗中傷する意図や、虚偽の内容を作成したという事実については確認できませんでした。

したがって、報告書の作成に関して市に不備はありません。

2 担当者の交代について

「苦情申立ての趣旨」及び「市からの回答」を踏まえると、申立人は児童相談所の職員のうち、現在の担当である地域班の職員ではなく、申立人に最初に対応した初動班の職員が担当になることを望んでいるようです。

この点について、「市からの回答」によると、「児童相談所としては、本児については既に初期対応は終了し、継続的な対応を行うため、地域班の職員が現在担当しているところであり、担当者を交代させる必要もないと考えております。」と市は主張しています。

オンブズマンとしては、児童相談所が緊急を要する案件へ迅速に対応するための体制として、初期対応は初動班が行いその後の継続的な対応については地域班が引継ぐという体制をとっていることは合理的なものと評価でき、本件もその体制に従って地域班の職員が対応しているということなので、担当者を交代しないという市の判断に不備はないと考えます。

なお、「市からの回答」によると、「申立人がご不満を抱かれているのは事実ですので、今

後も丁寧な対応に努めてまいりたいと思います。」ということなので、今後も丁寧な対応に努めてください。

3 手紙による交流の実施について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、児童相談所が申立人のお子様との手紙による交流を実施しないことについて、納得がいかないということです。

これに対して「市からの回答」によると、「報告書の中に『申立人については面接に加え、本児との手紙による交流を実施し、安心して生活できる環境づくりを行う。』と記載しています。これは、無条件に手紙による交流を実施するという趣旨ではなく、申立人との継続的な面談を前提として、本児の精神面に影響が及ばない範囲で、手紙による交流を実施することを提案させていただいた趣旨です。」「申立人との間で継続的な面談を実施できていないことから、手紙による交流の適否を判断することができず、現在に至るまで手紙による交流を実施しておりません。」と説明されています。

この点については、交流が児童の精神面にどのような影響を及ぼすかということを考量するにあたって重要となる保護者と児童相談所との面談について、本件では継続的な面談が実施できていないということであり、現段階において児童相談所が手紙による交流を実施していないということもやむを得ないと考えます。

よって、児童相談所が申立人と申立人のお子様との手紙による交流を実施していないことについて、不備はないと考えます。