

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 社会福祉法人の告発に対する調査（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、社会福祉法人（以下「法人」という。）の理事を務めているが、勤務表を改ざんして介護給付費を不正受給したとして、平成29年9月及び同年10月の2回にわたり市に告発書を提出した。市に対し、徹底した調査を実施し、法人が適正な運営となるよう指導してもらいたいという趣旨で告発したものである。ところが、告発人らによる度重なる督促を受けて調査したのが平成30年3月であった。平成30年6月、回答書をもって調査結果を通知してきたが、その内容は、到底納得できるものではなかった。告発書を提出したにもかかわらず、市は、なかなか調査に取りかからなかったことと、調査結果があまりに不満足であることに対して、苦情を申し立てる。

市からの回答

介護保険施設等への指導監督については、国の指針を基本として、指導及び監査の形態で行っています。指導は、介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬の請求等に関する事項について周知徹底させることを目的に実施します。一方、監査は、介護サービス事業者が人員、設備及び運営基準に従っていないと認められる場合若しくは著しい不当が疑われる場合等において、公正かつ適切な措置を採ることを主眼として実施します。

調査の項目は、疑われる事項により様々ですが、本件の場合、人員配置についての確認が必要であり、給与支給の実績や出勤簿等により勤務実績を確認しました。

本件の指導監督の手法については、実地指導の手法により行いました。しかしながら、人員基準違反の状態が著しいものであったり、相当期間継続することが確認されたりした場合には、監査に切り替えて行政上の措置（勧告、命令等）を行うこともあります。

「市は、告発人らによる度重なる督促を受けて調査したのが平成30年3月である。」との主張について、市は、いずれも事実確認は行っており、放置し続けたものではありません。市が告発書を受理した場合の取扱いは特に定めはありませんが、告発等の内容が公益通報に該当する場合には公益通報者保護法の趣旨に則り対応することとなります。しかしながら、本件の告発者は法人の理事であることから、公益通報として取り扱っていなかったものです。なお、今回の件を踏まえ、「福祉施設等に関する情報提供対応マニュアル」（平成30年7月4日決裁）を作成し、運用し、介護サービス事業者への指導監督にあたっては、介護保険法並びにその他関連する諸省令等に基づき、公平公正に実施しています。

「勤務表を改ざんして介護給付費を不正受給した」との主張について、平成29年8月の介護事業所への定期的実地指導において、現地で書類を確認したところ、介護事業所と併設する別の介護事業所との勤務体制を一体的にした一覧表が作成されているなど、不十分な勤務表でありましたが、指導により勤務表をサービスごとに分けて作成し提出するよう求めたところ、同年9月に勤務体制一覧表の提出がされています。その時点では、その勤務表により人員基準が満たされていることを確認しています。

介護事業所及び別の介護事業所における人員基準欠如については、人員基準欠如の割合が1割未満であり、人員基準欠如が生じた翌月の末日に改善ができていましたので、平成30年6月時点においては、介護報酬を減算するまでには至りませんでした。しかし、介護事業所における人員基準欠如については、平成30年10月、人員基準の算定条件となる基準省令の解釈を市が誤認していたことから、改めて満たすべき人員基準の時間数を計算した結果、人員基準欠如による減算すべき期間が生じたため、既請求分の過誤調整を求めました。以上のとおり、勤務表の改ざんには当たらないと判断しています。なお、記録の整備や会計の区分等について、一部運営基準を満たさない部分がありましたが、これらについては別途指導しており、本件に係る市の調査は完了しているものと認識しています。

オンブズマンの判断

オンブズマンが調査したところ、市は、申立人の告発後、事実確認等を行っているようです。しかし、市は、そのことを告発書を提出した申立人に伝えていません。市において、公的な要請から、告発者に対して調査結果の全てを公表できない場合があることは理解できますが、そうであるならば、告発を受けた時点、又は、告発を受けた後の早い段階で、調査結果を申立人にお伝えできない場合があることの説明をすべきであったと考えます。告発者にとっては、調査結果がどうであったのか一番気になる場所であり、その調査結果の通知がなく、上記説明もなかったのであれば、市が告発を放置していると考えられるのも致し方のないところです。

市は、「福祉施設等に関する情報提供マニュアル」の中で「情報提供者から市の対応状況についての回答の要請があった場合、対象福祉施設等に対する調査の有無（調査を実施しなかった場合は、その理由を含む。）及び調査結果等については、個人のプライバシーや事業者に不当な不利益が生じないように配慮したうえで回答する。」と定めています。今後はこの規定に則り、対応をしてもらいたいと考えます。

次に、市の調査がずさんであるとする申立人の主張について、市長には、介護保険法その他の法令に基づき、介護サービス事業者に対して調査する（報告等を求める）権限が与えられています。また、その調査の結果に基づいて介護サービス業者に対し勧告、命令等をする権限も与えられています。

オンブズマンも関係資料を確認しましたが、勤務表の改ざんには当たらないとし

た市の判断に問題があったとは認められません。介護給付費の減算の対象とならなかったとする市の調査において、市の調査の積算方法については、相応の合理性が認められます。法が市長に介護サービス業者に対する調査権限を与えた趣旨は、利用者が良好な介護サービスを受けられること、介護保険制度が適正に運用されること、などの実現を目的とするものであり、いわば将来に向かって改善を図ることを主たる目的にしているものといえます。

このような観点から見ると、市の調査には、特に指摘すべきと考えられるような問題点は認められませんでした。もっとも、人員基準の算定条件となる基準省令の解釈を市が誤認していたことは問題です。この点については、その後、人員基準の時間数を計算し直し、既請求分の過誤調整を求めているとのことですが、今後は、このように基準省令等の解釈を誤認するようなことがないように努めてもらいたいと望みます。

(2) 生活保護の相談（要約）

苦情申立ての趣旨

生活保護を受けるため、市役所本庁舎にある支援センター（以下「センター」という。）に、住居のことを相談した。センターの業務は市がA団体（以下「団体」という。）に委託しており、センターの職員（以下「当該職員」という。）が対応し、その後賃貸アパートを契約することができた。

その後、当該職員が賃貸アパートの持ち主に、私のプライバシーに係ることを話しているのではないかと思うような出来事があった。そこで、団体の本部に行き、当該職員に私のプライバシーを賃貸アパートの持ち主に話したか尋ねたが、当該職員から暴言を吐かれた。このことだけでなく、今までもひどい言葉を投げかけられていた。

その後、私は生活保護を受給するようになったので、生活保護の担当課（以下「生保担当課」という。）の担当ケースワーカー（以下「CW」という。）に当該職員の暴言の件を相談したところ、「団体が謝罪したいと言っている。」という返事だった。CWへ謝罪文がほしいと伝えたところ、「その方向で進める。」という返事だった。しかし、2か月ほど経っても何の連絡もなかった。

平成31年（2019年）1月、謝罪文についてどうなったか尋ねようと、団体に行ったが、会議中を理由に事務局長と会えなかった。翌日、CWに電話したところ、「団体の方から『謝罪はもう済んでいる。』という連絡があった。」と回答された。

団体の対応は馬鹿にしたものであり、団体の謝罪が済んでいないことは分かっているのに、何もしない市の対応にも納得がいかない。

市からの回答

団体に対する苦情については、センターの業務を所管し団体に委託している担当課（以下「事業担当課」という。）が、当該職員等にヒアリングを行ったところ、当該職員がCWより連絡を受け「申立人が激高しているのであれば申立人と直接会って謝罪してもよい。」とCWへ伝えたところ、CWから「申立人本人は直接会うことは望んでいない、謝罪文を出してほしいと言っている。」と聞いたとのことでした。そこで、当該職員はCWへ「自身の個人の発言内容により申立人に対して誤解を与え、不快に思わせてしまったのであれば、そのことについて謝罪文を書き、それをCWへ預けてもよい。」といったんは回答したものの、謝罪文を書くことを躊躇し、本件について事業担当課及び団体に報告をしていなかったとのことでした。

次に、団体の謝罪が済んでいないことは分かっているのに、市は何もしないとい

う苦情については、平成31年（2019年）1月に申立人が団体の事務局長を訪ねたあと、同日事務局長からCWへ「謝罪をしたいということは申立人へ伝えてほしい。」と電話にて連絡があり、翌日CWが申立人にその旨を電話にて伝えています。CWもやり取りの中で時間を要した部分はありますが、申立人の意向を尊重し、団体との連絡調整を図っており、適切に対応していると考えております。

本件は、申立人の個人情報の漏えいがあったという疑義が発端となっておりますが、このような疑義が発生した時点で団体またはセンターから事業担当課へすみやかに報告が行われるべきであったと考えます。そのうえで、事業担当課と団体と生保担当課が情報共有をしながら、当該疑義にかかる申立人の不安や不信感の早期解消、申立人の気持ちに寄り添った対応を組織的に行うべきであったと考えます。本件では、報告等の対応が不十分であったため、事業担当課としても事実を把握できず、結果として申立人への適切な対応、及びセンターへの適切な指導ができませんでした。このことによって、申立人がご不快に思われ、不信感を抱かれたことについては大変申し訳なく、お詫び申し上げます。

本事業の適正な実施のために、市民の方とのやり取り状況において疑義が生じた場合は、団体から随時報告させ、指示、改善を求めることとし、次年度の本事業契約締結にはその旨を追記します。市民の方とのやり取りにおいては個人情報の取扱いに特段の配慮を行うとともに、市民の方の気持ちに寄り添った丁寧な対応を行うよう指示いたします。

オンブズマンの判断

熊本市オンブズマン条例には「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。」と定められていますので、当該職員に関する苦情については、事業担当課の団体に対する指導監督に問題がなかったかを調査することになります。

本件においては、当該職員が不適切な発言をしたかも明らかでなく、仮に不適切な発言をしたとしても、事業担当課に報告がないため、事業担当課はそのような事実があったことについて把握できていなかったようです。

では、事業担当課が把握していなかったことについて問題がなかったかですが、本事業の仕様書には、団体は「業務内容に疑義が生じた場合には、速やかに委託者に指示を受けなければならない。」と定め指導もしています。そして、報告の機会についても、事業担当課の職員も参加する定例の支援調整会議や定例会が毎月開催されているので、指導監督に問題があったとはいえません。

次に、生保担当課のCWが申立人に対して「後日、当該職員へ話し、謝罪文を書いてもらった際は持参します。」と伝えたにもかかわらず、およそ2か月間、申立人が生保担当課を訪れるまで、連絡しなかったことについて、生保担当課は、申立人が携帯電話を持っていないこと、そして、CWとの定期の面談が3か月に1度

となっていることから、面談を行うまでは報告することができなかったとのことでした。面談が3か月に1度であったとしても、申立人と当該職員との間の連絡調整役を引き受けたのであれば、当該職員から連絡がなかったからとして2か月もの間、何の対応もしていないのは好ましいものではないと考えます。CWにあっては、当該職員に対して謝罪の件はどうなったのかを尋ね、申立人に対して、当該職員からCWに何の連絡も入っていないことを伝える何らかの努力をすべきではなかったかと考えます。もっとも、申立人は携帯電話を所持していないという状況がありますので、努力をしても連絡が取れたかどうかは定かではありませんが、家庭訪問等によって連絡をしようとした行為がない以上、CWの申立人への対応について不備が認められます。

事業担当課は、オンブズマンへの苦情申立てがあるまで、本件の情報を把握していなかったようです。本件は、申立人の個人情報の漏えいがあったという疑義が発端となっています。本件のような疑義が生じた場合は、事業担当課へ速やかに報告が行われ、組織的に対応されるべきであったと、オンブズマンも考えます。団体及び生保担当課が問題を把握した時点で、事業担当課に対して速やかに情報の共有を図っていたのであれば、問題解決の道筋も違っていただけないかと思われまます。これからは情報共有に努め、問題が発生した場合には、組織的な対応を行えるようにしてもらいたいと考えます。

(3) 配達物の宛名の誤表記（要約）

苦情申立ての趣旨

令和元年（2019年）5月、自宅に市から指定収集ごみ袋が配達されてきたが、宛名である私の氏名が誤った表記（以下「本件誤表記」という。）になっていた。本件誤表記は侮辱的表現であり、ヘイトスピーチにあたる。

市は、本件誤表記について謝罪してほしい。

市からの回答

市では、熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例第17条に基づき、廃棄物処理手数料の減免に伴う指定収集袋（以下「支援袋」という。）の交付を行っています。交付の対象者は、上記条例施行規則第23条第2項各号に規定されており、申立人については、在宅の生活保護世帯に該当されるため、同項第1号に基づき支援袋の交付を行いました。

交付にあたっては、担当課が、保護行政を所管する課から対象者リストのデータ（以下「対象者データ」という。）を受領し、配達手続きに使用しています。ただし、個別事情により、対象者本人から住所や氏名の変更の申出があれば、希望の住所や氏名に変更したうえで配達しています。

平成27年5月、支援袋の交付（配達）を申立人宛（宛名の表記は「A」様）に行いました。運送業者が支援袋を配達した際、外国の方である申立人の氏名について、日本語読みの「A」ではなく原語音読みの「B」であるとの申出がありました。この申出を運送業者の担当ドライバーが聞き取り、担当課へ電話で連絡しました。その際、申出の「B」を「C」と誤って聞き取り、翌年以降「C」と変更して送付する旨記録を残しました。

平成31年（2019年）4月、支援袋の交付のため、担当課が対象者データを受領したところ、申立人の氏名が「A」となっていたため、平成27年の上記記録に基づき「C（A）」と変更しました。翌月、運送業者が申立人宅に支援袋を配達しました。その際の宛名は上記変更データに基づき「C（A）」様となっていたのですが、申立人のご家族から担当ドライバーに対し、「C」ではなく「B」である、このような誤表記は侮辱的表現であり、人権侵害になるとの抗議がありました。その後、担当課に対しても、申立人ご家族から抗議のお電話があったため、本件誤表記について、差別の意は一切なく、聞き間違いにより誤ってしまったことをご説明し、謝罪いたしました。

本件誤表記は、前述のとおり聞き間違ったことにより起きてしまったものであり、侮辱や差別の意は一切ございません。しかしながら、本件誤表記により申立人に大変ご不快な思いをさせてしまったことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

今後、支援袋の配達をする際には、正しい表記にて送付いたします。また、支援袋を配達するためのリスト作成の業務全体について、聞取り間違いや伝達ミスがないように従事者に周知するとともに、チェックを強化するなど、万全を図ってまいります。

オンブズマンの判断

在宅の生活保護世帯に対する支援袋の交付については、対象者データに基づいて配達されるようですが、例外的に、対象者本人より住所や氏名の変更の申出があれば、対象者データの変更を行ったうえで支援袋を配達しているとのことでした。

本件の場合、平成27年5月に申立人宅へ支援袋を配達した際、申立人側から「A」ではなく「B」であるとの申出があったとのことですから、上記の例外的な場合に該当すると思われます。このような変更の申出があった場合、担当課としては、どの項目をどのように変更するか、申出をした交付対象者や対象者データ元である関係部署に確認するなどして、データの変更に正確を期する必要があると考えます。氏名や住所が正確でなければ、郵送物の配達を正しく行うことができないからです。

氏名を正確に呼称される利益に関する最高裁判所昭和63年2月16日第三小法廷判決が判示するように、氏名は、「社会的にみれば、個人を他人から識別し特定する機能を有するものであるが、同時に、その個人からみれば、人が個人として尊重される基礎であり、その個人の人格の象徴」であるということができ、このような観点からしても氏名等のデータの正確性を保つことは、市の業務において重要なものと考えます。

本件のように、口頭での聞取りや複数人が介在する電話連絡は、聞き間違い等の危険性が増大すると考えられるため、より慎重な確認が求められます。また、氏名の呼称や表記については、「漢字によって表記された氏名を正確に呼称することは、漢字の日本語音が複数存在しているため、必ずしも容易ではなく」、(とくに外国の方の)「氏名の民族語音を日本語的な発音によって正確に再現することは通常極めて困難」(上記判決)といった事情があると思われますが、そうであるからこそ、担当課としては氏名の変更等に際して確認を怠るべきではないと考えます。

本件においては、担当課は、運送業者の担当ドライバーからの電話連絡のみでデータ変更を行っており、支援袋を申立人に配達する手続きに際して、変更後の氏名が正しいものであるか十分に確認したとはいえないと考えます。よって、本件誤表記については、市の対応に不備があったものと考えます。

いわゆるヘイトスピーチ解消法(正式名称は「本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律」)第2条は、「本邦外出身者に対する不当な差別的言動」を、「本邦の域外にある国又は地域の出身であることを理由として、本邦外出身者を地域社会から排除することを煽動する不当な差別的言動」

と定義しています。さらに、その典型的な具体例として、「専ら…本邦外出身者…に対する差別的意識を助長し又は誘発する目的で公然と」①「その生命、身体、自由、名誉若しくは財産に危害を加える旨を告知」すること、②「本邦外出身者を著しく侮蔑する」ことの二つを規定しています。

そこで、本件誤表記について検討しますと、「専ら…本邦外出身者…に対する差別的意識を助長し又は誘発する目的」という主観的要件を充たすとはいえないと考えます。前述のとおり、変更の申出があった申立人の氏名について十分な確認をしないまま本件誤表記をした市の対応に問題はありますが、侮蔑・侮辱の意図をもって本件誤表記をしたと認められるような特段の事情があるとまではいえないと思われます。外国の方の氏名の原語音を日本語的な発音によって正確に再現することは非常に困難であること、また、申立人の氏名について口頭での聞き取りや複数人が介在する電話連絡により情報を伝達していることからすると、申立人の氏名「B」の一部を聞き間違っ「C」と認識してしまうような誤りは起こりうると考えられるからです。

また、「公然と」とは、不特定又は多数人が知ることのできる状態において、ということの意味します。配達物の荷札等の記載は、特定の運送業者や届け先相手方に向けての情報伝達手段であり、不特定又は多数人が知ることができる状態においてなされたものとはいえないと考えられます。

よって、本件誤表記はヘイトスピーチには該当しないと考えます。

市の改善等の状況

「指定収集袋（ごみ袋）の交付における宛名変更届」を作成し、氏名変更の申し出があった際は、口頭で受け付けるのではなく、同届の提出を依頼し、その提出をもって宛名を変更することといたしました。また、その手順については、マニュアルに記載し、徹底することといたしました。

(4) 第三者への情報提供（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、当時、商店街組合（以下「組合」という。）の組合員として商売を営んでいたが、組合とトラブルになり、平成30年2月、組合を相手に訴訟を提起した。

裁判の中で組合から証拠として提出されたものに、以前、私がオンブズマンに組合に対する市の対応について苦情申立てをした際に作成されたとみられる苦情調査に関連する文書があった。

当該文書は、一般的に知らされておらず、市が提供しなければ組合はその存在すら知りようがないものである。当該文書は、私にとって不利となる内容で、市が組合に提出したのではないかと思い、非常に驚いた。また、組合は、私が市に対して熊本市情報公開条例（以下「条例」という。）に基づき訴訟に関連した文書の開示請求をしていることも知っていた。

市は、私に問合せや確認をすることなく、訴訟相手である組合に私の個人に関する情報を提供していることについて納得できない。

市からの回答

市が作成・保存している文書について、情報提供の依頼があった場合は、対象となる文書等に記載のある者や利害関係を有する者からの依頼であれば、条例の規定による範囲において任意に情報提供しています。

組合が裁判で証拠として提出した文書については、当時の担当者に確認しましたが、第三者に提供したことはないとの回答を得、また第三者に提供したという記録も残っていませんでした。そのため、組合に入手経路を確認したところ、担当課の職員が、組合の方へ提供していたことが分かりました。

任意に資料を提供したことについては、平成30年3月、組合の方から、市のホームページですでに公開されているオンブズマンの調査結果以上の詳細な資料を求められた際、条例第7条第3号但書きの規定に基づき「開示することがより必要であると認められる場合」に合致していると判断したためです。

資料の提供の適否については、申立人の事業活動における競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害するおそれがあるものではないことから、条例に規定された不開示情報に該当しないため、開示可能な文書であったとの判断をしており、当該文書の任意提供については、条例に照らしても問題はなかったと考えています。

しかし、本来は最終的に確定した文書を提供すべきところを、確認不足等により修正前の文書を渡しており、市の事務処理として作成中の文書を提供したことについては深く反省しています。また、当該文書を任意に提供した記録が何も残ってお

らず、外部に資料を任意に提供する際に、記録を残す等の取決め等も定めていなかったため、今後は、資料を任意に提供する際には日時・相手・資料の内容等の記録を残し、課内での情報共有を図った上で、これまでと同様の基準で提供の適否を判断し、対応してまいります。

次に、平成31年（2019年）3月、申立人が情報公開窓口に来られた際、「情報開示請求をしていることが組合側に漏れているようだ。第三者に提供しないよう要望する。」との申し出があった件につきましては、担当課の職員が、「情報開示で請求があった内容を第三者に提供することもない。」と伝えた上で、引き続きその他の相談等にも応じております。これまで、情報公開事務に関係した担当者に確認を行いましたが、申立人が市に対して開示請求を行っていることを第三者に伝えた記憶はないとの回答を得ております。また、提供したことを示す記録も残っておりません。

オンブズマンの判断

市は、市政運営の状況を明らかにし、市民参加の公正で民主的な市政を推進することを目指すため、条例に基づき、市が保有している文書等について市民の方々の請求に応じて閲覧、又は、写しの交付を行う情報公開制度を運用しています。

一方、任意の情報提供（以下「任意提供」という。）は、条例に定められた開示請求の手続きによらずに文書等を開示・提供するものです。開示請求の手続きによらないため、簡易かつ短期間で文書等を入手できるなどの長所もあり、その方法自体が認められないものではありませんが、法令等の厳格な手続きによらない以上、提供にあたっては慎重に取り扱われるべきものと考えます。

情報開示や任意提供にあたっては、市が保有する文書等を開示することがどのような意味を持つのかを踏まえた上で、慎重に検討されなければなりません。つまり、文書等の開示請求に対しては、「市政運営の公開性の向上を図る」、「市の諸活動を市民に説明する責務が全うされる」ためにも、原則として開示すべきものですが、開示することによって、私人の権利利益や公益に不利益などの影響を与える場合があるため、開示することの利益と不開示にすることの利益を衡量した上で開示するか決定されなければなりません。一度開示すると、開示する前に戻すことはできず取返しのつかない場合もあります。また、開示する文書等にどのような情報が含まれているかなどについて具体的に検討する必要があります。

条例では、具体的に不開示情報について定めています。「個人に関する情報（事業を営む個人の当該事業に関する情報を除く。）であって、特定の個人が識別され、又は他の情報と照合することにより識別され得るもの。」は不開示情報ですが、この「個人に関する情報」とは、個人に関する一切の情報とされています。また、「法人その他の団体…に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報であって…開示することにより、当該法人等又は当該個人の競争上の地位、財産権その他

正当な利益を害するおそれがあるもの」も不開示情報として定められています。この「当該事業に関する情報」とは、事業内容、事業用資産、事業所得等事業活動に関する一切の情報をいうが、当該事業と直接関係のない個人に関する情報については、「個人に関する情報」にあたるかどうかを判断するとされています。

市が保有する文書等を任意提供すること自体は否定されるものではありませんが、任意提供の場合でも、当然に上記の不開示情報について提供されることがあってはなりませんし、任意提供の場合は、提供を求めているのが誰なのか、提供する文書等にどのような情報が含まれているのか、提供することによってどのような影響があるのかなども踏まえ、提供するかどうかについては慎重に検討されなければなりません。

本件において、組合に任意提供されていたことが判明した文書には、申立人が市に対してどのような要望をされているかが具体的に記載されており、申立人の主張に対する市の見解や対応も分かることとなります。また、申立人がオンブズマン制度を利用して市に対して苦情申立てを行っているという情報も含まれていました。オンブズマンとしては、これらの情報は要保護性の高い情報であると考えます。

ただし、本来、開示・提供の対象となる文書等に不開示情報である個人に関する情報や法人等に関する情報が含まれているかは、まずは各所管部署の長が判断することですから、オンブズマンとしては、市が当該文書を任意提供するにあたって、上記のような検討がなされていたかどうかについて判断することといたします。

市が、組合に任意提供した文書は、確定した文書ではなく、条例で定義する「文書等」、つまり、「当該実施機関の職員が組織的に用いるものとして、当該実施機関が保有しているもの」といえるかは検討の余地があるといえます。また、仮に「文書等」である場合でも、「実施機関内部又は実施機関相互の審議、検討又は協議に関する情報であって、開示することにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれ、不当に市民の間に混乱を生じさせ、又は特定の者に不当に利益を与え、若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの」、「監査、検査、取締り、争訟、交渉、契約、試験、調査、研究、人事管理その他実施機関の事務事業に関する情報のうち、開示することにより、当該事務事業の性質上、その適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの」は不開示情報として定められてあることから、作成途中の当該文書を組合に任意提供した対応には問題があったと考えます。この点、担当課も確認不足等により作成中の文書を提供したことについては反省しており、問題を認めています。

また、オンブズマンの調査の過程において、市は、任意提供した事実を覚えていなかったことや、その経緯及び見解について一貫した回答が得られなかったこと等を踏まえると、具体的な検討がなされないまま組合へ提供されたと判断せざるを得ず、このように任意提供にあたって慎重な検討がなされなかった市の対応に問題があったと言わざるを得ません。

次に、申立人は、「組合は、私が市に対して訴訟に関連した文書の開示請求をし

ていることも知っていた。」ことから、市が組合に対し、申立人が条例に基づく開示請求を行っている事実を伝えているのではないかと主張されています。

一方、市は、情報開示で請求があった内容を第三者に提供することはないと説明したということです。

上記のとおり、両者の主張が異なっており、申立人が条例に基づく開示請求を行っていることについて、組合が知っていたということや担当課が組合に対して伝えたということの客観的な資料等ありません。オンブズマンとしては、担当課が開示請求について組合等の第三者へ話した事実がないか再度確認しましたが、「話したことはない。」との回答でした。したがって、オンブズマンとしては、担当課が当該事実を組合に伝えたのかを判断することはできません。

申立人としては、本人の同意・承諾もなく、条例等で定められた手続きにもよらず、市民等が市に対して要望した内容等が第三者に提供されたのではないかと驚かれたことかと思えます。市の対応によっては、オンブズマン制度の利用だけでなく市に対する率直な要望等を行うことについて、萎縮させることにもなりかねません。市が保有する文書等の取扱いやその任意提供の取扱いについては、市全体で今一度深く再考してもらいたいと考えます。

市の改善等の状況

任意の情報提供の依頼があったときには、条例等の規定に基づき、文書提供の範囲や不開示情報の取り扱いについて慎重に検討したうえで対応することといたしました。

また、上記検討を行った結果、依頼者へ情報提供する場合は、記録（日時・相手・資料の内容）を残し、課内での情報共有を図ったうえで相手方に提供するよう改善を行いました。

(5) 橋の架替工事に伴う河川改修（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅近くの橋（以下「本件橋」という。）の架替工事が行われた。その際、本件橋付近の川（以下「本件河川」という。）の川床に大小様々な石が敷き詰められてしまった。本件河川は、雨が降ると水量は相当なものとなり、それらの石が下流へ流され水害が起きるのではないかと不安を感じている。また、下流には水田の用水路の取水口があり、石が流されたら水田にも影響してしまうと思う。

市へ川床をコンクリート張りにしてほしい旨相談したが、担当者は現地に来てくれたものの、「元々、川床には石があったので、工事前の状態に戻ただけである、何かあったときにはどうにかしたい。」との回答しかなかった。それで、「何かあってからでは遅い、口約束だけでは、言った、言わないとなってしまう。」と言ったところ、担当者は「それでは、その旨を一筆記載します。」と言ったが、その後何も連絡がなかった。市の対応に納得がいかない。

市からの回答

本件河川の川床については、現段階では、コンクリート張りではなく原状復旧である「自然石による根固工」としております。「自然石による根固工」は、速い流れに耐える、護岸前面に洗堀を生じさせない、耐久性が大きいということ、及び川床の変化に追従できるため適切だと判断しています。自然石が敷設されている川床をコンクリート張りへ変更すると、川床の変化に追従できない構造となります。よって、コンクリート張りへの変更計画はありません。

申立人は、『何かあってからでは遅い、口約束だけでは、言った、言わないとなってしまう。』と言ったところ、担当者が『それでは、その旨を一筆記載します。』と言った。』と主張されていることについて担当者に確認しましたが、申立人に対して「一筆記載する」旨の言葉を用いて説明を行った記憶はありませんでした。

現地において本件河川の川床構造に関して地元の要望を伺った際、申立人、地元区長、他10名ほどの住民が参加されました。要望の内容は、「川床構造について、コンクリート張りにして欲しい。」「洗堀された石材が下流側へ流出した際、（水害の）被害が拡大することを心配している。」といったものでした。要望への回答等の連絡については、区長に行くことが決まりました。

その後、市役所内協議で、要望にあるコンクリート張りについては、原則実施しないとするものの、経過観察を実施し、洗堀等が発生した場合はその都度対応する旨の方針を決定し、そのことを申立人及び区長へそれぞれ伝えました。区長は、文書による回答を要望されましたが、文書による回答はできないことを説明し、工事

の進捗状況等をお知らせする文書を回覧することにより工法等の説明を行うことを提案し、概ね了解を得ました。

しかし、その後の市役所内協議で、回覧ではなく、説明会を実施し住民の皆さまに広く理解を得る方針としました。そのことを伝えるため区長へ電話しましたが、不通でした。

それから約1か月後、区長から電話がありました。回覧が回ってきたが、工法等の記載がないため連絡をされたとのことでした。この時、説明会開催の方針であることを伝え、開催時期については未定ですができるだけ早く行いたい旨を伝えました。

回覧でなく説明会開催の方針を立てていながら、約1か月にわたりこの方針を区長へ伝えていなかったことについては、大変申し訳なく謝罪させていただきます。

オンブズマンの判断

申立人が指摘しておられる本件河川の川床の一部に石が敷き詰められた工事（以下「本件工事」という。）は、本件河川の改良等を目的として実施された工事ではなく、本件橋の架替工事に付随して行われたものです。本件橋の架替工事のため本件河川の一部を掘削する必要が生じ、架替工事終了後、掘削した部分については、護岸工事が行われるとともに、川床には「自然石による根固工」が施工されました。根固工とは、川を流れる水によって川床や堤防が削られることを防ぐために行われる工事で、本件橋の架替工事では、工法として「自然石による根固工」が選択された結果、本件河川の川床には、大小様々な石が敷き詰められました。

市は、本件工事が本件橋の架替工事に付随するものであったため、工事後の川床については原状回復を原則に考え、工事前の川床の状態に近い「自然石による根固工」を工法として選択したとのこと。その上で、市は、申立人が心配しておられる下流の水田等への影響については、本件河川の経過観察を実施し、問題が生じた場合は対応を行うとのこと。

本件のように、河川の改良自体を目的とした工事ではなく、橋の架替工事に付随して河川工事が行われるような場合には、川床について原状回復を原則と考えることは、肯定できる判断であると考えます。市は、本件工事が行われた部分の川床の工事前の状態を把握し、「自然石による根固工」という工法を選択していますが、その判断についても、特に問題はないと考えます。

他方、申立人は、担当者と本件河川の川床について協議をしている時、「何かあってからでは遅い、口約束だけでは、言った、言わないとなってしまう。」と言ったところ、担当者は、「それでは、その旨を一筆記載します。」と言ったが、その後何も連絡がなかった、と主張されています。

このことについて、市は「一筆記載する」旨の言葉を用いて説明を行った記憶はないとのこと。

申立人と市の双方の意見が対立していますが、両者の主張について資料等が残っていないため、「一筆記載する」旨の発言があったかどうかを確定することはできません。しかし、「市からの回答」によると、担当者が区長に対し回覧により工法等の説明を行うことを提案し、概ね了解を得たとのことですが、結局、この回覧による工法等の説明は行われませんでした。

回覧による工法等の説明を行わなかった経緯として、市は区長とのやり取りの後、市役所内で協議を行い、説明会を開催して工法等を説明する方針に変更したと説明しています。しかし、説明会開催の方針を区長へ伝えたのは、市役所内協議から約1か月後、区長が市へ電話し、回覧に工法等の説明が記載されていないと連絡してきた時でした。区長に対し回覧による工法等の説明を提案し、概ね了解が得られたというのですから、区長としては回覧によって工法等の説明が行われると期待するのが当然です。このような状況が生じていたにもかかわらず、説明の方法につき回覧から説明会へと方針変更した事実を区長に伝えたのは、方針変更を決めてから約1か月経過した後であり、それも、区長から回覧に工法等の説明が記載されていない事実を指摘されてからということになります。本件河川の地元の住民の方々にとって、本件河川の工事は重要な関心事項であり、区長に対し回覧で工法等の説明をする旨が伝えられた後は、住民の中にその回覧を待ち望んでいた方も少なからずおられたことと思います。市は、工法等を説明する方法について方針を変更したのであれば、そのことを速やかに区長へ連絡する必要があると考え、市の対応は適切ではなかったと考えます。

地元の住民の方々の中には、申立人と同様に本件工事で採用された工法に不安を感じた方もおられたことと思います。そのような住民の方にとっては、どのような形で説明を受けられるのかという説明の方法に対しても、重大な関心を持たれていることと思います。市に対しては、このような住民の方の思いを十分に汲み取り、その思いに配慮した対応に努めるよう望みます。

(6) 放置バイクの処分（要約）

苦情申立ての趣旨

平成31年（2019年）4月、市営駐輪場に駐車していた私名義のバイク（以下「本件バイク」という。）が放置バイクとして撤去されていた。そこで、令和元年（2019年）5月に自転車の放置防止や自転車駐輪場を所管するA室へ電話で問い合わせたところ、すでに処分されたという返答だった。処分前に通知等を送らないのか確認すると、軽自動車税の賦課等を所管するB課から通知を出すとのことだった。その後、B課から電話があり、「通知を出していなかった。」と言われた。そこで、「通知をもらっている人もいるのに、私には出されておらず平等ではないのでは。バイクを返してほしい。」と主張すると、後日、A室から「補償することはできない。告示すれば処分できることになっている。」との説明があった。B課に対しても問い合わせたところ、約1か月後によく連絡があり、A室と同内容の回答があった。しかし、条例の規定は、「告示するとともに、…当該自転車を返還するための必要な措置を講じなければならない。」となっており、上記の通知は「必要な措置」にあたるから、上記の説明は間違っているのではないかと思う。私に通知がなかったこと、本件バイクの補償がなされないこと、A室およびB課の対応の仕方に納得がいかない。

市からの回答

市営駐輪場では、自転車及び原動機付自転車（以下「自転車等」という。）利用者にとって安心安全で利便性の良い駐輪場の管理運営に努めており、置きっぱなしの自転車等は利用者の利便性を阻害するため、対象車両の移動・保管を行っています。自転車駐輪場の入り口には、7日間を越えて駐輪してあるものは条例に基づき移動する旨の案内看板が設置されており、また、自転車等を撤去するに際しては、当該車両が駐輪されていた場所及び駐輪場の入り口に撤去された旨の張り紙を貼っております。

通常、放置された原動機付自転車の撤去・処分は、①「注意札の貼り付け」②「移動保管」③「移動保管の告示」④「A室からB課への所有者照会」⑤「B課から所有者への通知」⑥「A室からB課への処分通知」⑦「処分の告示」⑧「原動機付自転車の処分（廃棄処分）」という流れで実施されます。

このうち、④及び⑤は、次のような理由で実施しています。すなわち、放置自転車の所有者は防犯登録によって確認することが可能ですが、原動機付自転車の場合にはナンバープレートから軽自動車税の納税者を確認する必要があり、市においてはB課が軽自動車税の納税者情報を保有しています。税情報に関しては、税部門の職員に高度な守秘義務が課せられ、市内部といえども他部署への提供が原則として認

められないことや、撤去した原動機付自転車の所有者の確認は税情報の本来の利用方法ではないことから、B課からA室に対して所有者を明らかにすることはできません。しかし、所有者関係情報をA室に提供することはできないとしても、B課としては可能な限り放置原動機付自転車の所有者に現況をお知らせする必要性はあると考えております。そこで、A室から放置原動機付自転車がある旨の連絡を受けた場合で、当該車両の所有者やその連絡先がB課で確認できるときは、熊本市自転車の安全利用及び駐車対策等に関する条例（以下「条例」という。）に基づく事務には該当しないものの、当該所有者に、所有する原動機付自転車が放置原動機付自転車として取り扱われているため、当該所有者からA室まで連絡してほしい旨を記載したお知らせの文書（以下「お知らせ文書」という。）を送付することとしております。

本件バイクの所有者へのお知らせ文書送付の依頼については、平成30年9月、A室からB課に行われていました。B課では、当該依頼に係る文書を受領したものの、その後の事務の担当者において申立人にお知らせ文書を送付したものと思い込んでしまったため、申立人にお知らせ文書を送付しておりませんでした。もっとも、このお知らせ文書送付は、撤去された原動機付自転車の所有者に対して可能な限り便宜を図るため、税情報を本来の利用方法とは異なる方法で利用して、市が運用上独自に行っているものであり、条例上の義務ではありません。

本件においては申立人へのお知らせ文書送付を怠ってしまい、そのことについては大変申し訳なく思っておりますが、条例上の義務である告示を適切に行っている以上、条例上の義務ではないお知らせ文書を送付しなかったことを理由として本件バイクについて補償することはできないと考えております。

また、B課の責任ある方から電話をもらいたいとの申立人のご要望を受けて、その約1か月後にB課長より申立人へお電話し謝罪いたしました。その間、A室より申立人に対し本件に関するご説明を3度行い、B課からも本件の進行状況のご報告を複数回行っております。

今後、B課では、A室からの依頼があった車両について一覧表を作成して事務の進捗状況を複数人で確認し、A室とも連携してB課からA室へお知らせ文書の送付完了の連絡を行うとともに、A室で放置原動機付自転車の処分を行う前に当該処分を実施する旨の連絡をB課で受けた際に再度お知らせ文書の送付について確認することとし、可能な限り放置原動機付自転車の所有者にお知らせ文書を送付する体制としております。A室としても、処分前にB課に対して処分通知を送る際、所有者に対するお知らせ文書が送付されているかを確認することといたします。

オンブズマンの判断

市では、条例及び条例施行規則（以下「規則」という。）に基づき放置自転車等の移動、保管、廃棄等の処分が行われています。放置自転車等により自転車駐車場

の有効な利用が阻害されていると認められるときは、当該自転車等を保管場所に移動し、保管することができ、当該自転車等については、規則で定める事項を告示するとともに、当該自転車の利用者等に当該自転車を返還するための必要な措置を講じる必要があります。また、上記の告示の日から規則で定める期間を経過してもなお自転車を返還することができない場合において、その保管に不相当な費用を要するときは、規則で定める事項を告示し、当該自転車等を売却することができます。この場合において、当該自転車等について、買受人がないとき又は形状その他を勘案し売却することができないと認められるときは、廃棄の処分をすることができます。

市では、放置自転車が移動保管された場合、防犯登録情報により当該自転車の所有者を確認するという手続きがとられています。自転車における防犯登録は、自転車の安全利用の促進及び自転車等の駐車対策の総合的推進に関する法律第12条第3項により、自転車を利用する者の義務として定められています。自転車の防犯登録が法律上の義務であることを考えると、自転車の防犯登録情報から所有者を確認できる可能性は高いといえます。他方、放置原動機付自転車については、市からの回答にあるとおり上記①から⑧の手続きがとられています。このうち、①から③及び⑦、⑧の手続きについては、条例及び規則に基づき行われており、④から⑥の手続きについては、移動保管した原動機付自転車の所有者への当該車両の返還を図るために行われている手続きであるといえます。

原動機付自転車を含む二輪車についても「グッドライダー・防犯登録」という防犯登録制度が存在しますが、自転車防犯登録が上記のとおり法律上の義務であるのに対して、原動機付自転車のグッドライダー・防犯登録への加入は任意です。また、防犯登録に関する各種統計情報によると、自転車の防犯登録はグッドライダー・防犯登録に比べて相当程度高い登録率であることがうかがえます。したがって、市が、放置自転車については防犯登録情報によって所有者を確認する一方、放置原動機付自転車については確実な所有者確認方法として車両の登録番号（ナンバー）により所有者を確認するという方法をとっていることには、合理性が認められます。

ただし、納税義務者等の秘密保護、地方税の円滑な賦課徴収という観点から、税情報については税部門の担当職員に高度の守秘義務が課せられており（地方税法第22条）、軽自動車税の納税者情報を保有しているB課からA室に対して、納税者情報を基に移動保管された原動機付自転車の所有者の情報を明らかにすることはできません。そこで、市は、当該原動機付自転車の所有者の利益にも配慮するという観点から、B課から所有者に対しお知らせ文書を送付するという運用をとっているようです。

以上のことを考慮すると、本件においてもB課から申立人に対しお知らせ文書が送付されたうえで、本件バイクの処分が行われるべきだったということになり、申立人に対して、通常実施されるはずであった⑤「B課から所有者への通知」が実施されなかったことについては、市の対応に不備があったと認められます。

もっとも、原動機付自転車について行われる納税者情報からの所有者確認は、税情報を本来の利用方法とは異なる方法で利用しているものであり、市のサービスとしての側面が強い性質を有する手続きであるといえます。したがって、⑤の通知は、条例上義務付けられた「必要な措置」とまではいえないと考えられます。

また、本件バイクが駐車されていた自転車駐車場においては、放置原動機付自転車の撤去に関し、案内看板や張り紙による標記を用いて、一定程度のお知らせが事前及び事後になされていたものと認められます。そして、本件バイクは、平成30年8月に注意札の貼り付けが、同年9月に移動保管が行われ、その後、平成31年（2019年）4月に処分が行われていました。よって、市は7か月以上にわたって本件バイクを保管していたことになる一方、申立人は、半年以上という長期間にわたって本件バイクを上記自転車駐車場に放置しておられました。

以上より、⑤の通知は条例上義務付けられた「必要な措置」とまではいえないこと、上記自転車駐車場において放置原動機付自転車の撤去に係る事項は周知されていたこと、本件バイクが処分されるまでには移動保管後相当長期の猶予期間があったこと、本件バイクが長期にわたり上記自転車駐車場に放置されていたことが分かります。補償の可否を検討するにあたっては、これらの事実に加えて、本件バイクの状態や評価額、本件バイクが長期間放置されていたことにより市に発生した保管・管理費用等が分かっている必要がありますが、これらの事実関係は不明です。したがって、オンブズマンとしては、本件バイクの補償については判断できません。

申立人がB課の回答を求めた際の対応については、市民に対する市からの連絡は可能な限り迅速に行われるべきですが、本件はA室とB課との協議を要する案件であり、両部署による折衝が続いていたことを考えると、一定の時間を要したのもやむをえないことだったと考えます。市の部署に対しては、協議等の業務を効率化し市民への迅速な対応を心がけることを望みます。

今回、申立人は、ご自身の所有される原動機付自転車の処分に際し、大変驚き、ご心配になられたことと思います。放置原動機付自転車の移動、保管、廃棄に関わる担当各部署においては、今後このような事態を生じさせないため、「市からの回答」にあるような対策を講じ、通知の出し忘れ等ないように、事務の改善を図ってもらいたいと思います。

市の改善等の状況

(A室)

放置原動機付自転車の処分に当たっては、処分告示の際及び実際に廃棄処分を行う日の前日にB課へ連絡し、お知らせ文書が所有者へ送付されていることを確認するよう事務の改善を行いました。

(B課)

A室からお知らせ文書の送付依頼があった車両については、「放置原動機付自転

車一覧表」を作成し、複数人で進捗状況を確認するよう事務の改善を行いました。

お知らせ文書の発送後は、速やかにA室に連絡を行うとともに、A室から対象車両を実際に廃棄処分する旨の連絡を受けたときには、その処分の前に、所有者への文書発送に漏れがないかを当該一覧表で確認することといたしました。

(7) 市営住宅の入居者の募集（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、現在、アパートの2階に居住しているが、平成28年熊本地震（以下「地震」という。）の影響で体を痛めたため、A区にある市営住宅の1階に転居したいと考え担当課に相談したところ「空きはいくつかある。市政だよりに掲載するので、確認してください。」と説明された。

市政だよりを見ると、定期募集の対象は、「既存団地の空家」とあったため、A区役所に募集案内を取りに行ったが、A区の募集はなかった。その後も募集の記事が載っていたため、A区役所に出向いたが、同様にA区の募集はなかった。最初から募集対象の団地が決まっているのであれば、市政だよりに明記すべきだと思った。

また、市政だよりに、地震のり災者に対する市営住宅の募集の記事が掲載されていたので、事前に電話で問い合わせたところ、り災証明書を持って来るように言われたため、「半壊」のり災証明書を持ってA区役所へ行ったが、「全壊の方や住めない方が対象なので、対象になりません。」と頭ごなしに言われてしまった。対象となる要件が決まっているなら、それが分かるように市政だよりに明記すべきだと思った。市営住宅の募集に関する市政だよりの記載や電話での説明について納得できない。

市からの回答

市営住宅については、1年度に4回、定期募集を実施していました。しかし、地震の影響で、未だ仮設住宅に入居され、住まいの確保ができずに不自由な生活を送られている被災者の方々がいらっしゃる現状があることから、住宅に困窮している被災者の方々への住宅の提供を最優先に行うこととしています。

そのため、地震後の平成28年度は、市営住宅の定期募集の実施を3回見送っており、また、平成29年度は、定期募集を3回実施したものの、その後、平成29年12月から被災者の方々へ優先して住宅の提供を行うことを決定したため、再度定期募集の実施を見合わせていました。

そのような中、平成30年10月から被災者向けの住宅提供に支障のない範囲で定期募集を再開いたしました。A区の市営住宅については、被災者の方々の申込みが多い地域でもあり、定期募集は、A区以外を対象として行っている状況です。

今後の定期募集についても、住宅に困窮している被災者の方々への住宅提供の状況をみながら実施してまいります。

入居者の募集の方法については、市では、市の広報紙及び市庁舎等における掲示という方法により行っています。実際には、紙面の分量の都合等からすべての事項

を記載することはできないため、市政だよりには概要を記載し、詳しくは募集案内書をご覧くださいこととし、市庁舎にある市営住宅管理センターや区役所・総合出張所等で募集案内書を配布しています。さらに、これらの方法に加え、市のホームページでも募集日程等をお知らせしています。

平成30年10月及び平成31年（2019年）1月に行った定期募集については、A区以外を対象としていましたが、市政だよりに「市営住宅の定期募集」の案内を掲載した際には、対象を「既存団地の空家」と記載していました。申立人が主張されどおり、「既存団地の空家」という表記では、市の全区において募集を行っているとも思われるため、区を限定して定期募集を行っている現状においては、表記が不十分であったと考えております。市政だよりの案内が不十分だったことにより申立人にご迷惑をおかけしたことにつきましては、心よりお詫びいたします。

また、申立人は、電話で問い合わせたところ、「り災証明書を持ってくるように言われた」とのことですが、当時のやり取りについては記録がなく詳細は不明です。しかし、電話でのお問合せの内容をしっかりと把握した上で、正確な説明をすべきであったと反省しております。

次に、申立人は、被災者向け公営住宅の募集の対象となる要件が決まっているなら、それが分かるように市政だよりに明記すべきだと述べられていますが、市では、「被災者向け公営住宅の募集」について、市政だよりに折り込んだ「復興だより」に募集案内を掲載し、説明を行っております。平成30年12月号の復興だよりに、対象者の要件を、「全壊・大規模半壊の被害を受けた方、または半壊の被害を受け、家屋の解体・撤去に伴い居住できない方（仮設住宅の入居者は対象）」、「住宅に困窮していることが明らかな方（居住可能な持家がある方や公営住宅への正式入居または入居が確定している方を除く）」、「暴力団員ではない方」のいずれにも該当する方とする説明を行っております。

オンブズマンの判断

市営住宅の定期募集に関する市政だよりの記載については、「市からの回答」によると、「地震以前は、通常、市の全区において定期募集を実施していたため、『既存団地の空家』と表記して」いた、つまり、地震後、募集の対象となる区が限定されている現在も同様の記載をそのまま使用していたということです。紙面が限られている中、すべての事項を記載することができないのはやむを得ないと考えますが、当該募集案内書を入手するためには、市営住宅管理センター、区役所、総合出張所等に行かなければなりません。

また、市ホームページにも募集案内書は掲載されており、「すべての団地を募集するわけではありません。」との注意書きもありましたが、すべての方が市ホームページを確認できる環境にあるとはいえませんので、市政だよりの定期募集に関する案内については、市営住宅に入居を希望される方が見て公募の内容の重要な事項

が分かるような記載となっている必要があると考えます。

募集の対象となる区が限定されている現状において、「募集対象住戸：既存団地の空家」と記載するだけでは、十分ではなかったと判断せざるを得ず、「すべての団地を募集するわけではありません。」との注意を促す文章を記載する必要があると考えます。

今後、定期募集に関し、市政だより等において分かりやすい案内をしてもらいたいと思います。

次に、地震の被災者向けの市営住宅等の募集に関する市政だよりの記載について、市によると、「被災者向け公営住宅の募集」として、「復興だより」に案内を掲載していたということです。

申立人は、対象となる要件が決まっているなら、それが分かるように市政だよりに明記すべきと主張されています。オンブズマンも確認しましたが、当該復興だよりには、市からの回答にあるとおり、対象者の説明が記載されていました。したがって、被災者向け市営住宅等の募集に関する案内については、復興だよりに対象者の要件の説明が記載されていたといえます。

ただ、本件では、申立人は、地震の被災者向けの市営住宅等の募集に関する市政だよりの記載を見て、電話して確認したところ、り災証明書を持ってくるように言われたと主張されており、事前にこのようなやり取りがあったとするならば、そのこともあまって、申立人が、案内が不十分だと思われたのではないかと推察します。

この点、「市からの回答」によると、申立人とのやり取りについて記録がなく詳細は不明ということです。本件では、客観的な資料等もなく具体的にどのようなやり取りがあったかは不明としかいえませんが、「市からの回答」に「お問合せの内容をしっかりと把握した上で、正確な説明をすべきであった」とあるように、市民等からの問合せに対しては、相手が何を尋ねようとしているか理解した上で、分かりやすく丁寧に説明するようところがけてもらいたいと思います。

市の改善等の状況

市政だよりに市営住宅の定期募集を掲載する際、募集対象の区が限定されている場合は、以下のように募集する区を補足的に掲載するように改めました。

(記載例)

「既存団地の空室※北・西のみ（募集案内に一覧を掲載）」

(8) 市施設の関係団体への連絡等（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、A施設（以下「施設」という。）の関係団体の一団体（以下「本件団体」という。）の役員である。本件団体は、施設の部屋利用、施設イベントの手伝い、本件団体への施設職員の講師派遣など、30年以上にわたり施設と深い関わりを持っていた。

施設のリニューアル工事に伴い、館長・施設職員とのやり取り内容や施設の協議会の公表された会議録（以下「本件会議録」という。）から、施設は、本件団体を廃止し、施設が認定する新しい任意団体を設立したいと考えていると感じた。

本件団体は、施設あってのものであり長きにわたって関係を築いてきたのに、このような対応は納得できない。リニューアル後も①施設の部屋を本件団体に利用させてほしい。②施設主催の講座の修了生（以下「講座修了生」という。）に本件団体を紹介してほしい。③本件団体へ施設職員を講師として派遣してほしい。

市からの回答

施設の老朽化や社会の変化・進展に対応するため、リニューアル工事を行いました。工事を行う前の平成24年6月にリニューアル工事に至る経緯・休館期間・工事場所等のお知らせ等二通を関係団体に送付しました。工期は1年数か月の予定でしたが平成28年熊本地震等の影響で5年程に延び、平成30年12月にリニューアルオープンしました。

本件団体とのやり取りについて、前館長等とは、面談や電話で複数回行っております。内容は、施設の使用や講座修了生への本件団体の紹介、講師派遣などでした。施設としましては、今後の体制を見る必要もあったため継続して検討することとしましたが、その後のやり取りでも特に話がこじれたというような認識はありませんでした。

平成30年4月に館長が交代し、現館長等とも本件団体が来館された際に面談しております。リニューアル後の本件団体への支援内容について相談がありましたが、「リニューアルオープン後、施設の考え方もあると思うので改めて相談したい。」とおっしゃったため、具体的な話はしておりません。また、講師派遣の相談もありましたが、期日と本件団体が希望される職員の都合が合わなかったためお断りしましたが、強く拒否したということはなく、派遣できるほかの職員を紹介しました。その後、本件団体からお問合せやご要望等はありませんでした。

平成30年11月、リニューアル後の運営や活動の充実と向上を図るため、「リニュー

アルオープン後の運営方針」(以下「運営方針」という。)を策定しましたが、市民や市民団体に公平かつ適切に広く施設を活用していただける内容となっております。施設の活動目的に合致する等の要件を満たせば、施設が活動を支援する団体として認定し、参画・協働する体制を整備することとしました。本件団体につきましても、お申出をいただければ、ご相談をしながら検討してまいります。

なお、本件会議録については、施設が休館中の期間は、施設名を使用しないで各団体で活動してほしい旨を発言したもので、決して、本件団体等を否定するような趣旨ではありません。

施設の利用については、運営方針にそった形であれば施設の部屋を利用いただくことができます。本件団体等の関係団体については、施設の事業として位置づけ、利用いただけるようにしております。また、講座については、毎年度開講する予定であり、講座修了生への本件団体の紹介は可能であると考えております。そして、施設職員の講師派遣については、様々な任意団体にも派遣しており、本件団体につきましても、依頼があれば派遣してまいります。

今後も、運営方針を踏まえ、支援できる体制を整備し、活動支援に努めてまいります。

本件団体とは平成30年5月にご挨拶として一度しかお会いしておらず、その後はやり取りがないまま今回のお申立てを受けました。誤解されている部分もあるようですので、本件団体のご都合がよろしいときに、まずはお話する機会を持ち、ご希望をお伺いするとともに、施設の考え方も説明させていただきたいと思っております。

オンブズマンの判断

両者の主張を比較すると、平成29年4月から現在に至るまでの言動について、それぞれの主張はまったく異なっているといえます。仮に、申立人の主張されるような発言があったとしても、その発言に問題があったかどうかは、発言のみでなく、会話の流れや発言の趣旨なども踏まえた上で判断すべきところ、客観的な資料等もない以上、そもそも主張のような発言があったのか、その発言に問題があったかを判断することはできません。しかし、リニューアルに伴う休館からのこれまでの経緯を確認すると、いくつか気になる点があります。

まず、平成24年当時、施設から関係団体に、休館期間等のお知らせ等二通を送付していますが、どちらも休館期間中についてのお願いであり、受け取った側としては、リニューアル後も変わらず、施設を利用できると考えても自然なことと思います。しかし、リニューアル後は、運営方針に基づき運営されることとなり、以前とは、関係団体の施設利用等の取扱いが異なっていますが事前に説明等は行われていません。

次に、本件会議録について、確かに、協議会で行われた実際の答弁は、その発言に至るまでの流れや趣旨など、本件会議録だけでは分からない部分もあると思

ますが、公表されている本件会議録の記載だけを読んだ場合、施設が本件団体の存在を否定したと思われることもやむを得ません。また、休館期間は、当初の1年数か月から約5年と長期間になりましたが、工事期間の変更やリニューアルオープンのお知らせなど、関係団体への送付はありませんでした。

以上のような経緯を振り返ると、施設は本件団体と関係を持たない方針なのではないかと思われ、不安になられたお気持ちは十分理解できます。関係団体に対しリニューアルオープンに伴うお知らせや取扱いを変更した部分について説明の機会を設けたりするなどの対応によって、行き違いを防ぐこともできたのではないかと考えます。

施設としては、話がこじれているという意識がまったくなく、本件の苦情申立てを受けて非常に驚いたということであり、本件団体と関係を持たないという考えはなく、本件団体等に対して支援できる体制を整備し、活動支援に努めるという方針ということです。苦情申立ての趣旨にある①施設の部屋利用、②講座修了生への紹介、③講師派遣については、市からの回答にあるとおりです。

本件に関しては、残念ながらそれぞれの考えや方針が相手に正確に伝わっておらず、話がかみ合っていないところがあるような印象を受けましたが、両者の主張を聞いたオンブズマンとしては、協力しながら施設を発展させていきたいという考えは同様であると感じました。今後は、十分に話し合いの機会が持たれ、それぞれの考えや要望がきちんとお互いに伝わって、より良い関係性が築かれることを願います。