

令和元年度（2019年度）調査終了分
苦情申立ての趣旨に一部沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

| | |
|---------------------|----|
| (1) 社会福祉法人の告発に対する調査 | 2 |
| (2) 生活保護の相談 | 11 |
| (3) 配達物の宛名の誤表記 | 21 |
| (4) 第三者への情報提供（一部要約） | 28 |
| (5) 橋の架け替え工事に伴う河川改修 | 42 |
| (6) 放置バイクの処分 | 48 |
| (7) 市営住宅の入居者の募集 | 58 |
| (8) 市施設の関係団体への連絡 | 63 |

※ 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。

(4) については、一部要約したものを掲載しています。

(1) 社会福祉法人の告発に対する調査

【苦情申立ての趣旨】

私は、社会福祉法人Aの理事を務めている。

その理事という立場で、平成29年〇月〇日及び同年〇月〇日の2回にわたり熊本市に告発書を提出した。その内容は、①Aの運営する〇〇事業に従事していた職員が〇〇に対して〇〇した、②定款及び法令に違反して、権限のない理事会の決議に基づいてAが運営する「B事業所」の〇〇事業を廃止し、外部委託とした、③C理事長の職員に対する〇〇は熾烈を極めていて職員の精神的、身体的負担が顕著である、④〇〇を改ざんして介護給付費を不正受給した、というものである。これは、熊本市に対し、C理事長らによる上記違法行為に対して徹底した調査を実施し、A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、熊本市は、上記告発を放置し続け、告発人らによる度重なる督促を受けてその重い腰をやっと上げたのが平成30年〇月末である。しかし、その調査も結論ありきのなおざりで稚拙なものであり、到底まともな調査とは言えないものであった。しかも、その調査を中心的にやっていたのは熊本市の幹部であったC理事長と関係が深いD主査である。すなわちお手盛りの調査であるのが明らかな状況であり、その結果、平成30年〇月〇日、回答書をもって調査結果を通知してきたが、その内容は、極めて不当なものであった。

特に、上記④の勤務表を改ざんして介護給付費を不正受給した件については、勤務表の改ざんが明らかであるのに改ざんには当たらないとし、介護給付費について減算の対象とならなかったとするその積算方法がまったく不明であるなど、到底納得できるものではなかった。

このように、告発状を出したにもかかわらず、なかなか調査に取りかからなかったことと、上記④の調査結果があまりに杜撰であることに対して、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 介護給付費、介護保険制度等について

(1) 介護給付費について

介護給付費は、介護保険法第40条によりサービス種別ごとの保険給付であると規定されており、サービス種別ごとにサービス費の支給に条文が規定され、例えば居宅サービスについては、同法第41条第1項で「市町村は、要介護認定を受けた被保険者のうち居宅において介護を受けるものが、市が指定する者から当該指定に係る居宅サービス事業を行う事業所により行われる居宅サービスを受けたときは、当該居宅要介護被保険者に対し、当該指定居宅サービスに要した費用について、居宅介護サービス費を支給する。」とされています。

(2) 介護保険の制度について

事業所がサービス費の支給を受けるには、サービスを提供する事業者は市からサービスを提供する事業所ごとに指定を受ける必要があり、指定を受けた事業所が要介護被保険者に対して当該指定に係るサービスを提供した場合に、その要した費用に対してサービス費を受けることができることとなります。

市による事業者の指定を受けるにあたっては、事業者は、サービスを提供する事業所ごとに、サービスごとに定められた事業運営の基準を満たす必要があります。基準には、サービス提供の前提となる人員基準、設備基準及びサービス提供の実際についての運営基準があります。これらの基準は厚生労働省令をもとに市が条例で定めています。

指定介護サービスに要する費用（以下「介護報酬」という。）については、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」（平成12年厚生省告示第19号）等において規定されており、いわゆる本体報酬と加算及び減算で構成されています。ここでいう「本体報酬」とは、当該指定サービスを提供した場合に請求できるものをいい、「加算」は、サービスごとに要件を満たした場合に、本体報酬に加えて請求できるものを、「減算」は、人員配置を満たさない、定員を超過するなどの減算規定に該当した場合に、本体報酬が一定の割合減じられることをいいます。この減算の制度は、人員基準欠如等を未然に防止し、適正なサービス提供を確保するための仕組みであり、人員基準欠如となった場合、欠如となる人員の職種にもよりますが、直ちに減算となるわけではありません。例えば人員基準欠如の割合が1割未満である場合には、人員基準欠如が生じた翌月の末日までに改善できれば、減算は行われなかったこととされています。一方、減算が必要な場合に介護報酬を満額請求していた場合は、過誤による調整を要することとなりますが、その誤りの内容が著しく不正な請求と認められる場合は介護保険法第22条第3項に基づく不当利得の徴収等（返還金）として徴収を行うこととされています。

(3) 介護保険施設等への指導監督及び監査について

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執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。

2 本件経緯について

市では、熊本市介護保険施設等指導要綱第3条第2項アに基づき、小規模多機能型居

宅介護事業所への定期の实地指導を行っております。实地指導とは、施設・居宅サービス等を行う事業者に対し、原則、都道府県及び市町村が必要に応じ実施するもので、市は計画を立てて实地指導を行っております。

本件施設に関しては、申立人が告発をされる前の平成 29 年〇月〇日に、定期の实地指導を行いました。基準を満たす人員配置の確認には、「夜間及び深夜の時間帯以外の日中の時間帯」を設定する必要があり、この時間帯に a 事業所として必要なサービス提供時間数が確保されているかを確認することとなりますが、本件施設については、現地で書類を確認したところ、事業所管理者は「日中の時間帯の設定」に関する認識が不十分であり、さらに、a 事業所と併設する b 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たため、a 事業所のサービス提供時間数が確認できませんでした。このため、事業所管理者に対し、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、同年〇月〇日に、事業所管理者より同年〇月、〇月の勤務体制一覧表の提出があり、实地指導を行った職員が人員配置は満たされていることを確認しました。

同年〇月〇日、申立人と代理人弁護士が来課され、①〇〇入所者への虐待行為の隠蔽、②〇〇の〇〇事業委託化の手続きが違法であること、③法人の運営方針に対し職員に不満があることを内容とする告発書を提出されました。

同月〇日、a 事業所の当時の管理者（以下「管理者」という。）が来課され、同月〇日に提出された a 事業所の勤務体制一覧表は、改ざんされたものであり、〇〇を勤務表に組み込み、人員基準を満たすことは違法である旨、主張されました。

そのご主張に対して、同月〇日に市に提出された勤務表は、同年〇月〇日の实地指導の際に市から受けた指導に基づき、a 介護と b 介護の勤務表を、サービスごとに勤務体制が明確になるよう個別に作成されたものであること、また、同年〇月〇日に提出された a 介護の勤務表には〇〇が含まれていたため、勤務表から削除するよう事業所には再指導したこと、同勤務表を確認したところ、〇〇以外の職員で a 介護の人員基準を満たしていたことを窓口で説明しました。

同年〇月〇日、再度、申立人と代理人弁護士が来課され、a 介護事業所の勤務表の改ざん及び介護給付費の不正請求を内容とする告発書を提出されました。

平成 30 年〇月〇日、申立人や管理者等が来課され、窓口で面会した際、管理者の主張を改めて整理する中で、平成 29 年〇月、〇月の勤務体制一覧表に関して新たな疑義が判明しました。それは、c 施設職員の勤務実績が a 介護事業所の勤務実績と混同されているのではないかというものでした。このことを受け、事実確認が必要であると判断し、面会の中で平成 30 年〇月〇日に实地指導を行うことを約束しました。

同日、約束どおり、a 介護事業所の介護職員及び b 介護事業所の看護職員の勤務実績について实地指導を実施しました。調査方法として、まず、a 介護事業所については、①給与計算の基礎となる勤務実績及び出勤簿により勤務が確認できた場合は 8 時間勤務として算定し、出勤簿への押印がない場合や研修等の勤務時間が不明確な場合は勤務実績と

して算定しない、② c 施設との兼務関係にある職員は、c 施設の業務日誌において、c 施設での勤務時間数を明らかにすることができたため、従事した職員の1日の勤務時間数からc施設で勤務した時間数を差し引いたものを、a 介護事業所の勤務実績として算定する、との方法によりました。次に、b 介護事業所については、出勤簿及び勤務体制一覧表により確認しますが、これらの勤務実績に差異がある場合は、出勤簿の勤務実績を算定し、出勤簿に押印がない場合は欠勤とすることにして調査を行いました。

その結果として、① b 介護事業所及び a 介護事業所ともに、指定基準に定められた職員数が確保できていないこと、及び、②兼務関係にある職員の勤務実態が不明確であることが判明しました。そこで、同年〇月〇日付で以下のとおり実地指導の結果通知を発出しました。

- ・ b 介護事業所について

(従業者の員数等)

平成 29 年〇月から翌年〇月までの勤務実績のうち、複数の月において、指定基準に定められた〇〇員、〇〇員の員数が確保されていませんでした。b 介護の事業を行う者が当該事業を行う事業所ごとに置くべき従業者の員数は、職種ごとに規定されています。平成 30 年〇月に人員欠如の状態は解消されたものの、今後は勤務体制の管理を徹底し、人員基準欠如の状態が生じることがないようにすること。

- ・ a 介護事業所について

(従業者の員数等)

平成 29 年〇月の勤務実績において、指定基準に定められた介護従業者の員数が確保されていませんでした。a 介護の提供に当たる介護従業者の員数は、夜間及び深夜の時間帯以外の時間帯に常勤換算方法で、〇〇以上必要としています。今後は勤務体制の管理を徹底し、人員基準欠如〇〇の状態が生じることがないようにすること。

また、a 介護事業所と c 施設の兼務関係にある職員の勤務実態が不明確でした。a 介護の従業者の員数は職種ごとに従業者の員数が定められていることから、兼務関係にある員数の勤務時間をそれぞれ明確に区分し、勤務表に記録し、保存すること。

なお、申立人が平成 29 年〇月〇日提出した告発書に記載されていた事項のうち、①「d 介護入所者への〇〇行為の隠蔽」については、同月〇日から同月〇日にかけて、関係者〇名に対しヒアリングを実施しましたが、詳細な事実の確認は困難であったため、〇〇の事実の有無については確認がとれませんでした。②「B 事業所の〇〇事業委託化の手続きが違法であること」については、評議員会に諮る必要はなく、同年〇月〇日に開催された理事会の議事録を確認した結果、可決に必要な賛成者数が得られていなかったことから、その旨を指摘したところ、その後、同年〇月〇日に開催された理事会で再度決議されており、正当な委託手順であることを確認しました。

以上が、本件経緯になります。

3 市の見解

- (1) 「熊本市は、上記告発を放置し続け、告発人らによる度重なる督促を受けてその重い腰をやっと上げたのが平成 30 年〇月末である。」との主張について

平成 29 年〇月〇日及び同年〇月〇日の告発への対応について、告発者に対する市の対応状況の通知等を行っていないことや、法人の運営方針への職員の不満に関する法人内の労務管理上の問題について事実確認を行っていなかったことについては認めますが、その他の主張に対しては、「2 本件経緯について」にあるとおり、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、本件の告発者は社会福祉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、運用しているところです。

- (2) 「調査を中心的にやっていたのはC理事長と関係が深いD主査である。すなわちお手盛りの調査であるのが明らか」との主張について

本件のみならず、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。

- (3) 「勤務表を改ざんして介護給付費を不正受給した件については、勤務表の改ざんが明らかであるのに改ざんには当たらないとし（た）」との主張について

「2 本件経緯について」にあるとおり、平成 29 年〇月〇日の a 介護事業所への定期の現地指導において、現地で書類を確認したところ、a 介護事業所と併設する b 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、同年〇月〇日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。また、平成 30 年〇月〇日に、管理者から指摘を受けた、c 施設の勤務実績が a 介護事業所の勤務実績と混同されているという点については、現地指導を行い、改善を求める結果通知書を出しており、市としては、勤務表の改ざんには当たらないと判断しています。

- (4) 「介護給付費について減算の対象とならなかったとするその積算方法がまったく不明である」との主張について

積算方法につきましては、「2 本件経緯について」にあるとおりです。その結果、a 介護事業所及び b 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 年〇月時点においては、介護報酬を減算するまでには至らないと判断していました。しかし、a 介護事業所における人員基準欠如については、平成 30 年〇月中旬、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。

4 今後の方針

以上見てきたとおり、申立人が主張される勤務表の改ざんについては、「3 市の見解(3)」にあるとおり、勤務表の改ざんには当たらないと判断しています。

また、b 介護事業所における人員基準欠如については、介護報酬を減算するまでには至りませんでした。a 介護事業所における人員基準欠如については、減算すべき期間の介護報酬について過誤調整を求めています。

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】

1 本件で検討する事項について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、市に対して社会福祉法人A（以下「法人」という。）に関する告発書を提出したことに関し、①市が申立人の告発を放置し続けたこと、②調査を行ったのが、法人のC理事長（以下「理事長」という。）と関係が深いD主査（以下「主査」という。）であり、お手盛りの調査であること、③法人が作成した勤務表の改ざんが明らかであるのに、改ざんに当たらないとしており、市の調査が杜撰であること、④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、職員の勤務実績の積算方法が不明であること、以上の4点について苦情の申立てをされていると解されます。

そこで、以下、上記4点について、市の業務に不備がなかったか判断していきます。

2 市の対応状況について

① 市が申立人の告発を放置し続けたことについて

「市からの回答」によると、「平成29年〇月〇日及び同年〇月〇日の告発への対応について、告発者に対する市の対応状況の通知等を行っていないことや、法人の運営方針への職員の不満に関する法人内の労務管理上の問題について事実確認を行っていなかったことについては認めますが、その他の主張に対しては、「市からの回答」の「2 本件経緯」にあるとおり、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。」とのことです。

オンブズマンが調査したところ、市は、「市からの回答」にあるとおり、事実確認等は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ところであり、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るのも致し方のないところです。

市も、今回の件を踏まえ、「福祉施設等に関する情報提供マニュアル」を作成し、運用を始めているとのこと。オンブズマンも、このマニュアルを確認しましたが、その中の「11 情報提供者への対応」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。」と定められています。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。

なお、市も事実確認を行っていないことを認めている「法人の運営方針への職員の不満に関する法人内の労務管理上の問題」に関しては、本件苦情申立てに当たり、申立人の代理人は、「理事長の職員に対する〇〇の件について、熊本労働局を紹介された。」との趣旨の発言をしていました。〇〇等の労使間の問題について労働行政の機関を紹介することは、この問題に対する対応として一つの在り方であり、肯定できるものであると考えます。労働行政の機関を紹介し、事実確認を行わなかったことは、「法人の運営方針への職員の不満に関する法人内の労務管理上の問題」に対する対応として不適切なものであったとは認められません。

- ② 調査を行ったのが、理事長と関係の深い主査であり、お手盛りの調査であることについて

「市からの回答」によると、「本件のみならず、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。」とのこと。

オンブズマンが、主査に対しヒアリングを行ったところ、理事長が市役所に勤めていた当時、主査が、その下で働いたことはなく、研修で一度顔を合わせたことがあるのみで、言葉を交わしたこともないとのことでした。

また、調査内容を確認したところ、理事長に対して何らかの便宜を図ったなど、お手盛りと認められるような事実は見受けられませんでした。

以上のとおり、主査が理事長と関係が深いという事実は認められず、お手盛りの調査であるとの事実も認めることができませんでした。

- ③ 法人が作成した勤務表の改ざんが明らかであるのに、改ざんに当たらないとしており、市の調査が杜撰であることについて

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。市長に調査の権限が与えられた趣旨は、介護サービスを利用される方が基準に適合した良好な介護サービス

を受けられること、介護保険料や税によって運営される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、勧告、命令等の権限が与えられた趣旨も、同様の事項の実現を目的とするものであると解されます。そこで、市の行った調査については、「上記の目的を達成するものとして適正であったか。」という観点から検討することとします。

「市からの回答」によると、「平成 29 年〇月〇日の a 介護事業所への定期の实地指導において、現地で書類を確認したところ、a 介護事業所と併設する b 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、同年〇月〇日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。また、平成 30 年〇月〇日に、a 介護事業所の管理者（以下「管理者」という。）から指摘を受けた、c 施設職員の勤務実績が a 介護事業所の勤務実績と混同されているという点については、实地指導を行い、改善を求める結果通知書を出しており、市としては、勤務表の改ざんには当たらないと判断しています。」とのことです。

オンブズマンも関係資料を確認しましたが、調査の経過は上記「市からの回答」のとおりであったと認められ、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。

ただし、オンブズマンとしては、今回の経過の中で、次の点が気になりました。申立人が勤務表の改ざんを指摘した告発書を提出したのと近接した時期に、管理者も来庁し、勤務表の改ざんを指摘して市に対応を求めました。市は、申立人と管理者が元々同じ法人の者であり、管理者が申立人の告発に賛同していたことから、申立人と管理者は同意見であると判断し、申立人が提出した告発書の内容を管理者の話で補充して理解したうえで、その理解に基づいて調査を行ったようです。このため、市が申立人に対してした回答中の勤務表の改ざんに関する部分は、管理者の主張に答えたものとなり、申立人に対し自分の指摘に対する回答ではないとの思いを抱かせた可能性が考えられます。申立人と管理者との間に上記の関係があったとしても、文書による告発の内容が不明確であるような場合は、申立人から直接話を聞いてその趣旨の把握をすべきであり、仮に管理者の話で補充することによって告発書の内容が理解できたとしても、その理解が正しいかどうかを申立人に確認したうえで調査を行うべきであったと考えます。

このような点に気を付けていれば、申立人に上記のような思いを抱かせることはなかったのではないかと考えます。

- ④ 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、職員の勤務実績の積算方法が不明であることについて

「市からの回答」によると、積算方法について、「a 介護事業所については、①給与計算の基礎となる勤務実績及び出勤簿により勤務が確認できた場合は 8 時間勤務とし

て算定し、出勤簿への押印がない場合や研修等の勤務時間が不明確な場合は勤務実績として算定しない、② c 施設との兼務関係にある職員は、c 施設の業務日誌において、c 施設での勤務時間数を明らかにすることができたため、従事した職員の1日の勤務時間数からc施設で勤務した時間数を差し引いたものを、a 介護事業所の勤務実績として算定する、との方法によりました。次に、b 介護事業所については、出勤簿及び勤務体制一覧表により確認しますが、これらの勤務実績に差異がある場合は、出勤簿の勤務実績を算定し、出勤簿に押印がない場合は欠勤とすることにして調査を行いました。」「その結果、a 介護事業所及びb 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年〇月時点においては、介護報酬を減算するまでには至らないと判断していました。しかし、a 介護事業所における人員基準欠如については、平成30年〇月中旬、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欠如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。」とのことです。

上記「市からの回答」を見ると、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。先に述べたとおり、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。

3 おわりに

申立人としては、法人の運営に問題が見られ、そのことにより、法人職員のみならず、入居者や利用者までもが被害を受けているという思いから、市に指導監督を求め、重大な決意で本件告発をされたことと推察いたします。

本件告発を受けて市が行った調査は、過去に起きた事実を明らかにするという観点からすると、必ずしも告発書で指摘された事項についてすべての事実を明らかにできたとはいえません。しかし、すでに述べたとおり、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からすると、その調査権限の行使は、主として将来に向かって改善を図ることを目的にしていると考えられます。今回の市の調査は、このような観点からすると、相応の調査を行っているといえることができます。

市に対して告発等を行う人は、本件の申立人と同様に様々な思いを持って告発等を行っているものと考えます。市には、このような告発等をする人の思いにこたえ、前記で指

摘した2点、すなわち、①告発等をした人に対し、可能な限り、その後の経緯の概略（回答できないときはその旨）を伝えること、②書面による告発等を受けた場合において、書面の内容を他の情報から補充して理解するときは、本人に確認するなどして、その理解の正確性に留意すること、などに気を付けた上で、十分な対応を心がけてもらいたいと望みます。

（２）生活保護の相談

【苦情申立ての趣旨】

平成28年の熊本地震が発生する前に、生活保護を受けるために、市役所へ行った。その際に、市役所の2階にある熊本市福祉相談支援センターに、住居のことを相談した。熊本市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）の職員が対応し、その後賃貸アパートを契約することができた。入居する際に、アパートの大家は私の写真を撮り、指紋を採取した。その時は住居がなかったため、我慢した。

平成30年11月、運転していた自転車について警察から職務質問を受けた。大家の許可を得て乗っていた自転車だったので、そのことを証明してもらうために大家のところへ行くと、大家は警察に写真や指紋を提供していた。その時に、市社協の職員が大家に対して、プライバシーに係ることを話していると思った。

その後、市社協の本部に行き、市社協の職員に自分のプライバシーに係ることを大家に話したかを尋ねた。市社協の職員は、「そんなことは聞くな。生活保護を打ち切る。」「また住居がない状態になりたいのか。」と暴言を吐き、謝罪しなかった。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ので、A区保護課（以下「担当課」という。）のケースワーカーに相談したところ、「市社協が謝罪したいと言っている。」という返事だった。ケースワーカー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1月〇日、市社協の事務局長まで話が伝わっていないのではないかと思います、市社協に行ったが、会議中を理由に事務局長と会えなかった。

翌〇日、ケースワーカーに電話したところ、「市社協の方から『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。

市社協の対応は生活保護者を馬鹿にしたものであり、市社協の謝罪が済んでいないことは分かっているのに、何もしない担当課の対応にも納得がいかないため、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 生活困窮者自立相談支援事業について

生活困窮者自立相談支援事業（以下「本事業」という。）は、生活困窮者の方が抱える複合的な課題に個別的、包括的及び継続的に相談支援を行い、困窮状態からの早期の脱却に向けて支援をする業務です。本事業は、熊本市中央区役所庁舎2階の熊本市福祉相談支

援センター（以下「福祉相談支援センター」という。）執務室内に熊本市生活自立支援センター（以下「生活自立支援センター」という。）を設置し、実施しています。

事業は外部委託により実施しており、本事業の受託者（以下「事業受託者」という。）は熊本市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）です。

事業受託者が契約における業務を行うための個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、市は事業受託者に対して説明を求め、その取扱いが不相当であると認められるときは、指示又は改善を求めることとしております。また、その旨を本事業の仕様書中、個人情報取扱特記事項に明記しております。

委託業務の監督については、地方自治法第 234 条の 2 及び同法施行令第 167 条の 15 第 1 項により定められており、市に代わって行政サービスを代替する業務においては、「公共サービスの委託業務に係るサービス水準・安全性の確保について」（平成 19 年 4 月 12 日付け行経発第 57 号行政経営課長通知）にて、業務日報の提出や随時の現地での業務遂行状況の確認等の方法によって、サービス水準の維持及び安全の確保を図ることとされています。

これを踏まえ、本事業における監督については①生活困窮者の方に対する支援プランの決定や支援状況の報告を受け、支援内容について協議を行う支援調整会議（以下「支援調整会議」という。）、②本事業の実績や課題、進捗状況の報告を受け、よりよい事業実施に向けて協議を行う事業受託者の定例会（以下「定例会」という。）、③相談実績の報告（前月分）により実施しております。

①については定例の支援調整会議のほか、緊急的に支援プランの決定や支援内容についての協議を要する場合には臨時で開催する場合もあり、いずれも本事業の実施要綱にて定めており、保護管理援護課（以下「担当課」という。）の職員が出席しています。

②についても毎月実施し、担当課の職員が出席しており、本事業の仕様書中に定めています。

③は定例会にて報告があった実績関係の書類について事業受託者から担当課へ毎月提出するよう、本事業の仕様書にて定めています。

また、直接の監督の権限はありませんが、生活自立支援センターは中央区福祉課の組織である福祉相談支援センターと同じ執務室内に設置されていることから、福祉相談支援センターの職員（市職員の配置あり）とも連携して相談支援にあたることも多くあります。担当課の職員が生活自立支援センターを訪れる機会もあり、必要に応じて随時現地での業務遂行状況の確認を行っています。なお、事業受託者の職員に直接的な指揮命令は行っておりません。

次に、委託業務の指導については、上記監督の過程において事業受託者による業務履行が、個人情報の取扱いも含め契約書や仕様書に定める要求水準を満たしていないと判断され、改善が必要であると認めた場合に指導を行います。

また、契約書の第 9 条第 2 項に、事業受託者は、業務の履行について第三者に損害を及

ばしたときは、委託者の責めに帰すべき事由による場合のほか、その賠償の責めを負わなければならないとあるものの、民法第715条に規定する使用者責任が肯定された判例（大阪高等裁判所平成13年12月25日判決・平成13年（ネ）第1165号）もあることから、事業受託者が、事業の執行について第三者に損害を加える可能性の範囲においては、指導・監督権限が及ぶものと考えます。

ただし、本事業は外部委託であることから、基本的に事業受託者の事業主が直接指揮監督のすべてを行うことが前提であり、地方公共団体が事業受託者の労働者に対して、直接に指揮命令を行ったとすれば、それは労働者派遣事業であるとみなされるため、適切でないと考えております。

2 本件経緯

平成28年3月〇日、申立人が福祉相談支援センターへ来られ、住居や生活保護についての相談を行いました。

同月〇日、申立人が生活保護申請相談のためB区保護課を訪れ、生活保護申請を行い、同日付けで生活保護が開始されました。

同年4月〇日、申立人がB区保護課を訪れました。A区に住居を確保したため、敷金等の費用支給の相談があり、敷金等の支給を決定しました。

同年6月〇日、同日付けで、B区での生活保護が廃止され、A区での生活保護が開始されました。

平成30年10月中旬頃、平成28年当時に申立人の相談支援を行っていた市社協の職員（以下「当該職員」という。）を訪ねて、申立人が市社協へ来所されました。そこで、申立人から「家主から譲り受けた自転車について警察から職務質問を受けた。警察から家主への確認の際、自分のaという個人情報があるという情報を家主が把握していた。不動産会社を紹介した生活自立支援センターか当時の保護課のケースワーカーが家主へ伝えたのではないか。」との訴えがありました。また、「家主が（申立人にaという個人情報があることについて）知っているのなら、こんなアパートから転居し、野宿になる。」といった趣旨の発言を繰り返したため、当該職員は、申立人に対して衝動的な行動は回避するよう説得し、「以前住居がなかった時から、生活保護の開始となり、部屋も確保することができたのに、そのような衝動的な行動をとってしまえば、それを棒に振ってしまうことになるからよくない。」「また野宿状態になってしまえば、そこから生活保護申請をやり直すことになるよ。」と、申立人の行動を諫めようとしたところ、その場で双方言い合いのような状態になり、その後、散会しました。

同年10月〇日、申立人からA区保護課の担当のケースワーカー（以下「CW」という。）へ、「10月〇日に自転車に乗っていたら、警察から職務質問を受け、自転車の名義が違っていると指摘された。自転車は、住んでいるアパートの大家から譲ってもらったものであると説明し、大家のところへ行って説明をしてもらった。」「警察が賃貸借契約書を見せろと要求してきたが断った。後刻、大家から連絡があり、生活保護を申請するに至った経緯やプ

プライバシーに係ることを警察に伝えたところ連絡があった。以前に住居の相談をした際の個人情報漏らされたと思った。」「福祉相談支援センターや市社協へ相談に行った際、そこで、当該職員から、『生活保護を切る。』『ホームレスになってから、再度生活保護を申請しなさい。』等と言われた。」との電話が申立人よりありました。CWから、市社協が勝手に生活保護を廃止することはできない旨説明すると、申立人は「それは分かっている。今後、色々な関係部署に不服申立てなどをするので、A区保護課も把握してもらいたいと思ひ、連絡した。」と述べられました。

同日、熊本県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）の市社協の監査・指導等を行っている福祉サービス運営適正化委員会からCWへ、「申立人が先程来所し、市社協の職員に対する不満を訴えたので、A区保護課で把握している状況について確認したい。」という連絡があり、CWが経緯を説明しました。県社協の福祉サービス運営適正化委員会から「市社協に事実を確認して、必要であれば指導等をする。」との連絡がありました。

同日、県社協の福祉サービス運営適正化委員会からCWへ、「市社協へ事実確認した結果、市社協の職員が『生活保護を切る。』『ホームレスとなって生活保護を再申請する。』等とは言っていないことを確認した。本来なら仲裁、和解といった対応を行うが、申立人が連絡先を教えず、市社協とのやりとりの経緯や申立人の主張を上へ報告して記録にとどめてもらいたいと申立人が要望したので、申立人の要望どおりに報告し記録に残して終わりになる。ただ、申立人が当該職員から謝罪の意向がある場合には、CWから申立人へ報告をしてもらいたいとのことだった。」という電話がありました。

同月〇日、CWが当該職員へ電話し、申立人からの訴えがあった一連の出来事について事実確認をしました。当該職員から、「3年前に市役所2階にある生活自立支援センターに出向していた際に、申立人と関わった。その際に、不動産会社を紹介し、市の生活保護を受けるよう案内したが、紹介した不動産会社が現在の大家である。申立人は、大家が申立人のプライバシーに係ることを知っていたため、申立人のプライバシーに係ることを自分が大家へ漏らしたと考えているようだが、そのような事実は一切ない。また、申立人が『今回の件で大家に文句を言いに行く。』と言ったため、自分から『そのようなことをすれば大家から退去させられ、ホームレスになってしまうため、やめときなさい。』とは言った。ただし、自分から申立人へ『生活保護を切る。』『ホームレスになってから、再度生活保護を申請しなさい。』とは言っていない。しかし、申立人へ『〇〇町から、熊本市に流れ着いた。』といったような内容のことを言った可能性はあり、その様な不適切な表現に申立人は不快感を示しているのかもしれない。申立人に対応する中で、どこで意見が食い違ふようになったのかは不明である。申立人が自分の謝罪を求めているならば、謝罪をする。場合によっては、申立人へ直接謝罪しても良いため、その際はCWも含めた3人で話し合う場を設けてもらいたい。」と説明がありました。

同年11月〇日、CWが申立人宅を訪問し、当該職員から謝罪の意向があることを報告しました。申立人は「10月〇日に市社協に出向き、当該職員へ事実確認をした。その際、

当該職員が『個人情報を出向く。』と言った。自分が『確認のために不動産会社へ』と言った。当該職員から『そのようなことをすると、不動産会社から追い出され、ホームレスになってしまう。』と言われ、その点にも納得がなかった。そこまで覚悟して不動産会社に乗り込もうとしているのに、当該職員に口を挟まれる義理はない。元々、3年前から当該職員の対応、態度は横柄で、上から目線の口調で話し、申立人の話に耳を傾けようという姿勢はなかった。その後、警察へ行き、職務質問をした警察官について訴えた。対応した警察官は、申立人が賃貸借契約書の提示を拒否したことについて、不動産会社に確認を取ることは不適切だったことを認め、謝罪してくれた。当該職員が謝罪したいと言ったとしても、当該職員とは会いたくない。ただし、書面で謝罪をしてもらいたい。それで、決着をつける。」と述べられました。CWから、「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。」と申立人へ伝えました。

同日、CWが当該職員へ電話し、申立人と面談して事実確認を行ったこと及び当該職員が謝罪の意向があることを伝えたと報告しました。申立人が書面での謝罪を求めたことを伝えると、当該職員は、「個人的な感情で自分の対応に対して謝罪を求めているならば、謝罪文を書いても良いが、市社協の一員としての立場では謝罪文を書くことはできない。

後日、謝罪文を作成し、担当者へ提出する。」と述べられました。

同年12月〇日、申立人がA区保護課を訪れ、CWと面談をしました。申立人が、「先日の市社協の件で、謝罪文はどうなったか。最終的には、謝罪文を提出するとの結論だったはずである。」と述べられたので、「確かにそのような話で終わっていましたが、A区保護課には市社協からの謝罪文は届いていません。」と回答しました。申立人は、「直接、市社協に行って、苦情を言うから大丈夫である。」と述べられました。

平成31年1月〇日、市社協の事務局長からCWへ電話がありました。その内容は、「申立人が本日来所し、苦情を述べられた。このことを、市社協のトップへ報告し、CWに連絡してほしいという要望があった。申立人と市社協との一連の件は報告を受け、謝罪をしたいということは申立人へ伝えてほしい。ただし、市社協として、謝罪文を提出することは困難であると考えている。」というものでした。

同月〇日、申立人からCWへ電話がありました。申立人から「昨日、市社協から連絡があったか。」と質問があったので、「市社協の事務局長から、一連の事情については報告を受けており、謝罪をしたいという連絡はありました。不適切な言葉等で申立人へ不快な思いをさせて申し訳ないという趣旨の謝罪はありました。」とCWは回答しました。「昨日はそのような謝罪はなかった。結局、謝罪文については、出すつもりはないんだな。全国社会福祉協議会に今回の件について訴えるつもりであり、市社協の反応を見る。また、A区長に対しても、苦情を言う。CWも間に入って何もしないということだろう。」と申立人は述べられました。CWから申立人へ、「市社協から謝罪文が届いたら、すみやかに申立人へ届けるが、市社協が文面で謝罪文を出さない経緯がよくわからないため、CWにどのような対応をしてもらいたいのか。」と尋ねると、「わかった。もういい。」と電話を切ら

れました。

同日、CWが事務局長へ電話連絡をし、申立人から連絡があり、謝罪文を出してもらうことになっていたのに、未だに謝罪文が出されないことに納得がいかない旨を伝えました。市社協としては先日も話したとおり、口頭では謝罪はするが、文面で謝罪文を出すことは難しい、対応について検討するとのことでした。

同月〇日、申立人がA区保護課に来所され、CWと面談をしました。昨日の市社協の件であるとのことでした。申立人はやはり納得がいかず、当初は最終的に文面で謝罪文を出すと言っていたのに、出す気がないことに立腹されていました。「市社協の態度を改めさせるため、全国社会福祉協議会まで訴える。CWに対しても、A区役所区長まで苦情を言う。」とのことでした。CWから申立人に「CWに関してはどの様な視点で訴えることになるのか。」と尋ねると、「仲介役として、何もする気がないんだろ。担当者として、職務を全うする気がないのでは。」とのことでした。そこで申立人へ、「CWからも何度も市社協へ謝罪文を出してもらうよう伝えたが、やはり文面で謝罪文を出すことは困難であるとの回答であったため、これ以上はCWから市社協へ伝えても、市社協の対応に変化が出るとは思えない。」と説明し、「再度市社協へ申立人から催促してみる方が良いのではないか。」と伝えましたが、申立人は「不愉快な気分になるため、もう市社協の職員と話したくない。」「申立人の言い分をCWから市社協に申し出てもらいたかった。」とのことでした。

3 市の見解

(1) 申立人の主張は、以下の四点だと思われます。

- ① 「市社協の職員である当該職員が大家に対して（申立人の）プライバシーに係ることを話していると思った。」という点、②その後、申立人が市社協を訪問し、自身のプライバシーに係ることを大家に話したかどうかを尋ねる際、当該職員が「『そんなことは聞くな。生活保護は打ち切る。』『また住居がない状態になりたいのか。』と暴言を吐き、謝罪しなかった。」という点、③申立人がCWへ謝罪文が欲しいと伝えたところ、「その方向で進める。」という返事があったのに、2か月ほど経っても連絡がなかったという点、④平成31年1月〇日に申立人がCWへ電話したところ、「市社協の方から『謝罪はもう済んでいる。』という連絡があった。」と回答され、市社協の謝罪が済んでいなかったことは分かっているのに何もしないA区保護課の対応に納得がいかないという点です。

(2) 担当課は、平成31年3月〇日、当該職員に対して上記四点を中心にヒアリングを行いました。その結果は以下のとおりです。

まず、①については、当該職員は生活自立支援センターの相談業務の中で申立人のプライバシーに係る個人情報を得ましたが、申立人に対して「市社協からもA区保護課からも、そのような個人情報を大家に対して出すことはない。」と伝え、疑義を否定しました。また、当該職員より、本事業の相談員として過去従事していた際に知り得た個人

情報の漏洩はないとの回答も得ています。

②については、上記「2 本件経緯」で述べたとおり、「家主が（申立人のaという個人情報について）知っているのなら、こんなアパートから転居し、野宿になる。」といった趣旨の発言を繰り返したため、当該職員は、「以前住居がなかった時から、生活保護の開始となり、部屋も確保することができたのに、そのような衝動的な行動をとってしまえば、それを棒に振ってしまうことになるからよくない。」「また野宿状態になってしまえば、そこから生活保護申請をやり直すことになるよ。」と申立人に対して衝動的な行動は回避するよう説得し、申立人の行動を諫めようとしたのですが、「生活保護は打ち切る。」「また住居がない状態になりたいのか。」などといった発言は行っていないとのことです。

③については、上記「2 本件経緯」で述べたとおり、当該職員がCWより連絡を受け、「申立人が激昂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。」といったのは回答したものの、謝罪文を書くことを躊躇し、本件について担当課及び市社協いずれにも報告をしていなかったとのことでした。

④については、上記「2 本件経緯」で述べたとおり、平成31年1月〇日に申立人が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が申立人に対してその旨を電話にて伝えてあります。CWもやりと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、市社協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。

(3) 本件経緯を踏まえまして、市の見解を述べます。

本件は申立人の個人情報の漏洩があったという疑義が発端となっておりますが、このような場合は、個人情報の漏洩の疑義が発生した時点で市社協または生活自立支援センターから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、市社協の一担当者のみで対応を行うべきではなく、担当課と市社協において、また、A区保護課とも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。つきましては、今回、このような報告等の対応が不十分であったため、担当課としても事実を把握できず、結果として申立人に対して、適切な対応ができませんでした。また、生活自立支援センターに対しても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、不信感を抱かれたとのことですので、これについては大変申し訳なく、お詫び申し上げます。

4 今後の方針

本事業の適正な実施のために、事業受託者から担当課へ毎月、前月の相談実績の報告を受けているほか、支援調整会議や定例会を毎月実施しており、これらの報告や会議において、事業受託者の監督・指導を行っております。今後も引き続き、事業受託者と定期的に会議を設定し、日ごろから事業受託者と業務担当課にて報告・連絡・相談しやすい体制を整えてまいります。また、市民と事業受託者とのやり取り状況において疑義が生じた場合は、事業受託者より随時報告させ、指示、改善を求めることとし、平成31年度の本事業契約締結の際にはその旨を追記します。

本件について事業受託者と事例を共有し、どの対応に問題があったか話し合います。そして、市民の方とのやり取りにおいては個人情報取り扱いについて特段の配慮が必要であり、気持ちに寄り添った丁寧な対応を行い、今以上に市民の立場に寄り添った支援を行うよう指示いたします。

【オンブズマンの判断】

1 調査対象について

熊本市オンブズマン条例第6条柱書には「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。」と管轄について定めております。

本件における申立人が主張される苦情の対象は、社会福祉法人熊本市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）の職員に対するものと、A区保護課（以下「保護課」という。）の職員に対するものであります。このうち、市社協の職員（以下「当該職員」という。）に対する苦情については、市が実施する生活困窮者自立相談支援事業にかかる生活自立支援センター（以下「本事業」という。）を市が市社協に委託していることから、本事業を所管する保護管理援護課（以下「援護課」という。）の市社協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。

2 本件の検討事項について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人の主張としては、①当該職員が大家に対して、申立人のプライバシーに係ることを話しているという点（以下「主張①」という。）、②申立人が市社協を訪問し、当該職員に自身のプライバシーに係ることを大家に話したかどうかを尋ねた際、当該職員より「そんなことは聞くな。生活保護は打ち切る。」「また住居がない状態になりたいのか。」などの暴言があり、それに対する謝罪がなかったという点（以下「主張②」という。）、③申立人が保護課の担当のケースワーカー（以下「CW」という。）へ当該職員の謝罪文がほしいと伝えたところ、「その方向で進める。」という返事があったのに、2か月ほど経っても連絡がない、このような市社協の対応と、何もしい保護課の対応に納得がいかないという点（以下「主張③」という。）の三点について苦情を申し立てられていると考えます。

以下、上記三点につきまして、「市からの回答」を踏まえつつ、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。

3 市の対応状況について

(1) 主張①について

まず、熊本市生活困窮者自立相談支援事業実施要綱第3条には「本事業の受託者・・・における個人情報の取扱いが適正になされるよう留意するものとする。」と定めており、また、本事業の仕様書の「11 個人情報保護」において「(1) 事業受託者は、本事業の実施にあたって知り得た支援対象者の個人情報について、個人情報保護法等の関係法令の他、熊本市個人情報保護条例…、別添『個人情報取扱特記事項』を遵守し、漏えい、滅失及び棄損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じることとし、事業終了後も同様とする。(2) 本事業に従事している者又は従事していた者は、当該業務に関し知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。(3) 業務従事者に対し、本市と契約締結後、又は雇用開始の際において守秘義務に関する契約を取り交わすこと。」との規定があり、上記「個人情報取扱特記事項」については、2頁にわたり定められています。

「市からの回答」によると、援護課が、当該職員に対してヒアリングを行ったところ、「当該職員は本事業の相談業務の中で申立人のプライバシーに係る個人情報を得ましたが、申立人に対して『市社協からもA区保護課からも、そのような個人情報を大家に対して出すことはない。』と伝え、疑義を否定しました。また、当該職員より、本事業の相談員として過去従事していた際に知り得た個人情報の漏えいはないとの回答も得ています。」とのことです。そして、援護課の当該職員に対するヒアリングに対し、当該職員は申立人に関するプライバシーに係ることを話すことはないと明確に否定しています。

以上より、主張①について、申立人と当該職員の主張は異なること、当該職員から漏れたことが確認できるものもないことから、オンブズマンとしては、当該職員から申立人のプライバシーが漏れたとはいえないと考えます。

なお、「市からの回答」にもありますが、本事業は外部委託であるので、市が事業受託者の業務従事者に対し、直接指導監督することは、「偽装請負（偽装委託）」の状態となり、「労働者供給事業の禁止」等を規定した職業安定法等の関係法令に違反するためできません。そこで、上記要綱及び仕様書にも詳細に個人情報の保護に関しては明記し、個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、事業受託者に対して説明を求め、その取扱いが不相当であると認められるときは、指示を行い又は改善を求めるとされており、援護課は、それらに基づき対応していますので、援護課の指導監督に問題は見られません。

(2) 主張②について

申立人は、当該職員が「そんなことは聞くな。生活保護は打ち切る。」「また住居がない状態になりたいのか。」と暴言を吐いたと主張していますが、「市からの回答」によ

ると、援護課が、当該職員にヒアリングを行ったところ、当該職員は、「以前住居がなかった時から、生活保護の開始となり、部屋も確保することができたのに、そのような衝動的な行動をとってしまえば、それを棒に振ってしまうことになるからよくない。」「また野宿状態になってしまえば、そこから生活保護申請をやり直すことになるよ。」と申立人に対して衝動的な行動は回避するよう説得し、申立人の行動を諫めようとはしたが、「生活保護は打ち切る。」「また住居がない状態になりたいのか。」などといった発言は行っていないとのことです。

オンブズマンは、その場に居合わせたわけでもなく、また、客観的な資料もないため、どちらの言い分が正しいのか判断することはできません。

市の指導監督については、事業受託者が市民に対し不適切な発言を行ったような場合には、事業受託者に対して説明を求め、その取扱いが不相当であると認められるときは、指示を行い又は改善を求めているとのことです。本件においては、事業受託者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、援護課に報告がないため、援護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、援護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「13 疑義」において「事業受託者は、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。」と定められております。そして、報告の機会についても、「市からの回答」によると、援護課の職員も参加する生活困窮者に対する支援内容について協議を行う定例の支援調整会議や事業受託者との毎月開催される定例会が実施されているとのことです。市は業務内容に疑義が生じた場合は報告するように指導しており、また、その報告の機会も設けられているので、市の指導監督に問題があったとはいえません。

(3) 主張③について

「市からの回答」によると、当該職員が一度は謝罪文を書いてもいいと回答したが、その後、謝罪文を書くことを躊躇し、本件について援護課及び市社協いずれにも報告していなかったとのことです。当該職員が、本件について援護課及び市社協いずれにも報告していなかったことについては、問題があると考えます。

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。」とお伝えしたにもかかわらず、およそ2か月間、申立人が保護課を訪れるまで、連絡しなかったことについては、申立人は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。確かにCWとの面談が3か月に1度であったとしても、上記のように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言って、そのまま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にあつては、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お伝えす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。

4 まとめ

「市からの回答」にあるとおり、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。そして、そのような疑義が生じた場合は、援護課へ速やかに報告が行われ、その対応については組織的に行われるべきであったと、オンブズマンも考えます。本件においては、申立人の個人情報の漏えいがあったという疑義について、援護課は、オンブズマンへの申立てがあるまでは情報を把握していなかったようです。援護課としては情報共有を図って、申立人の気持ちに寄り添った組織的な対応を行いたかったとのことですが、そもそも情報がなければ、そのような対応を行うことは不可能です。この点、市社協及び保護課が問題を把握した時点で、援護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のではないかと思います。

「市からの回答」の「4 今後の方針」にあるように、「事業受託者と定期的に会議を設定し、日ごろから事業受託者と業務担当課にて報告・連絡・相談しやすい体制を整えてまいります。また、市民と事業受託者とのやり取り状況において疑義が生じた場合は、事業受託者より随時報告させ、指示、改善を求めることとし、平成31年度の本事業契約締結の際にその旨を追記します。」とのことですので、これからは当該指針に基づき、事業受託者のみでなく市の機関同士においても情報を共有できるように努め、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

【苦情申立ての趣旨】

令和元年(2019年)5月〇日、私の自宅に、市の廃棄物計画課から指定収集ゴミ袋が配達されてきた。

私の氏名は「漢字表記a(読みカナb)」であるのに、その配達物の宛名が「カナ表記c(読みカナd)」と誤って記載されていた。「カナ表記cの一部」は動物の名称、「カナ表記cの残りの部分」は動物の鳴き声を表しており、どちらも侮辱的表現である。これらはヘイトスピーチにあたる。

また、「読みカナd」という表記も、私の氏名の読み方として日本語的な読み方であり、誤りである。

このような誤表記について、市廃棄物計画課は謝罪してほしい。

以上の事実について、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 はじめに

令和元年（2019年）5月〇日、申立人様宅に投函いたしました不在連絡票及び同日に配達いたしました荷札につきまして、どちらも正式な氏名ではなく誤った表記をしておりました。申立人様に大変不快な思いをさせてしまったことにつきまして、心からお詫び申し上げます。これらの表記の誤りは、情報伝達の過程で聞き間違い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。

2 指定収集袋の交付について

市では、熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例（以下「条例」という。）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。どのような場合に支援袋の交付が行われるかについては、条例施行規則（以下「規則」という。）第23条第2項各号が規定しています。

申立人様につきましては、在宅の生活保護世帯に該当されるため、規則第23条第2項第1号に基づき、支援袋の交付を行っています。

3 生活保護受給者の氏名等の取得について

在宅の生活保護世帯に対する支援袋の交付にあたっては、環境局資源循環部廃棄物計画課（以下「廃棄物計画課」という。）が、健康福祉局福祉部保護管理援護課（以下「保護管理援護課」という。）から対象者リストを受領しています。外国の方の氏名の読み方及び表記については、廃棄物計画課から保護管理援護課に対しカタカナ表記のデータ依頼をしており、同課より受領したデータをそのまま配達手続きに使用しています。ただし、個別事情により、ご本人から住所や氏名の変更のお申出があれば、ご希望の住所や氏名に変更したうえで配達しています。

4 送付物の宛名の記載について

保護管理援護課より受領した保護受給者リストをもとに、廃棄物計画課にて住所等の変更を加えた配達リストを作成します。そして、廃棄物計画課から、支援袋の配達を委託された運送業者（以下「配達委託業者」という。）へ当該リストを渡しています。配達委託業者はそのリストをもとに荷札を作成し、配達時、届け先相手方が不在の場合には不在連絡票（様式は廃棄物計画課が指定し、相手方氏名、配達日時、連絡先、担当ドライバーについては配達委託業者で記載）を作成しています。

5 市と申立人とのやり取りについて

平成27年5月〇日、支援袋の交付（配達）を「読みカナd」様宛に行いました。配達委託業者が支援袋を申立人様宅に配達した際、届け先相手方より「読みカナd」ではなく正しくは「読みカナb」であると担当ドライバーが聞き取り、その旨を廃棄物計画課へ電話で連絡しました。その際、「読みカナb」を「カナ表記c」と誤って聞き取ったため、翌年以降、動物の名称と動物の鳴き声を含んだ「カナ表記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、廃棄物計画課が保護管理援護課より保護受給者のデータを受領しました。申立人様の氏名については、「読みカナ d」となっていたため、平成 27 年の上記記録により、「カナ表記 c（読みカナ d）」と変更しました。

同月〇日、支援袋の配達データを配達委託業者に渡し、令和元年（2019 年）5 月中の配達を依頼しました（この際の依頼名は「カナ表記 c（読みカナ d）」）。この配達データに基づいて、配達委託業者が荷札を作成しました。

同月〇日、配達委託業者が申立人様宅に配達しましたが不在であったため、不在連絡票を投函しました。その際の宛名は、配達データに基づき「カナ表記 c（動物の名称）様」となっていました。不在連絡票を見た届け先相手方より委託配送業者の担当ドライバーへ電話があり配達を行いました。その際、申立人様のご家族から、「カナ表記 c の一部（動物の名称）」ではなく、「読みカナ b の一部」または「漢字表記 a の一部」である、動物扱いするとは人権侵害になるとの抗議がありました。

その後、申立人様ご家族は、廃棄物計画課に対し、人を動物扱いするとは人権侵害である、「読みカナ d」でもない旨のお電話がありましたので、申立人様のお名前を間違ってしまったことについて、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、何度も謝罪いたしました。最後までご納得いただけませんでした。

廃棄物計画課より、データの登録元である〇〇区役所保健福祉部保護課に問い合わせたところ、申立人様は平成 25 年 11 月〇日から保護受給しているが、現在の保護台帳の登録は「漢字表記 a」「読みカナ d」となっているとのことでした。また、住民基本台帳を確認してもらったところ、現在は「ローマ字表記 e は「漢字表記 a」となっており、保護台帳の登録がなぜ「漢字表記 a」「読みカナ d」になっているかは不明とのことでした。

令和元年（2019 年）5 月〇日、申立人様ご家族が市役所を訪問されましたが、これまでと同様、「カナ表記 c の一部（動物の名称）」とは馬鹿にしている、人権侵害である旨を繰り返し主張されました。

6 市としての見解

申立人様宅に投函いたしました不在連絡票の記載及び同日に配達いたしました支援袋の荷札の記載につきまして、どちらも正式な氏名でなく誤った表記になっておりました。このような表記の誤りは、上記のとおり、平成 27 年 5 月〇日に支援袋を配達した際、届け先相手方が「読みカナ d」ではなく「読みカナ b」であるとおっしゃったのを聞いた配達委託業者から廃棄物計画課の担当へ伝えていくなかで、動物の名称と動物の鳴き声を含んだ「カナ表記 c」と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、これらの誤表記により申立人様に大変不快な思いをさせてしまったことにつきまして、重ねて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、聞き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】

1 はじめに

申立人は、市の廃棄物計画課（以下「担当課」という。）から指定収集ごみ袋が配達されてきた際、その配達物の宛名が誤った表記（以下「本件誤表記」という。）になっていたことについて、そのうち一方の誤表記は侮辱的表現であり、ヘイトスピーチにあたる主張（以下「主張①」という。）されています。また、もう一方の表記についても、申立人の氏名の読み方として誤りであると主張（以下「主張②」という。）されており、これらの誤表記をめぐる市の対応に苦情を申し立てておられます。

そこで、上記のような申立人の主張に関し市の対応に問題がなかったか、以下検討します。

2 本件誤表記をめぐる市の対応について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人の氏名は「漢字表記 a（読みカナ b）」であるのに、上記配達物の宛名が「カナ表記 c（読みカナ d）様」と誤って記載されていたとのことです。

市では、熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例（以下「条例」という。）第 17 条及び条例施行規則（以下「規則」という。）第 23 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。）の交付を行っており、申立人に対しては、規則第 23 条第 2 項第 1 号に基づき上記交付を行っているとのことです。本件に関し、市は、平成 27 年 5 月日に申立人宅へ支援袋を配達した際、届け先相手方が「読みカナ d」ではなく「読みカナ b」であるとおっしゃったのを聞いた、支援袋の配達を委託された運送業者（以下「配達委託業者」という。）から担当課の担当へ伝えていくなかで、動物の名称と動物の鳴き声を含んだ「カナ表記 c」と聞き間違ったことにより、本件誤表記が起きてしまったものであると回答しています。

規則第 23 条第 2 項第 1 号に基づく支援袋の交付にあたっては、原則として、担当課が保護管理援護課から受領した上記の支援袋交付の対象者（以下「交付対象者」という。）リストに基づいて配達手続きが実施されるようですが、例外的に、交付対象者本人より住所や氏名の変更のお申出があれば、当該リストのデータ変更を行ったうえで支援袋を配達しているとのことです。

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、届け先相手方から「読みカナ d」ではなく「読みカナ b」であるとお申出があったとのことから、上記の例外的な場合に該当すると思われます。このような変更のお申出があった場合、担当課としては、どの項目をどのように変更するか、お申出をした交付対象者や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。

また、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（以下「昭和 63 年判決」という。）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。

本件では、氏名変更のお申出を直接受けたのは配達委託業者の担当ドライバーであり、当該担当ドライバーは担当課に対しそのようなお申出があった旨を電話で連絡したとのことです。口頭での聞き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」（昭和 63 年判決）といった事情があると思われませんが、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。したがって、このような観点からしても、データ変更にあたってはお申出をした交付対象者本人への確認等が必要になると考えます。

しかるに本件において、担当課は、配達委託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。

以上より、変更のお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、申立人の氏名として誤った表記をしたことについては、市の対応に不備があったものと考えます。

3 主張①について

申立人は、「カナ表記 c」という誤表記について、「カナ表記 c の一部」は動物の名称、「カナ表記 c の残りの部分」は動物の鳴き声を表しており、このような侮辱的表現はヘイトスピーチにあたりと主張されています。

「市からの回答」によると、本件誤表記は、情報伝達の過程で聞き間違い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なかった旨回答しています。

一般に、ヘイトスピーチとは、「特定の国の出身の人々を、その出身であることのみを理由に一方向的に我が国の社会から追い出そうとしたり、特定の国の出身の人々に一方的に危害を加えようとしたりする内容の言動」のことを指します（法務省啓発冊子「私たちの身近にあるヘイトスピーチ」より）。平成 28 年 6 月には、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」）（以下「法」という。）が公布・施行されました。

法第 2 条によれば、「本邦外出身者に対する不当な差別的言動」とは、「専ら本邦の域外にある国若しくは地域の出身である者又はその子孫であって適法に居住するもの（以下

この条において「本邦外出身者」という。)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し又は本邦外出身者を著しく侮蔑するなど、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」をいいます。

法第2条に関しては、法務省人権擁護局の公表している『「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」に係る参考情報(その2)」が参考になります。これによると、まず、同条の後半部分によって、「本邦外出身者に対する不当な差別的言動」は、「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」と定義されています。そして、同条の前半部分で、その典型的な具体例として、①「(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)本邦外出身者…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「(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)本邦外出身者を著しく侮蔑する」ことの二つが規定されています。

申立人としては、「ガナ表記cの一部」という言葉は動物を、また、「カナ表記cの残りの部分」の言葉は動物の鳴き声を想起させるとして、本件誤表記を侮辱的表現と受け止め、ご不快の念を抱かれたものと推察します。しかしながら、上記のようなヘイトスピーチの定義からすると、本件誤表記は「(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)本邦外出身者を著しく侮蔑する」ものとはいえず、「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」にはあたらないと考えます。

まず、本件誤表記について、「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」という主観的要件を充たすとはいえないと考えます。市は、平成27年5月に申立人宅へ支援袋を配達した際、届け先相手方から氏名についてのお申出を聞いた配達委託業者から担当課の担当へ伝えていくなかで聞き間違いにより本件誤表記が起きてしまったものであり、侮辱や差別の意は一切ない旨回答しています。上記2の中で述べたとおり、変更のお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、申立人の氏名として誤った表記をしたという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外部からうかがい得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」(昭和63年判決)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「読みカナb」の一部を聞き間違えて「カナ表記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

とを意味します。配達物の荷札や不在連絡票への記載は、特定の配達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。

さらに、申立人は、本件誤表記を侮辱的表現と主張されていることから、参考までに、刑法上の侮辱罪（同法 231 条）について検討します。

侮辱罪は、「事実を適示しなくても、公然と人を侮辱した」（同条）行為、すなわち、侮辱の故意をもって、人の名誉を低下させるおそれのある具体的事実を適示せず、不特定又は多数人が知ることのできる状態において、他人の人格を蔑視する価値判断を示す行為について成立する可能性があります。本件誤表記に関して同罪は成立しないと考えます。すでに述べたとおり、本件誤表記は「公然と」に該当せず、また、侮蔑・侮辱の意図を外部からうかがい得るような特段の事情があるとまではいえず侮辱罪の故意が認められないと考えられるからです。

以上より、本件における市の対応に関し、主張①は認められないと考えます。

4 主張②について

「苦情申立ての趣旨」によると、「読みカナ d」という表記は、申立人の氏名の読み方として誤りである旨主張されています。

「市からの回答」によると、平成 27 年 5 月に支援袋の届け先相手方より「読みカナ d」ではなく「読みカナ b」であるとお申出を受けた担当課が当該変更の記録を残した一方、平成 31 年（2019 年）4 月に同課が保護管理援護課より受領した交付対象者のデータ（以下「受領データ」という。）において申立人の氏名が「読みカナ d」となっていたことから、上記変更記録とあわせて「(読みカナ d)」と併記されていたようです。

この点について検討しますと、担当課が申立人の氏名について「(読みカナ d)」と併記したのは、受領データにおいて申立人の氏名が「読みカナ d」となっていたことに因ると考えられます。すなわち、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」（昭和 63 年判決）であるところ、受領データと申立人氏名のデータの紐付けを維持し個人を識別・特定する機能を失わせないために、「(読みカナ d)」と併記したものと推察します。

もともと、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って、人格権の一内容を構成するもの」（昭和 63 年判決）ということができます。したがって、申立人が「読みカナ d」ではなく「読みカナ b」であると申し出られたのであれば、担当課としては、申立人のご意思を尊重し、配達物の宛名をそのように変更する必要があったのではないかと考えます。

上記 2 の中で述べたとおり、担当課としては変更のお申出があった申立人の氏名について十分な確認を行うべきだったと考えますが、このとき、上記のような氏名の併記につ

いても申立人のご意向を確認する必要があったと考えます。

5 最後に

今回、申立人は、本件誤表記に関し、大変ご不快の念を抱かれたことと思います。市としては、本件誤表記について心より謝罪するとともに、今後はこのようなミスがないよう支援袋配達リスト作成の業務全体について万全を図っていく旨回答しています。ただ、市としては本件誤表記につき侮辱や差別の意は一切なかったとのことであり、また、前述のとおり、そのような意図があったと外部からうかがい得るような特段の事情があったとまでは認められないと考えます。申立人におかれましては、この点につきまして何卒ご理解いただければと思います。

(4) 第三者への情報提供（一部要約）

【苦情申立ての趣旨】

私は、〇〇商店街振興組合（以下「組合」という。）の組合員（当時）で、組合所有のビルを賃借して小売業を営んでいた。り災調査が行われずにより災証明書が発行されたことや組合から法令に則った手続きをせず除名処分を受けたこと等に関する市の対応について、平成〇年〇月〇日付けで熊本市オンブズマンに苦情申立てを行った。平成〇年〇月〇日付けで調査の結果通知が届いた。

その後、平成30年2月、組合に対して〇〇請求を訴訟提起したが、同年7月頃に組合が証拠として提出してきた書証の中に、「平成〇年度第〇号 市の回答（案）」という文書（以下「本件市の回答」という。）があった。本件市の回答は、調査に関連する文書で一般的に知られておらず、市が提供しない限り組合は存在すら知りようがないものなので、担当の商業金融課（以下「担当課」という。）が提供したのだと思った。調査に関連する文書が外部に流出して、訴訟中の相手方である組合が証拠として利用していることに非常に驚いた。本件市の回答は、平成〇年度第〇号全体の「オンブズマンの判断」や「私の反論」という文書が排除され不完全で私に不利な文書である。市は組合に付度し提供し、組合を応援したものと思われる。本件市の回答は、「『第2 市の回答』部分についての確認（修正等）をお願いします。」と、市は調査、指導、検証する立場でありながら、まるで立場が逆転し組合に対し付度しているようで油断できないと思った。本件市の回答は、日付もなく、どこの市の誰が責任を持ち、誰が作成したのか記名押印もない。怪文書なのか公文書なのか礼を欠く市民への回答となっている。さらに、虚偽、詭弁を弄し、私の誇りや人格を傷つけ苦痛や損害を与える内容となっていて、病気が再発し、今も日々不快に生活している。家族は、本件市の回答を吐き気で最後まで読むことができず重い病気を発症し未だに完治せず再発を心配している。

同様に、私が熊本地方務局の〇〇課（以下「法務局」という。）へ相談したところ、法務局の方が親切に対応してくれたが、担当課は又しても、検証せず付度し、組合が〇〇をしていないかのような文書を法務局に回答しており、当該回答文書も組合から証拠として提

出があった。私は、担当課が法務局に対して文書で回答していたことすら知らなかったが、組合には担当課が提供していたことが分かった。

また、私が市に対して情報開示請求をしていることについても組合が知っていること、市が現在訴訟中の、被告組合に対し原告である私の個人情報を提供し協力していることなど市が私の情報をどれ程調査収集しどこに共有しどこに流失させているか分からず情報開示しても隠蔽され恐怖を感じている。

本件市の回答が、どのような経緯で組合に渡ったのか、市と組合が私の個人情報をどこまで共有しているのか分からず、不安と恐怖の毎日〇〇状態が続いている。担当課で話した際に、市は組合を応援している特別な関係だと聞いていたが、平成 28 年熊本地震後、電話 FAX で相談後、最初に相談に行ったときから担当課長の対応は組合に積極的に味方しているような態度であり、私に対しては対立的であり相談内容を否定し愚弄する態度であった。少なくとも、上記のような経緯から市と組合の関係は特別なものだと感じた。

担当課が組合に対し、本件市の回答や、私に問合せや確認もせず組合に都合の良い内容を法務局に提供した回答文書を提供したり、私が市の情報開示請求で調査していることを訴訟相手に被告である組合が知っているなど私達家族の平穏な日々の生活が侵され、個人情報が収集され訴訟相手に提供されたり違法状態が続いている。私の事実を解明しようとの情報開示に対して、市は業務上の職員であるにもかかわらず名前を隠蔽し事実の検証の妨害をしている。県や他の自治体は基本職員の名前は開示しており、判例も開示する決定をしている。熊本県熊本市の対応、姿勢、不正、法令、コンプライアンス違反、隠蔽体質などに納得できないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 文書の保存について

文書の保管については、原則書面にて最低 5 年間保存しています。データを作成のうえ回答した文書については、データも保存しています。

熊本市オンブズマンの平成〇年度第〇号の調査に係る文書についても、同様に最低 5 年間、担当者のキャビネットにファイルし保管しており、データで作成したものも保存しています。

2 文書の任意提供について

(1) 文書の任意提供に関する取扱いについて

これまで、任意の情報提供の依頼については、情報提供の依頼があ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に応じ、熊本市情報公開条例（以下「条例」という。）の規定による範囲等において情報を提供してきたところです。

(2) 「平成〇年度第〇号の市の回答（案）」の任意提供について

平成 31 年〇月〇日午後、申立人が情報公開窓口に来られた際、「組合との訴訟の際に、相手方から証拠資料として『平成〇年度第〇号に関連して市が作成したと思われる

資料』が提示されている。これは商業金融課が提供したものではないのか。」と尋ねられたため、商業金融課の課長補佐が「組合がどのような書類を提示されているのか不明であるが、オンブズマンに関する資料を第三者に提供したことはない。」と伝えた上で、引き続きその他の相談等に応じました。

本件の苦情申立てを受けて、平成○年度第○号の市の回答（案）（以下「本件回答案」という。）について、当時、り災証明の相談等に対応していた担当者3名（当時の担当課長、当時及び現在の課長補佐、当時の主幹）に確認を行ったところ、申立人および担当課以外の者（以下「第三者」という。）に提供した記憶はないとの回答であり、キャビネットに保管している文書やデータを第三者に提供した記録も残っていませんでした。

しかし、本件回答案が証拠資料として裁判で提出されていることについて、○○商店街振興組合（以下「組合」という。）に入手経路を確認したところ、「平成30年○月○日の商店街向け説明会の後に、商業金融課の職員から受け取った。」とのことであり、商業金融課の課長補佐から、○○を予定されている「A理事」へ提供したものでした。

なお、説明会とは、熊本市内の商店街等を対象に、関連する制度の周知を目的に市（商業金融課）が主催するもので、当日は○団体から約○名の出席がありました。

任意提供した経緯は、平成30年○月中旬頃、A理事から組合にかかるオンブズマン調査結果（平成○年度第○号）に関する資料の提供依頼があり、その時点では、すでに市ホームページにおいて「熊本市オンブズマン平成○年度報告書」が公開されていたものの、その公開内容には、これまで組合に対し、総会等の運営が商店街振興組合法に則り適切に行われるよう指導してきた経緯が含まれていなかったため、○○に合わせ今後も指導の必要があると判断し、本件回答案を渡したものと考えられます。

A理事から、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こと、また、今後の総会等の運営を商店街振興組合法に則り適切に行っていただくことができなかったことさらに、条例第7条第3号但書きの「開示することがより必要であると認められる」場合は開示すべきとの規定にも合致していると判断したことなどから、資料の提供については問題なかったと考えておりました。その後、再度法制課と情報提供に当たったの法的根拠を相談した結果、申立人は本件回答案の提供時点ではすでに事業を辞めており、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、条例第7条第3号ア、イに該当しないため、開示可能な文書であると判断しています。したがって、本件回答案の提供は、条例に照らしても問題ないと考えています。

しかし、本来は最終回答文書を提供すべきところを、確認不足等により修正する前の市の回答案（本件回答案）を渡したものと考えています。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るものです。

(3) 熊本地方務局へ提供した文書について

熊本地方法務局〇〇課長からの照会文書及び同課長宛ての市の回答文書（平成〇年〇月〇日付け商金発第〇号）について、当時、り災証明の相談等に対応していた担当者3名（当時の担当課長、当時及び現在の課長補佐、当時の主幹）に対し、組合への任意提供について確認を行ったところ、いつ誰が提供を行ったという事実は確認できませんでした。そこで、組合に確認したところ、「法務局から入手した。」という回答でした。

(4) 今後の方針

今回、本来は最終回答を提供すべきところを、確認不足等により修正前の本件回答案を渡してしまいました。この事務処理については深く反省します。

また、本件回答案を提供した記録が何も残っておらず、これまで外部に資料を任意提供する際に記録を残す等の取決めもしておりませんでした。今後は、資料の提供の際には記録（日時・相手・資料の内容）を残し、課内での情報共有を図った上で、任意提供についてはこれまでと同様の基準で対応していきます。

3 申立人が条例に基づく開示請求を行っているとの情報について

(1) 申立人の開示請求文書について

（省略）

(2) 申立人が開示請求を行っているとの情報の取扱いについて

平成31年〇月〇日午後、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。」とおっしゃったため、商業金融課の課長補佐が、「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応じました。

本件の苦情申立てを受けて、これまで情報公開事務に関係した担当者6名（当時の担当課長、当時及び現在の課長補佐、当時の主幹、現在の担当課長、現在の主幹、現在の参事）に確認を行ったところ、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であり、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】

1 問題の所在

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は様々な主張をされていますが、本件では、①平成〇年度第〇号市の回答（案）（以下「本件回答案」という。）を申立人の訴訟の相手方である〇〇商店街振興組合（以下「組合」という。）に渡したことに問題がなかったか、②熊本地方法務局へ回答した文書（熊本地方法務局〇〇課長宛ての市の回答文書（平成〇年〇月〇日付け商金発第〇号）。以下「法務局宛て回答文書」という。）の取扱いに問題がなかったか、③申立人が「熊本市情報公開条例」（以下「市条例」という。）に基づく情報開示請求を行っているという情報の取扱いに問題がなかったかの三点について検討します。

2 ①本件回答案及び②法務局宛て回答の取扱いについて

(1) 文書の情報公開及び任意の情報提供について

市においては、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、市条例に基づき、市が保有している文書等（以下「文書等」という。）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（コピー）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、市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、提供に当たってはより慎重に取り扱われるべきものと考えます。

(2) 本件回答案について

ア 確認できた事実及び両者の主張

(ア) 本件回答案について

前提として、本件で問題となっている「市の回答(案)」という文書について説明します。

申立人は、本件回答案について、「本件市の回答は、平成〇年度第〇号全体の『オンブズマンの判断』や『私の反論』という文書が排除され不完全で私に不利な文書である。市は組合に付度し提供し、組合を応援したものと思われる。」、「本件市の回答は、『第2 市の回答部分についての確認（修正等）をお願いします。』と、市は調査、指導、検証する立場でありながら、まるで立場が逆転し組合に対し付度しているようで油断できないと思った。」、「本件市の回答は、日付もなく、どこの市の誰が責任を持ち、誰が作成したのか記名押印もない。怪文書なのか公文書なのか礼を欠く市民への回答となっている。」など主張されており、商業金融課が組合へ渡すために作成した文書だと考えていらっしゃるようです。

この点、本件回答案は、オンブズマンが結果通知を送付する際に「市からの回答」と「オンブズマンの判断」の様式を統一するところ、商業金融課からの口頭や文書による回答について、記載された内容で間違いがないかを確認するため、オンブズマンから商業金融課に対して投げかけたものであり、『第2 市の回答部分』についての確認（修正等）をお願いします。』という依頼は、商業金融課が組合に対して行うものではなく、オンブズマンが商業金融課に対して行ったものです。つまり、市民やほかの公的な機関等を名宛人とする正式な文書ではないため、日付や作成者の氏名は記載しておらず、記名・押印等もありません。熊本市オンブズマン条例を制定するに当たって設置された「熊本市公的オンブズマン条例検討委員会」で示された「苦情処理の事務フロー」にも記載されているように、市の回答案を担当部署へ照会することは手続きとして予定されているものです。なお、本件回答案は、「第1 苦情申立ての趣旨」と「第2 市の回答」で構成されており、「第1 苦

情申立ての趣旨」は、申立人が市に主張されている内容で、「調査開始通知書」の「苦情申立ての趣旨」欄と同内容であり、「第2 市の回答」部分についてのみ商業金融課に確認を依頼したものです。

(イ) 本件回答案を組合が所持していた経緯について

申立人は、「平成30年2月、組合に対して〇〇請求を訴訟提起した…が、同年7月頃に組合が証拠として提出してきた書証の中に、『平成〇年度第〇号 市の回答(案)』という文書…があった。本件市の回答は、調査に関連する文書で一般的に知られておらず、市が提供しない限り組合は存在すら知りようがないものなので、担当の商業金融課…が提供したのだと思った。」と主張されています。

一方、商業金融課は、オンブズマンの調査に対し、当初、「本件の苦情申立てを受けて、平成〇年度第〇号の市の回答案…について、当時、り災証明の相談等に対応していた担当者3名(当時の担当課長、当時及び現在の課長補佐、当時の主幹)に確認を行ったところ、申立人および担当課以外の者(以下「第三者」という。)に提供した記憶はないとの回答であり、キャビネットに保管している文書やデータを第三者に提供した記録も残っていませんでした。」と回答していました。

商業金融課としては、「組合に対し、本件回答案の入手先を直接確認することも考えられるが、聞き取りを実施することで平成〇年度第〇号に関する書類について、申立人から何らかの要請を市が受けている事実が伝わるのが十分考えられ、今回の苦情申立てについては、前回のように組合の不備に対して事実確認を実施する必要もないことから、係争中である申立人に配慮して、実施していない。」ということでした。しかし、オンブズマンは本件の苦情申立てに際して申立人から本件回答案(写し)の提供を受けており、本件回答案を所持しているのはオンブズマン事務局及び商業金融課しかないはずであるところ、少なくとも申立人が所持している以上、オンブズマン事務局か商業金融課から外部に出たことは否定できず、その経緯を確認する必要があると考えました。オンブズマン事務局から提供することは通常考えられないものの、まずはオンブズマン事務局内の職員全員を対象に聴取したところ、商業金融課以外へ提供した事実はありませんでした。そこで、オンブズマンは組合に直接聞き取り等の調査を行うことはできないため、オンブズマンから申立人に了承をいただいた上で、商業金融課から組合に対し、本件回答案を入手した経緯の確認を行ったものです。

商業金融課が組合に確認したところ、「『平成30年〇月〇日の商店街向け説明会の後に、商業金融課の職員から受け取った。』とのことであり、商業金融課の課長補佐から、〇〇を予定されている「A理事」へ提供した」という事実が分かったということです。

イ 本件に関するオンブズマンの見解

商業金融課が組合に本件回答案を任意提供したことに関しては、様々な問題があ

ると考えますので、以下、具体的に検討し、オンブズマンの見解を述べることにします。

この点、商業金融課の回答によると、「これまで、任意の情報提供の依頼については、情報提供の依頼があ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に応じ、熊本市情報公開条例…の規定による範囲等において情報を提供してきた」ということですから、以下、市条例の規定も踏まえて本件の商業金融課の対応について検討します。

(7) 修正前の市の回答案を提供したことについて

本件回答案がどのような文書なのかは、前記(2)ア(ア)で述べたとおりですが、オンブズマンが確認したところ、本件回答案は、オンブズマンが商業金融課へ確認を依頼し、商業金融課から修正が入る前の段階のもの、つまり、オンブズマンが商業金融課へ確認を依頼した文書であって「市からの回答」として確定したものではありません。

商業金融課は市条例の規定の範囲で任意提供を行っているということですが、市条例第2条第2号によると、開示請求の対象となる文書等とは、「実施機関の職員が職務上作成し、又は取得した文書、図画、写真、フィルム、磁気テープその他これらに類するもので、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」と定義されています。前述のとおり、本件回答案は、オンブズマンが内容に間違いがないかを確認するために商業金融課へ渡した、正式な文書となる前の作成途中のものであり、市条例で定義する「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考えます。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」(市条例第7条第5号)、「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」(同条第6号)は不開示情報として定められています。したがって、これらについて検討すら行わず、まだ作成途中の本件回答案を組合に任意提供した対応には問題があると考えます。

この点、商業金融課も、「本来は最終回答文書を提供すべきところを、確認不足等により修正する前の市の回答案(本件回答案)を渡したのと考えています。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る」ということです。今後は、開示請求に基づく開示や任意提供の対象となる文書なのかを所管の部署において事前に十分に検討するようにしてください。

(イ) 提供した経緯について

商業金融課の回答によると、本件回答案をA理事へ渡した経緯は、平成30年〇月中旬頃、A理事から組合にかかるオンブズマン調査結果（平成〇年度第〇号）に関する資料の提供依頼があったからということです。オンブズマンが詳しく確認したところ、A理事からの『熊本市オンブズマン平成〇年度報告書』に掲載されているものより詳しい内容のものがないか。」旨の問合せに対し、課長補佐が本件回答案をA理事へ渡したということです。

そもそも、熊本市オンブズマン報告書（以下「報告書」という。）は、熊本市オンブズマン制度の運営状況について市長及び議会に報告するとともに市民等に公表するために発行しているものであり、どのような申立てがあつてオンブズマンがどのように判断したかを掲載していますが、申立人が誰かなどの個人情報等が分からないように配慮して要約した上で掲載しているものです。商業金融課は報告書の所管部署ではなく、本来、A理事の問合せに対し、報告書に掲載されている案件が、誰が申し立てた案件かということは商業金融課では確定して回答できるものではありません。仮に、案件の内容等から商業金融課が担当した案件で間違いないと判断したとしても、申立人以外の方からの問合せに対し、報告書に掲載されている案件の申立人や申立ての具体的な内容等が特定されるような対応は控えるべきであるところ、本件のA理事の問合せに対する対応は、「申立人が熊本市オンブズマン制度を利用して市に対して苦情を申し立てている」という事実も肯定することになりますから、その点についても問題があつたと言わざるを得ません。

また、商業金融課の回答によると、「(A理事から依頼された時点では、)すでに市ホームページにおいて『熊本市オンブズマン平成〇年度報告書』(平成〇年〇月更新)が公開されていたものの、その公開内容には、これまで組合に対し、総会等の運営が商店街振興組合法に則り適切に行われるよう指導してきた経緯が含まれていなかったため、〇〇に合わせ今後も指導の必要があると判断し、本件回答案を渡したもの」ということです。平成〇年度報告書を確認すると、「市からの回答」に記載された「指導してきた経緯等」については要約にも記載されており、要約された部分は商店街振興組合法の規定や解釈ですから、そもそも、その部分を指導するために平成〇年度第〇号の要約されていない「市からの回答」をそのまま提供する必要があつたとは考えられず、商店街振興組合法の規定や解釈を記載した文書等を作成して指導すれば足りたものと考えます。

なお、平成〇年度第〇号の結果通知は、平成〇年〇月〇日付けで送付しており、A理事からの問合せがあつたのは平成30年〇月中旬で1年以上が経過した後になりますから、A理事がどのような理由から詳細な内容の文書を必要としているかについても、提供する前によく確認すべきだったと考えます。

市ホームページにおいて、平成〇年度報告書に掲載したのが平成〇年〇月〇日、

全文を掲載したのが同年〇月〇日ですから、平成 30 年〇月中旬の A 理事からの問合せがあった時点では、既に要約だけでなく全文が公開されていました。そうすると、A 理事からの問合せに対しては、本来、報告書やその市ホームページ掲載の所管部署であるオンブズマン事務局を案内するか、回答するとしても、「その件の申立てについては分からないが、申立てがあった事例の全文は市ホームページに掲載されている。」と案内するにとどめるのが適切な対応だったと考えます。報告書に内容を要約して掲載したり、全文公開に当たって一部伏せ字にしている理由等について、商業金融課が十分に検討もしないまま、平成〇年度報告書に掲載されている案件が特定されるような対応をしたことは問題があったと言わざるを得ません。

(ウ) 文書等の任意提供について

情報開示や任意提供に当たっては、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から、事前に慎重に検討されなければならないことはいまでもありません。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詳細かつ具体的に検討する必要があるのも当然のことです。

市条例では、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。」（市条例第 7 条第 2 号柱書本文）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（国、独立行政法人等及び地方公共団体を除く。以下「法人等」という。）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、次に掲げるもの。」（同条第 3 号柱書本文）として、「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」（同号ア）、「実施機関からの要請を受けて、公にしないと約束の下に、任意に提供されたもので、法人等又は個人における常例として公にしないこととされているものその他の当該約束の締結が状況に照らして合理的であると認められるもの」（同号イ）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」に当たるかどうかを判断するとされています。

前述のとおり、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なく、市条例の規定の範囲等において情報を提供するという方針自体はひとつの考え方としてありうるものと考えますが、任意提供は市条例の手続きに則って行われるものではないため、提供に当たっては相当に慎重な対応が求められます。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なおさら慎重に検討されなければなりません。

任意提供された本件回答案の構成は、2(2)アで述べたとおりであり、文書自体には、作成者や日付等の記載がなく、「オンブズマン制度」の明記や申立人の氏名も記載されていません。しかし、「第1 苦情申立ての趣旨」には、申立人が組合の組合員であり、「〇〇」という〇〇業を営んでいることが記載されており、当該部分が黒塗りされておらず、「苦情申立ての趣旨」を述べているのが誰かということが特定できます。その上で、「第1 苦情申立ての趣旨」には、申立人の主張が具体的に記載されており、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分かりますし、「第2 市の回答」という表題から、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、本件のように、オンブズマン制度の苦情申立てを前提とした問合せに対して情報開示や任意提供をする以上、本件回答案に「オンブズマン制度の苦情申立て」である旨の記載がない場合であっても、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、本件回答案に含まれているといえます。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、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、本件回答案の任意提供に当たってこのように具体的で十分な検討がされていたかについて判断することとします。

オンブズマンが確認したところ、当初の、商業金融課から組合に任意提供したことの確認がとれていなかった時点での商業金融課の説明によれば、商業金融課として組合へ任意提供することは可能性として考えられるとの回答でした。理由としては、「平成〇年第〇号の調査実施通知書における申立人の主張である『組合が適正な手続きに則り対応を行わず除名を行ったこと』が正しければ、組合側に不備があったと考えられるため、申立人の組合員の地位を保全するためにも、組合からの任意の情報提供依頼があれば、組合に対し具体的な書面を提示の上、事実確認を行う必要があると判断の上、本件回答案等を提示することは可能性として考え

られる。市条例第7条第3号但書きにおいても、『当該法人等又は当該個人の事業活動によって生ずる…財産若しくは生活への侵害から保護するため、開示することがより必要であると認められる』場合は開示すべきと記載されており、本件は市条例に関する内容ではないものの、申立人の地位を保全するために、組合に本件回答案などを示して事実確認や指導を行う可能性はあると考える。」旨の回答でした。

その後、商業金融課の課長補佐が本件回答案をA理事へ任意提供していたことが分かってからも、「A理事から、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こと、また、今後の総会等の運営を商店街振興組合法に則り適切に行っていただきたかったこと、さらに、条例第7条第3号但書きの『開示することがより必要であると認められる』場合は開示すべきとの規定にも合致していると判断したことなどから、資料の提供については問題なかったと考えておりました。」とのことだったため、オンブズマンとして、再度、商業金融課に対して聴取したところ、「組合は、本件回答案に記載のある者である。」「市が保有する文書等は市条例第6条において原則公開と定められており、その定めに基づき本件回答案も任意提供した。」との説明でした。

聴取した内容から、オンブズマンとしては、これまでの市条例第7条第3号柱書但書きを根拠とする回答と異なると判断したこと、市条例第7条の不開示情報に当たるかの検討を十分に行ったか疑義が生じたことなどから、商業金融課の見解についてさらに回答を求めたところ、「申立人は本件回答案の提供時点ではすでに事業を辞めており、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、条例第7条第3号ア、イに該当しないため、開示可能な文書であると判断しています。したがって、本件回答案の提供は、条例に照らしても問題ないと考えています。」との回答でした。

オンブズマンとしては、当時、どのような方針に基づき、どのような検討を踏まえて本件回答案を任意提供したのか、現在、苦情申立てを受けて当時の対応についてどのように考えるかの両方について確認していたところでしたが、残念ながら、明確な回答は得られませんでした。しかしながら、このように任意提供した事実すら覚えていなかったこと、経緯及び見解について回答が一貫していないことを踏まえると、当時、本件回答案は、具体的かつ十分な検討がされないままに組合へ提供されたと判断せざるを得ません。なお、申立人の「オンブズマンに関する文書について」との市条例に基づく開示請求に対しては、商業金融課において、「平成〇年度第〇号の調査実施通知、調査結果通知」を提供したということですが、一部不開示として黒塗りにした上で開示しているということで、オンブズマンも当該開示文書が一部不開示となっていることを確認しました。これに対し、組合への本件回答案の任意提供においては、そのような一部黒塗りもされないまま提供されており、この点からも、十分な検討がされていなかったと推測されます。

ところで、商業金融課の最終的な回答として、「本件回答案の任意提供時には申立人が廃業していたことから、法人等に関する情報（市条例第7条第3号ア、イ）には該当せず、開示可能な文書であると判断した」旨を述べています。しかし、法人等に関する情報が不開示情報とされている趣旨は、事業者の競争上の地位、財産権その他正当な利益を害することのないよう当該おそれのある情報等を開示しないことにあります。そうすると、開示した場合の不利益の有無、程度等を個別に判断することなく、廃業したことのみをもって法人等に関する情報に当たらないといえるかは検討の余地があると考えます。仮に、廃業したことによって法人等に関する情報に当たらないと判断する場合は、本件回答案に含まれる情報が個人情報（市条例第7条第2号）として不開示情報に当たらないかを検討すべきです。

前述のとおり、本件回答案には、申立人が誰かということだけでなく、具体的に市に対してどのような主張をしており、それに対して市がどのような対応を行い、どのような見解を持っているかについてまで記載されています。そもそも、本件回答案は、市が情報開示や任意提供を行う対象となる文書等といえるのかなどの問題もあることは先に述べたとおりですが、本件回答案は相当に重要な情報を含んだ文書であるにもかかわらず、個人に関する情報や法人等に関する情報等の不開示情報に当たる部分があるかなどの十分な検討を行わず、本件回答案を組合へ任意提供した商業金融課の対応には問題があったと言わざるを得ません。本件回答案に限らず、平成〇年度第〇号の関連文書には申立人にとって要保護性の高い情報が含まれており、オンブズマンとしては、本来であれば、A理事（組合）の「もっと詳しい内容のものがほしい。」との要望に対し、市条例に基づく開示請求について案内し、市条例の手続きに則った上で開示するかどうかを判断する方が適切だったと考えます。

(エ) 本件回答案を任意提供した相手及び場所について

本件回答案を組合へ任意提供したこと自体に問題があったと考えられるのはこれまで述べてきたとおりですが、本件回答案を渡した相手はA理事ということです。A理事は「〇〇を予定されている者」ということで、任意提供を行ったときは〇〇ではなかったということですが、本件回答案のような重要な情報を含んだ文書を渡す場合、誰が任意提供を求めており、当該文書を渡す相手が誰かということも慎重に考えるべきです。また、説明会において提供したということですが、説明会は、熊本市内の商店街や商工会等を対象に、関連する制度の周知を目的に市（商業金融課）が主催するもので、〇団体から約〇名の出席があったということですから、申立人以外の方々や団体が多数居合わせる場に本件回答案のような重要な情報を含んだ文書を持っていくこともできる限り控えるべきだと考えます。したがって、これらの点についても、商業金融課の対応は配慮が十分でなかったと言わざるを得ません。

(オ) 申立人に対する説明について

「市からの回答」によると、申立人から「組合との訴訟の際に、相手方から証拠資料として『平成○年度第○号に関連して市が作成したと思われる資料』が提示されている。これは商業金融課が提供したものではないのか。」と尋ねられたことに対し、商業金融課の課長補佐が「組合がどのような書類を提示されているのか不明であるが、オンブズマンに関する資料を第三者に提供したことはない。」と伝えたとのことです。

しかしながら、実際は、課長補佐が組合（A理事）へ渡していたということですから、申立人に対して誤った事実を伝えたこととなります。この対応に問題があったことはいうまでもありませんが、今後は、回答の前に確認や検討をしっかりと行い、事実と反する説明や誤った説明を行って市民の信頼を損なうことがないように十分に注意してください。

(3) 法務局宛て回答について

ア 確認できた事実及び両者の主張

申立人は、商業金融課が、「検証せず付渡し、組合が法令違反をしていないかのような文書を法務局に回答しており、当該回答文書も組合から証拠として提出があった。私は、担当課（商業金融課）が法務局に対して文書で回答していたことすら知らなかったが、組合には担当課（商業金融課）が提供していたことが分かった。」と主張されています。

一方、商業金融課の回答によると、「熊本地方務局○○課長からの照会文書及び同課長宛ての市の回答文書（平成○年○月○日付け商金発第○号）について、当時、り災証明の相談等に対応していた担当者3名（当時の担当課長、当時及び現在の課長補佐、当時の主幹）に対し、組合への任意提供について確認を行ったところ、いつ誰が提供を行ったという事実は確認できませんでした。」ということで、その後、組合に確認したところ、「法務局から入手した。」という回答だったということです。

イ 商業金融課が組合へ法務局宛て文書を提供したかについて

上記のとおり、両者の主張は異なっていますが、前述のとおり、オンブズマンとしては、組合に直接聞き取り等の調査を行うことはできませんし、同様に熊本地方務局に対しても調査する権限はありませんので、申立人が主張されるように、組合に商業金融課が提供していたかどうかについてこれ以上確認することはできず、商業金融課の対応に問題があったかどうかについて判断することはできません。

3 ③開示請求を行っていることを組合に伝えたかについて

(1) 両者の主張及び確認した事実

申立人は、「私が市に対して情報開示請求をしていることについても組合が知っていること、市が現在訴訟中の、被告組合に対し原告である私の個人情報を提供し協力していることなど市が私の情報をどれ程調査収集しどこに流失させて

いるか分からない」として、市が組合に対し、申立人が市条例に基づく開示請求を行っている事実を伝えていると主張されています。

一方、商業金融課からの回答によると、「これまで情報公開事務に関係した担当者6名（当時の担当課長、当時及び現在の課長補佐、当時の主幹、現在の担当課長、現在の主幹、現在の参事）に確認を行ったところ、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であり、提供したことを示す記録も残っておりません。」ということで、申立人に対しても、商業金融課の課長補佐が「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。」と説明したということです。

(2) 申立人が開示請求を行っていることを組合に伝えたかについて

上記のとおり、両者の主張が異なっており、申立人が市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商業金融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、本件回答案がA理事（組合）へ任意提供されていたことを受けて、商業金融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、商業金融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。

4 おわりに

本件では、商業金融課に調査を実施し、本件の経緯や商業金融課の見解について確認・把握するために、できる限りの聴取等を実施してきたものですが、商業金融課の回答については、経緯及び見解に関する回答について変遷があるなど、残念ながら、オンブズマンとしても十分に理解することができませんでした。市民等からの相談や熊本市オンブズマン制度に基づく苦情申立て等に関し、市民等の信頼を損なうことがないように、今後は事実と異なる説明は行わないこと、一貫した説明を行うことを徹底すべきであると考えます。

これまで述べたように、本件回答案をA理事（組合）へ任意提供した経緯や本件の任意提供に対する商業金融課の見解に対しては、多くの問題があると判断せざるを得ません。商業金融課においては、本件の問題点について改めて整理した上で反省してもらいたいと考えます。申立人としては、申立人に対して送付や開示が行われていない本件回答案が、損害賠償請求訴訟を提起している相手方である組合側から訴訟の資料として提出され、非常に驚かれたお気持ちはオンブズマンとしてもよく分かりますし、「商業金融課は組合に積極的に味方しているような態度である。」、少なくとも、「市と組合の関係は特別なものだと感じた。」などと思われたのは無理からぬことだと考えます。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るということになれば、熊本市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。地方公務員には、職務上知り得た秘密を漏らしてはならないという義務もあります（地方公務員法第34条第1項）から、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、商業金融課はもちろん、市全体で今一度深く再考してもらいたいと考えます。

（５）橋の架け替え工事に伴う河川改修

【苦情申立ての趣旨】

私の自宅は〇区〇〇にあり、近くで〇〇線（〇〇工区）の整備事業が行われている。その一環として、〇〇公園の入り口付近の橋（以下「本件橋」という。）の架替工事が施工され、平成30年〇月頃に完成した。その際、本件橋付近の〇〇川（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。しかし、近隣道路の施工も進んでおり、当該道路の排水等もすべて本件河川に流入するから、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てしまうと不安になった。昭和32年の7・26大水害の際に近く施設の方々が亡くなられたことなどもあり、水害に対しては強く不安を感じている。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った。

そこで、〇〇土木センターA課へ、「本件河川の川床に石が敷き詰められている部分を、コンクリート張りに変えてほしい。全体を変えてほしいと言っているわけではない。」と何度も相談したが、担当した〇〇氏は、現地には来てくれたものの、「元々、川床には石があったので、工事前の状態に戻しただけである。」「現状では検査も終わっているし、何かあったときにはどうにかしたい。」との回答しかしなかった。それで、「何かあってからでは遅い。責任をとってくれるのか。」「口約束だけでは、発言した職員が退職や異動でいなくなってしまう意味がない。言った、言わないとなってしまう。」などと言ったら、「それでは、その旨を一筆記載します。」と言われたが、その後何も連絡がなかった。また、担当者は、本件河川の川床をコンクリートにするとホテルが戻ってこなくなるとも言っていたが、ホテルに特に関心のある地元の住民はおらず、川床がきれいな方が良いはずである。本件河川の上流や下流に自然があるので、ホテルはそれで十分だと思う。

本件河川の川床に敷き詰められた石をコンクリートに変えてほしいとの私の要望に対するA課の対応が納得できないので苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 はじめに

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人の主張は①〇〇公園の入り口付近の橋（以下「本件橋」という。）の架替工事の際、本件橋付近の〇〇川（以下「本件河川」という。）に石を敷き詰めた部分があり、その石が流れたら、水害並びに用水路及び水田への不安があるので、コンクリート張りに変えてほしいという点（以下「主張①」という。）、②申立人が「何かあってからでは遅い。責任をとってくれるのか。」などと言われた際、〇〇土木セ

ンターA課（以下、「A課」という。）の〇〇技術参事（以下「技術参事」という。）は、「それでは、その旨を一筆記載します。」と発言したが、その後何も連絡がなく対応が納得できないという点（以下「主張②」という。）であると考えています。

2 本件橋の架替工事及び本件河川内にある石について

(1) 本件橋の架替工事について

本件橋の架替工事は、平成 29 年〇月〇日～平成 30 年〇月〇日に行いました。一般県道〇〇線（〇〇道路）及び〇〇道〇〇線道路改築事業に伴うもので、目的は建設車両の入出場に必要工事用の道路や橋を整備することです。事業完了後、本件橋は市道として供用予定です。

(2) 本件河川工事及び本件河川内にある石について

本件河川工事は、本件橋の架替工事を行う一環として施工しました。

本件河川内の形状は、護岸がコンクリートブロック積（一部巨石積）擁壁構造、川床が巨石護床又は護床ブロック敷設構造です。

本件橋の上流と下流で状況は異なりますが、それは本件橋の下流側には河川施設として落差工（川の流れを緩やかにする施設）が設置されており、この河川施設を保護するため、本件橋から下流側の区間は護床工として護床ブロックを敷設しています。また、上流部については護床工の範囲外であること、著しい川床洗堀の形跡が無いことから自然石が点在する状況になったと推察されます。

本件河川内の一部に石が敷き詰められた経緯は、架替工事に伴い影響のある範囲から既存護岸までの河川改修（護岸工事）を行ったためです。工事着手前は大小様々な石が点在し、川床が洗堀された形跡もありませんでした。工事着工前に、この状況をもとに本件河川管理の担当課である〇〇土木センター河川公園整備課（以下「河川公園整備課」という。）と協議（河川法第 24 条及び 26 条に基づく許可申請：平成 29 年〇月〇日許可済）を行い、原状復旧を行いました。また、原状復旧を行う中で護岸基礎の保護が行える構造として自然石による根固工（護岸基礎部の流勢を減じ、さらに川床を直接覆うことで急激な洗堀を緩和する目的で設置される工法。）を採用しています。

今後、本件河川内の石が流れることによって生じる問題として、流れが緩やかになる下流域に堆積する問題が想定されますが、石が下流へ流された場合でも、そのことが河川の安全を脅かす要因にはならないと考えております。

3 本件河川に関するこれまでの経緯

平成 30 年〇月〇日、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いました。申立人、地元区長である〇〇区長（以下「区長」という。）、他〇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、区長に行うことが決まりました。

同月〇日、河川公園整備課と要望への対応方針について協議しました。要望にあるコン

クリート張については、原則実施しないとするものの、A課及び河川公園整備課にて経過観察を実施し、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ました。

同月〇日、申立人及び区長へ、要望に関する対応方針の説明をそれぞれ電話にて伝えました。伝えた内容は、河川公園整備課と協議した結果、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ましたというものでした。申立人及び区長からは、特段の反応はなく、両名とも了承されました。なお、申立人とやり取りを行ったのはこの日が最後です。

同月〇日、区長からA課へ電話がありました。区長は、同月〇日の電話の内容について不満はないとのことでしたが、文書による回答を要望されました。A課から、文書による回答はできないことを説明しましたが、区長は納得されず、結局、後日改めて連絡を行うこととしました。

同日、〇〇市議会議員から、本件河川内にある石について質問がありました。課長が対応し、川床に敷いてある巨石等の安全性や下流域の農業用水への影響について説明しました。

同年〇月〇日、文書による回答要望に対する方針説明のため、A課〇名が区長宅を訪問しました。区長は文書による回答を強く要望されておりました。しかし、A課から工事の進捗状況等をお知らせする文書（前記道路改築事業の工事に関し随時住民に回覧している文書。以下「回覧」という。）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。

同月〇日、これまでの経緯を踏まえて、〇〇土木センター所長と対応について協議を行いました。協議結果として、回覧文書による回答とせず、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。

平成 31 年〇月初旬頃、説明会で理解を得る方針であることを区長へ電話しましたが、不通でした。

同月中旬頃、区長から電話がありました。回覧が回ってきたが、回答の記載がないため連絡をされたとのことでした。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。

同月〇日、〇〇町内自治会長（以下「町内自治会長」という。）が別件で来庁されましたので、本件の内容を簡潔に伝えました。町内自治会長は、時期を調整して説明会を開催する旨話されました。その際、トンネル工事の説明会が〇月頃に予定されていたので、この説明会との間で時期の調整を行うこととしました。

同年〇月〇日、区長から電話がありました。区長に対して、説明会については、〇月頃を予定している旨伝えました。

4 申立人の主張に対しての見解

(1) 主張①について

平成 30 年〇月〇日、申立人は「石が敷き詰められている部分を、コンクリート張り

に変えてほしい。」と現地で発言されました。しかし、現段階では、河川公園整備課との協議により、コンクリート張ではなく原状復旧としております。なお、原状復旧を行う場合においても、速い流れに耐える重量であること、護岸前面に洗堀を生じさせない敷設量であること、耐久性が大きいことから、川床の変化に追従できる自然石や護床ブロックの敷設等の工法が適切だと判断しています。現在、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。以上の理由と河川公園整備課との協議結果により、申立人が主張するコンクリートへの変更計画はありません。原状復旧の方針については、平成30年〇月〇日に申立人へ説明しています。ただし、今後は本件河川の経過観察を実施することで対応します。対応方針の説明については地元説明会を令和元年（2019年）〇月〇日に開催し、後日その内容を回覧しました。

同日の平成30年〇月〇日、「石が流され用水路に衝突することにより用水路の破損が起こった場合等の対応についてどのようにするのか。」と意見もいただいております。

石の流出による水路や護岸等構造物の破損についても、河川公園整備課との協議により、問題が生じた場合は対応を行っていく旨を確認しています。この事についても平成30年〇月〇日に電話にて申立人及び区長へ説明しています。なお、水田への影響に関しての発言について技術参事に確認しましたが、記憶にありませんでした。

(2) 主張②について

申立人は、『何かあってからでは遅い。責任をとってくれるのか。口約束だけでは、発言した職員が退職や異動でいなくなってしまうと意味がない。言った、言わないとなってしまう。』と言ったら、技術参事が『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技術参事に確認しましたが、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。

平成30年〇月〇日、現地立会時にお集まりになられた方と一緒に、今後のA課からの連絡については区長へ行くと決めました。河川公園整備課との協議結果については、区長より申立人へ直接説明を行うよう要請がありましたので、その旨の説明を申立人へ平成30年〇月〇日に行いました。その後は、必要に応じて区長に説明を行っています。

しかしながら、平成30年〇月〇日に、回覧文書による回答でなく説明会開催の方針を立てていながら、平成31年〇月中旬まで約一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。

5 今後の方針

上記「4 (1) 主張①について」でも述べましたが、今後は本件河川の経過観察を実施することで対応します。

【オンブズマンの判断】

1 調査の対象及び問題の所在

「苦情申立ての趣旨」を要約すると、以下のようにになると考えます。

〇〇公園の入り口付近の橋（以下「本件橋」という。）の架替工事の際、本件橋付近の〇〇川（以下「本件河川」という。）の川床の一部に石が敷き詰められた。申立人は、その石が流れたら、水害並びに用水路及び水田への影響があると考え、「石を敷き詰めた部分をコンクリート張りに変えてほしい。」と〇〇土木センターA課（以下「A課」という。）の技術参事（以下「技術参事」という。）に申し入れたところ、技術参事は、「工事前の状態に戻すだけである。」「何かあったときにはどうにかしたい。」と答えた。これに対し、申立人が「何かあってからでは遅い。責任をとってくれるのか。」などと言ったところ、技術参事は、「それでは、その旨を一筆記載します。」と発言したが、その後何も連絡がなく、その対応が納得できない。

そこで、以下、申立人の上記の苦情について判断します。

2 本件河川の川床に敷き詰められた石について

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、「市からの回答」の「2 本件橋の架替工事及び本件河川内にある石について」にあるとおり、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、道路工事（〇〇線（〇〇道路）及び〇〇線道路改築事業の工事）に伴う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、根固工の工法として「自然石による根固工」を選択した理由について、本件工事が行われた部分の川床は、工事着工前は大小様々な自然石が点在する状況で、川床が洗堀（水の流れによって川岸や川床の土砂が洗い流されること）された形跡がなかったところ、本件工事が道路工事に伴う橋の架替工事に付随するものであったため、原状回復（元の状態に戻すこと）を原則に考え、本件河川管理の担当課と協議のうえ、この工法に決定したとの趣旨の回答をしています。

申立人は、昭和32年の7・26大水害の際に本件河川が氾濫して近く施設の方々が亡くなられた出来事を知っておられるため、雨が降ると本件河川の水量は相当なものとなり、川床に敷かれた石が下流へ流されてしまうのではないかと考え、下流には水田の用水路の取水口があることから、石が流されたら水田にも影響してしまうと心配されています。

そこで、申立人は、A課へ「本件河川の川床に石が敷き詰められている部分を、コンクリート張りに変えてほしい。全体を変えてほしいと言っているわけではない。」と何度も

相談しましたが、担当した技術参事は、現地には来てくれたものの、「元々、川床には石があったので、工事前の状態に戻しただけである。」「現状では検査も終わっているし、何かあったときにはどうにかしたい。」との回答だけだったとのこと。

先に述べたとおり、市は、本件工事が道路工事に伴う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、本件河川管理の担当課と協議のうえ、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、道路整備事業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、本件河川管理の担当課と協議のうえ、「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。

市は、本件河川について経過観察を実施し、下流の水田等へ影響を及ぼすような問題が生じた場合には対応を行うとのことですので、この点については、确实、かつ、適切に実施するよう希望します。

3 A課の対応について

申立人は、A課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。責任をとってくれるのか。」「口約束だけでは、発言した職員が退職や異動でいなくなってしまうば意味がない。言った、言わないとなってしまう。」と言ったら、技術参事は、「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。

一方、「市からの回答」の「4 申立人の主張に対しての見解」によれば、技術参事は「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、市の担当者が平成30年〇月〇日に区長（地元区長）の自宅を訪問した際、区長に対し回覧（前記道路改築事業の工事に関し随時住民に回覧している文書）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、平成30年〇月〇日の区長とのやり取りの後、同月〇日にA課が〇〇土木センター所長と協議を行い、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地元の区長へ伝えたのは、平成31年〇月中旬頃、区長がA課へ電話し、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。A課としては、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地元の区長へ連絡する必要があると考えます。

4 結論

市が本件工事の工法として「自然石による根固工」を選択し、川床の一部に石を敷き詰める工事を行ったことについては、先に述べたとおり、特に問題はないと考えます。

申立人が「何かあってからでは遅い。責任をとってくれるのか。」などと言った際、A課の技術参事が「それでは、その旨を一筆記載します。」と発言したかどうかについては、事実の確定ができませんでしたが、地元の区長に回覧によって工法等の説明を行うことを提案し、了解を得ておりながら、その後回覧ではなく説明会を開いて説明すると方針を変えたことを地元の区長へ知らせるまで約1か月を要した市の対応については、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

【苦情申立ての趣旨】

平成31年4月末に、私の親族がA駐輪場に、私名義のバイクを駐車していたところ、そのバイクがなくなっていた。どこにいったか探していたところ、放置バイクとして市に持っていかれたことが分かった。

そこで、令和元年5月に自転車対策室へ電話で問い合わせたところ、すでにスクラップしたという返答だった。バイクはナンバープレートから持ち主も分かるはずなので、スクラップにする前に通知など送らないのか確認したところ、「バイクは税金の関係があるので、市民税課が通知を出します。」との説明を受けた。しかし、通知をもらった記憶がなかったので、いつスクラップされたのか聞いたところ、「担当者が休みなので、明日返事する。」とのことだったが、「データ等あるだろうから、調べたらすぐに分かるのではないですか。」と尋ねたが、「とにかく待ってくれ。」と言われた。

その当日、市民税課から電話があり、「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。もとに戻してもらいたい。」と言ったところ、「自転車対策室もかかわっており、市民税課だけでは回答できないので、自転車対策室と話してから回答させてもらいます。」とのことだった。

後日、自転車対策室から電話があり、「補償することはできない。申し訳ないと思う。」との返答だった。「通知もしていないのにおかしいのでは。」と言ったが、「条例違反ではない。告示すれば処分できることになっている。」と言われたので、「条例が分からないので、ちゃんと説明してほしい。」と言ったが、「告示すれば問題ない。」というのみで、十分な説明がなされなかった。また、告示について、どこに告示するのか尋ねたところ、自転車対策室の前の掲示板に告示するとのことだったので、そのような場所に告示しても誰も見ず、意味がないのではないかと思った。謝罪についても、「個人としては申し訳ないと思うが、市として謝罪することはできない。」といった趣旨の発言があり、どうして市としての謝罪ができないのか不満である。

また、自転車対策室との話の中で、「責任は市民税課ではなく自転車対策室にあります。」といった発言もあり、自転車対策室が市民税課にすごく気を使っているような話し方が多々あった。市役所内部のことを市民対応に持ち込んでおり、話していて気持ちの良いものではなかった。

そういったこともあり、自転車対策室に対して不信感しかなかったし、通知を出さなかったのは市民税課であり、こちらが納得できる回答が貰えるのが市民税課と考えたので、市民税課の課長と直接話をさせてほしいとお願いした。

1か月後くらいによく市民税課の課長から連絡があったが、自転車対策室の回答と同内容の回答であったため、「条例のことなども含めて文書できちんと説明してほしい。」と言ったところ、8月〇日付けで回答が届いた。

その回答は、「告示さえすれば問題ない。」というような内容であったが、条例には、「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なければならない。」となっており、「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なければならない。」とある以上、それが「通知」を意味しており、説明は間違っているのではないかと思う。

以上、一連の自転車対策室及び市民税課の対応について、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 はじめに

はじめに、申立人所有の原動機付自転車（以下「本件バイク」という。）を、市から何らの通知も送付しないままに処分してしまったことについて、深くお詫び申し上げます。

以下、本件に関する経緯や市の方針をご説明いたします。

2 放置原動機付自転車に関する一般的な取扱いについて

市営駐輪場では、自転車等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

に努めているところであり、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。

熊本市が管理する自転車駐輪場の入り口には案内看板を設置しており、その中に「撤去について」書いてあります。内容としては「駐輪場に長期間放置されますと、他の利用者の迷惑となりますので、7日間を越えて駐輪してあるものは、条例に基づき平成自転車保管所へ移動します。」というものです。そして、自転車等を撤去する際の移動保管の通知としては、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張っております。

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「自転車対策室から市民税課への所有者照会」⑤「市民税課から所有者への通知」⑥「自転車対策室から市民税課への処分通知」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。

なお、④「自転車対策室から市民税課への所有者照会」及び⑤「市民税課から所有者への通知」は、次のような理由で実施しているものです。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は防犯登録による確認ができないため、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、市においては市民税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、市民税課から自転車対策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、所有者関係情報を直接自転車対策室に提供することはできないとしても、市民税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りと考えております。そこで、市内部の取り決めとして、自転車対策室と市民税課との協議により、自転車対策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、当該放置原動機付自転車の所有者やその連絡先が市民税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」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、当該所有者から自転車対策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」という。）を送付することとしております。

3 本件の経緯・事実関係について

平成30年8月〇日に本件バイクに①「注意札の貼り付け」を行いました。

同年9月〇日に本件バイクを②「移動保管」しました。

同月〇日に③「移動保管の告示」を行いました。

同月〇日に④「自転車対策室から市民税課へ所有者照会」を行いました。

平成31年（2019年）3月〇日に⑥「自転車対策室から市民税課に対して処分の通知」

を行いました。

同月〇日に⑦「処分の告示」を行いました。

同年 4 月〇日に本件バイクを⑧「処分」しました。

令和元年（2019 年）5 月〇日に申立人から連絡があり、⑤「市民税課から所有者への通知」である本件バイクに係るお知らせ文が送付されていないことを確認しました。

同月〇日に市民税課の主幹から申立人にお電話しました。本件バイクについての説明を行うため申立人を訪問したい旨伝えるも、申立人は、謝罪のみで補償の話ができないのであれば、責任あるところからの電話をもらいたいとのことでした。

同年 6 月〇日、同月〇日、同月〇日と申立人へ自転車対策室の見解を説明しました。

同月〇日に市民税課長から申立人に電話するも、連絡が取れませんでした。

同年 7 月〇日に市民税課長から申立人に電話し、お知らせ文を送付しなかったことを謝罪しました。申立人からは本件バイクが処分されたことについて文書での説明を求められました。

同年 8 月〇日に市民税課長名でのお詫び文及び「原動機付自転車の撤去から処分までの流れについて（自転車対策室作成）」と題する書面を併せて申立人に送付いたしました。

4 申立人とのやりとりについて

自転車対策室からの謝罪について、「個人としては申し訳ないと思うが、市として謝罪することはできない。」という趣旨で発言したことはなく、自転車対策室としては、市としても個人としても申し訳ないと謝罪した上で、しかしながら補償については難しいと説明しておりました。謝罪するものの補償については難しいとご説明差し上げた際には、時間をかけて説明したつもりでしたが本意が伝わらなかったのかもしれませんが、また、自転車対策室としては、「責任は市民税課ではなく自転車対策室にあります。」という趣旨の発言もしたことはなく、「通知を出さなかったのは市民税課ですが、この事業は自転車対策室が行っている事業であり、根拠条例も当室が所管していることから、特に補償を含む判断・対応は当室が行います。」とお伝えしてきたところです。最後に、「告示さえすれば問題ない」という点についても、あくまで補償の要否といった法的な観点で検討した際には、告示を怠っていない本件で補償することは難しいということをご説明してきたところですが、申立人から見れば、結論としてそのように理解されたのかもしれませんが。

なお、申立人は、告示の場所が自転車対策室の前の掲示板だと認識していらっしゃるようですが、掲示については、熊本市公告式条例に基づき、市庁舎玄関横の掲示板や各区役所の掲示板といった、複数の市施設の所定の場所に掲示されております。

5 申立人へのお知らせ文の送付について

本件バイクの所有者へのお知らせ文送付の依頼については、平成 30 年 9 月〇日付けで自転車対策室から課税管理課（現在の市民税課）に行われていました。課税管理課では、当該依頼に係る文書を受領したものの、その後の事務を担当する同課の市民税管理班において申立人にお知らせ文を送付したものだと思い込んでしまったため、申立人にお知ら

せ文を送付しておりませんでした。

6 本件バイクの補償について

申立人に対し、通常実施している通知を怠ったことは事実であり、市としての責任を明確にするため、自転車対策室においても補償の要否について十分検討いたしました。

しかしながら、本件において怠ってしまったお知らせ文送付は、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、この通知を送付することは条例上の義務ではありません。なお、熊本市自転車の安全利用及び駐車対策等に関する条例施行規則第15条には、「市長は、条例…の規定により移動し、保管した自転車について、防犯登録等により利用者又は所有者（以下「利用者等」という。）が明らかになったときは、速やかに、返還通知書（様式第4号）により当該自転車の利用者等へ通知するものとする。」という規定がありますが、この規定は、防犯登録等、通常利用可能な情報によって所有者が判明した場合に、通常利用可能な情報に基づいて所有者へ通知することができる場合を想定したものであり、税情報を利用した所有者の確認及びお知らせ文の送付を想定したものではありません。

以上のとおり、本件においては申立人へのお知らせ文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。

7 今後の方針

今回、自転車対策室からの依頼を確認しながら市民税管理班で以後の事務処理が行われておらず、申立人にお知らせ文を送付しておりませんでした。

そこで、市民税課では、自転車対策室からの依頼があった車両について一覧表を作成し、事務の進捗状況を複数人で確認することといたしました。また、自転車対策室とも連携し、市民税課から自転車対策室へお知らせ文の送付完了の連絡を行うとともに、自転車対策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市民税課で受けた際に、再度お知らせ文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を送付する体制としております。

自転車対策室としても、今後は、同様のことがないよう、処分前に市民税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】

1 はじめに

申立人は、熊本市A自転車駐車場に駐車していた申立人名義の原動機付自転車（以下「本件バイク」という。）がなくなっていることに気づき、都市建設局土木部土木管理課

自転車対策室（以下「自転車対策室」という。）に問い合わせたところ、すでに廃棄の処分（以下「処分」という。）をしたという回答がなされました。通常、放置された原動機付自転車が処分される場合には、所有者に対し財政局税務部市民税課（以下「市民税課」という。）から事前通知がなされることとなっていますが、申立人に対しては、この通知がされていませんでした。

申立人としては、(1) 申立人に対し通知がなされなかった点、(2) 処分された本件バイクについて補償がなされない点、(3) 本件についての自転車対策室及び市民税課の対応が納得のいくものではなかった点、以上三つの点について苦情を述べられています。そこで、この三点について市の業務に問題がなかったか、みていきたいと思います。

2 苦情についての意見

(1) 申立人に対し通知がなされなかったことについて

ア 市における放置自転車及び原動機付自転車に関する条例及び規則

放置された自転車及び原動機付自転車の移動、保管、廃棄等の処分については、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。）に基づき実施されていますが、その手続きについては、熊本市自転車の安全利用及び駐車対策等に関する条例施行規則（以下「規則」という。）により規定されています。

条例第 16 条第 1 項によれば、市長は、自転車駐車場に放置されている自転車及び原動機付自転車（以下「自転車等」という。）があることにより、当該自転車駐車場の有効な利用が阻害されていると認めるときは、当該自転車等を保管場所に移動し、保管することができます。そして、このように移動し、保管された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なければならない。」とされています（条例第 14 条第 1 項、同第 16 条第 2 項）。

また、市長は、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（条例第 14 条第 2 項）。

イ 放置された自転車への対応

市においては、放置自転車により自転車駐車場の有効な利用が阻害されているとして当該自転車が移動し、保管された場合、防犯登録情報により、移動し、保管された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。この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（以下「自転車法」という。）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。

そして、規則第 15 条によると、「市長は、条例…第 16 条の規定により移動し、保

管した自転車について、防犯登録等により利用者又は所有者（以下「利用者等」という。）が明らかになったときは、速やかに、返還通知書…により当該自転車の利用者等へ通知するものとする。」とされています。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く、このような情報から自転車の所有者が判明した場合には速やかに当該所有者へ通知するよう定めたものと考えられます。

ウ 放置された原動機付自転車への対応

他方、「市からの回答」によると、放置された原動機付自転車については、以下のような手続きがとられるとのこと。すなわち、放置された原動機付自転車の移動、保管、廃棄等の処分については、①「注意札の貼り付け」、②「移動保管」、③「移動保管の告示」、④「自転車対策室から市民税課への所有者照会（移動し、保管された車両の登録番号〔ナンバー〕の通知）」、⑤「市民税課から所有者への通知」、⑥「自転車対策室から市民税課への処分通知」、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ているようです。

上記①から⑧の手続きのうち、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っていることが認められます。他方、④、⑤、⑥の手続きについては、市が、移動し、保管した原動機付自転車がある場合に、その所有者への当該車両の返還を図るために行っている手続きであることが分かります。

ところで、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となります。そのため、市は、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、上記のようなナンバープレートから軽自動車税の納税者を調査し、当該納税者情報に基づいて所有者を確認するという方法をとっているものと考えられます。

もっとも、納税義務者等の秘密を保護し、地方税の賦課徴収を円滑に行うという観点から、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います（地方税法第22条）。したがって、軽自動車税の納税者情報を保有している市民税課から自転車対策室に対して、納税者情報を基に移動し、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、移動し、保管された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、市民税課から所有者に対し「お知らせ文書」（同人所有の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、当該所有者から自転車対策室まで連絡してほしい旨記載したお知らせの文書）を送付するという運用をとっているようです。

ただし、このような所有者確認は、税情報の本来の利用方法とは異なるものであることから、④「自転車対策室から市民税課への所有者照会」、⑤「市民税課から所有者への通知」及び⑥「自転車対策室から市民税課への処分通知」は、放置原動機付自

転車の移動、保管、廃棄の過程において、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考えられます。

エ 本件における市の対応について

以上のことを考慮すると、本件においても市民税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ます。

したがって、申立人に対し、通常実施されるはずであった⑤「市民税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。

オ 市の今後の対応について

「市からの回答」によると、市民税課としては、今後、(一)自転車対策室からの依頼があった車両について一覧表を作成し、事務の進捗状況を複数人で確認する、(二)自転車対策室と連携し、市民税課から自転車対策室へのお知らせ文の送付完了の連絡を行うとともに、(三)自転車対策室で放置自転車等の処分を行う前に当該処分を実施する旨の連絡を市民税課で受けた際に、再度お知らせ文の送付について確認するという対策を講じることで、可能な限り放置原動機付自転車の所有者にお知らせ文を送付する体制としていく旨回答しています。加えて、自転車対策室としても、原動機付自転車を処分する前に市民税課に対し通知を送る際、所有者に対する通知が行われているかを確認する旨回答しています。オンブズマンとしては、このような対策が講じられることで、今後、本件と同様の事態が生じないことを期待します。

なお、自転車防犯登録とグッドライダー・防犯登録には、登録件数や制度上の運用方法などにおいて相違があると考えられますが、グッドライダー・防犯登録に基づく所有者確認についても、放置原動機付自転車の所有者を確認する方法として、検討の余地があるのではないのでしょうか。

(2) 処分された本件バイクの補償について

次に、申立人は、通常送付される通知がないまま本件バイクを処分されてしまったのだから補償してほしい旨の苦情を述べられています。

ア この点に関し、放置自転車等が移動し、保管された場合に、その所有者に対し移動し、保管された事実を知らせる方法について考えてみますと、市は、自転車の場合は防犯登録情報により所有者を確認し、原動機付自転車の場合は車両の登録番号(ナンバー)に基づく納税者情報により所有者を確認しています。上記(1)でも述べたとおり、自転車の防犯登録は自転車法第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るのに対して、二輪車のグッドライダー・防犯登録への加入は任意です。そして、平成30年において、自転車の防犯登録の有無についての調査結果は「している」が79.8%である(自転車産業振興協会「平成30年度自転車保有実態に関する調査報告書抜粋」より)のに対して、グッドライダー・防犯登録の二輪車保有

台数に占める登録率は 20.2%でした（日本二輪車普及安全協会「日本二普協ニュース No. 123」より）。調査方法等が異なるため単純な比較はできませんが、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ということが分かります。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）によって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。

そこで、原動機付自転車について行われる④「自転車対策室から市民税課への所有者照会」及び⑤「市民税課から所有者への通知」について考えてみますと、このような納税者情報からの所有者確認は、上記で述べたとおり税情報の本来の利用方法とは異なるものといえることができます。したがって、これらの手続きは、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。そうすると、これらの手続き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ます。

イ また、本件バイクが駐車されていた熊本市A自転車駐車場においては、(一)入口に7日間を越えて駐輪され、放置された原動機付自転車は撤去される旨明示されていること、(二)原動機付自転車が実際に撤去された場合には、当該原動機付自転車が駐車されていた場所及び駐車場の入口に「原付バイク撤去のお知らせ」という張り紙による標示がされていたことから、放置原動機付自転車の撤去に関し、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。

ウ そして、本件バイクは、平成30年8月〇日に注意札の貼り付けが行われ、同年9月〇日に移動保管が行われています。その後、本件バイクの処分が行われたのは平成31年（2019年）4月〇日ですから、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となります。よって、市は、移動保管後すぐに本件バイクの処分を行ったわけではなく、相当長期の猶予期間を設けていたことがわかります。

エ 他方、申立人は、同年4月末に本件バイクがなくなっていたことに気づかれるまで、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。

オ 以上より、⑤「市民税課から所有者への通知」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が移動し、保管されること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、このような事実に加えて、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、オンブズマンとしては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。

(3) 自転車対策室及び市民税課の対応について

ア 本件バイクの補償に関する十分な説明がなされなかったという点について、市は、「市からの回答」にもあるとおり、あくまで補償の要否といった法的な観点で検討した際に、告示を怠っていない本件で補償することは難しいということをご説明してきたところで、申立人から見れば、結論としてそのように理解されたのかもしれない、と回答しています。

補償の要否の判断については、法的観点から高度に専門的なものとなることが考えられます。専門的な事項については説明が難しいこともあるかと思いますが、であればこそ、市としては、市民に対してより分かりやすい丁寧な説明を行い、その趣旨についてご理解いただけるよう努めてもらいたいと思います。

イ 告示をめぐる発言については、両者の主張を根拠づける資料がないため、オンブズマンとしては事実関係が不明であり判断できませんが、どこに告示が掲示されるかは告示の機能を果たすうえで重要な事項です。そのため、市としては、告示がされる場所について市民に対し誤解のないよう、正確で丁寧な説明をするよう心がけてください。

ウ 謝罪に関する申立人と市のやりとりについては、申立人、市の担当者双方が言うような発言があったか否かについて、両者の主張を根拠づける資料がないため、オンブズマンとしては事実関係が不明であり判断できませんが、市職員においては、どのような趣旨でその説明を行っているかを明確にし、市民の誤解を招かぬよう注意する必要があると考えます。

エ 申立人が、通知についての業務を担当する市民税課の課長と直接話をさせてほしいと要望した際の対応については、申立人と市のやりとりを客観的に根拠づける資料がないためオンブズマンとしては事実関係が不明であり判断できませんが、「市からの回答」によると、市民税課長が申立人に謝罪したのは令和元年（2019年）7月〇日でした。その経緯によれば、市民税課長から申立人に連絡があったのは、申立人の上記要望から約1か月後です。もっとも、同年6月には自転車対策室より申立人に対し3度の説明があり、また、市民税課より本件の進行状況の報告が複数回あったとのことですので、そうであれば、申立人に対する市からの連絡がまったく絶えていたとはいえないと思われます。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、本件は市民税課と自転車対策室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。

3 最後に

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が生じないように上記のような対策を講じ、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。

(7) 市営住宅の入居者の募集

【苦情申立ての趣旨】

私は、平成28年熊本地震の際、肩を痛めたり、膝を骨折したりしたため、障がい者手帳を所持するようになった。現在、アパートの2階に居住しているが、障がいのせいで転倒を繰り返すなど階段の昇り降りが困難なこと、生活保護を受給していて民間のアパートへの転居が難しいこと、A区に居住していることから、A区の市営住宅の1階に転居したいと考えた。そこで、住宅課へ電話して空きがないのか確認したところ、「空きはいくつかある。市政だよりに掲載するので、それを見てください。」と説明された。

平成30年10月号の市政だよりに「市営住宅の定期募集」として、対象を「既存団地の空家」と記載した募集が掲載された。募集案内の配布期間が決まっていたので、忘れないように冷蔵庫にメモを貼り、大変な思いをしてA区役所まで行ったが、募集案内を見ると「B区・C区の募集」と書いてあり、A区の募集はなかった。

その後、平成31年1月号の市政だよりに同様の案内があったので、また大変な思いをして東A区役所まで募集案内をもらいに行ったが、今度も募集案内には「B区・C区の募集」と書いてあり、やはりA区の募集はなかった。

また、平成30年11月頃の市政だよりに、平成28年熊本地震のり災者に対する市営住宅の募集のことが掲載されていた。そこで、電話して確認したところ、最初は、女性職員が「B区とC区だけだから。」と言っていたが、電話の向こうで、「り災者の方だから大丈夫。」と言っているのが聞こえた。それで、り災証明書を持ってくるように言われたので、「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、あなたは対象になりません。」と頭ごなしに言われてしまった。そもそも、地震後3年近くも経過しているのに、り災者だけを対象に募集するのもいかがなものかと周りの方々とも話している。市営住宅なのだから、空き家として長い間放置しておくより、り災者に限らず希望者を随時入居させた方が、収入にもなるし、部屋も傷まないのではないかと思う。

募集がB区・C区しかないのであれば、それが分かるように市政だよりに表記してほしい。職員の方は分かっているだろうが、市民からすれば、「既存の空家」と書かれていれば、市営住宅全体のことだと考える。わざわざ出向いて行くまでどこの区の募集があるのか分からないというのはおかしいのではないか。同様に、り災者に対する募集についても、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表記すべきだと思う。

【市からの回答】

1 市営住宅の募集について

市営住宅については、1年度に4回（5月、8月、10月、1月）の定期募集を実施していましたが、現在は、平成28年熊本地震（以下「地震」という。）の影響で家屋の倒壊等により住宅に困窮している被災者の方々に対して、市の復興重点の一つである「恒久的な住まいの確保支援」に基づき、最優先に提供を行っているところです。地震から約3年が経過しておりますが、未だ、仮設住宅に入居され、住まいの確保ができず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のも現状です。

地震後、平成29年12月から、災害公営住宅及び市営住宅等に入居を希望される被災者の方々を対象に入居申込みの受付を開始したところ、平成30年12月までに約1,900世帯の申込み（一次～三次募集）があり、そのうち約1,100世帯の方々に対し住宅の提供を行っている状況（災害公営住宅は一次募集のみ）です。今後も引き続き被災者への住宅の提供を行っていくために、住宅の確保が必要であると考えております。そのため、市営住宅の定期募集については、地震後の平成28年度は3回実施を見送っており、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、再度実施を見合わせておりました。

そのような中で、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。ただ、申込人が希望されている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、定期募集については、B区やC区の市営住宅の提供に留まっている状況です。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の提供状況を見ながら実施してまいります。

2 市政だよりの案内について

(1) 定期募集の案内について

入居者の公募の方法について、熊本市営住宅条例第4条第1項では「市長は、入居者の公募を次の各号に掲げる方法のうち2以上の方法によって行うものとする。」として、各号において、市の広報紙（第1号）、新聞（第2号）、テレビジョン（第3号）、ラジオ（第4号）、市庁舎その他市の区域内の適当な場所における掲示（第5号）を挙げています。また、同条第2項では「前項の公募に当たっては、市長は、市営住宅の供給場所、戸数、規格、家賃、入居者資格、申込方法、選考方法の概略、入居時期その他必要な事項を示して行うものとする。」としています。そこで、現在は、市の広報紙（第1号）及び市庁舎等における掲示（第5号）という方法により公募を行っております。具体的には、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、市政だよりにには概要を記載した上で詳しくは募集案内書をご覧いただくよう呼び掛けており、また、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おります。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おります。

前述のとおり、平成30年10月及び平成31年1月においては、B区及びC区の定期募集のみを行いました。平成30年10月号及び平成31年1月号の市政だよりに「市

営住宅の定期募集」の案内を掲載した際、対象を「既存団地の空家」と記載しておりました。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」と表記しておりましたが、申立人が主張されるとおり、「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。

(2) 被災者向けの募集の案内について

これまで地震による被災者の方々を対象に災害公営住宅（一次募集のみ）・市営住宅等の入居者を募集してまいりました（一次募集：平成 29 年 12 月、二次募集：平成 30 年 1 月～6 月、三次募集：平成 30 年 7 月～12 月）。その際、「被災者向け公営住宅の募集」として、復興だより（市政だより折込み）に案内を掲載しました。

申立人が主張されていると思われる、平成 30 年 12 月号の市政だよりに折り込んだ復興だより（Vol. 15）では、三次募集の「対象者（いずれにも該当する方）」として、「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となります）」、「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」と説明を記載しておりました。

申立人は、「り災者に対する募集についても、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表記すべき」と主張されていますが、上記のとおり、対象者となる方については復興だよりに記載しておりました。しかし、申立人とのやり取りについて記録がなく詳細は不明ですが、「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」とのことで、電話でのお問合せに対し不明確な説明をしてしまったとすれば、大変申し訳なく思います。結果的に申立人へ不快な思いを抱かせてしまったことにつきまして、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。

3 今後の方針について

今後、地区を制限して定期募集を行う際は、市政だより等の広報紙にそのことを明記するなど、分かりやすく丁寧な内容に改善いたします。

定期募集については、今後も地震により住宅に困窮している被災者への住宅の提供状況を見ながら実施してまいります。不必要に空室状態とならないように計画的に入居の案内を行ってまいりますので、何卒ご理解のほどお願いいたします。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

苦情申立ての趣旨を要約すると、申立人は、平成 30 年 10 月号及び平成 31 年 1 月号の

市政だよりに、対象を「既存団地の空家」とする市営住宅の定期募集が掲載されたのを見て、募集案内をもらいにA区役所まで行ったが、「B区・C区の募集」のみでA区の募集はなかったため、「募集がB区・C区しかないのであれば、それが分かるように市政だよりに表記してほしい。」と主張されています。また、平成30年11月頃の市政だよりに掲載された、平成28年熊本地震（以下「熊本地震」という。）の被災者に対する災害公営住宅・市営住宅等（以下「市営住宅等」という。）の募集を見て、電話で確認した上でA区役所へ行ったのに、「全壊の方や住めない方が対象なので、あなたは対象になりません。」と言われたため、「り災者に対する募集についても、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表記すべき」と主張されています。

そこで、以下、①市営住宅の定期募集に関する市政だよりの記載に問題がなかったのか、②熊本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問題がなかったのかの二点について検討します。

2 ①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

(1) 市営住宅の定期募集について

前提として、市営住宅の定期募集が現在どのように実施されているかについては、「市からの回答」に詳しく記載されています。要約すると、市営住宅の定期募集については、通常、1年度に4回（5月、8月、10月、1月）実施されていたものの、現在は、熊本地震の影響で家屋の倒壊等により住宅に困窮している被災者の方々に対して最優先に提供を行っており、地震後の平成28年度は1回（平成29年1月）のみ実施、平成29年度は3回（平成29年5月、同年8月、同年10月）実施したものの、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、再度実施を見合わせたということです。その後、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したものの、被災者の方々の申込みが多い地域もあるため、現在はB区及びC区の提供に留まっているということです。

(2) 市営住宅の定期募集に関する案内について

市営住宅の入居者の公募の方法については、「市からの回答」に記載があるとおり、熊本市営住宅条例に定めがあり、それに従って、市の広報紙（市政だより）に概要を記載した上で詳細は募集案内書を確認するよう呼び掛け、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、市のホームページでも募集日程等を知らせているということです。

本件で問題となっているのは、市政だよりに記載された概要が十分な案内となっているかという点ですが、オンブズマンも確認したところ、平成30年10月号及び平成31年1月号の市政だよりの双方とも、「市営住宅の定期募集」として、「募集対象住戸：既存団地の空家」、「※詳しくは、募集案内書をご覧ください。」と記載されています。「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、熊本地震後、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。

市が主張するように、市政だよりには、紙面の分量が限られている中で様々な情報を掲載する必要があるため、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。しかし、当該募集案内書を入手するためには、配布している市庁舎にある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。確かに、記載の最後には、市営住宅管理センターや住宅課等の電話番号も記載されていますが、「※詳しくは、募集案内書をご覧ください。」として配布期間や場所が記載されている以上、まずは募集案内書を入手されようとするのも当然のことといえます。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すが、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。そうすると、申立人の「わざわざ出向いて行くまでどこの区の募集があるのか分からないというのはおかしい」とのお気持ちはもったもであり、市政だよりの定期募集の公募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。

この点、申立人は、「『既存の空家』と書かれていれば、市営住宅全体のことだと考える。」と主張されています。特に、これまでは市の全区において定期募集を実施していたことを踏まえると、申立人のように思われる方は多くいらっしゃると思います。市営住宅に入居を希望されている方からすれば、市のどの区において定期募集が実施されるかは重要な事項ですから、募集の対象となる区が限定されている現状においては、「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ません。どの区において募集があるのかを記載する方が適切であると考えますが、少なくとも、市ホームページに掲載しているように「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はあると考えます。

市も、「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。」と詫びており、「今後、地区を制限して定期募集を行う際は、市政だより等の広報紙にそのことを明記するなど、分かりやすく丁寧な内容に改善いたします。」とのことです。今後、定期募集に関し、市政だより等において十分で分かりやすい案内がされるよう望みます。

3 ②熊本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

市では、熊本地震の影響で家屋の倒壊等により住宅に困窮している被災者の方々に対して、市の復興重点の一つである「恒久的な住まいの確保支援」に基づき、最優先に市営住宅等の提供を行って、入居者を募集してきたということです。「市からの回答」によると、当該募集についても、「被災者向け公営住宅の募集」として、復興だより（市政だより折込み）に案内を掲載していたということです。なお、申立人は、「平成30年11月頃の市政だよりには、平成28年熊本地震のり災者に対する市営住宅の募集のことが掲載さ

れていた。」と主張されていますが、平成30年12月号の市政だよりに折り込んだ復興だより（Vol.15）のことであると考えます。

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表記すべきだと思う。」と主張されており、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、三次募集の「対象者（いずれにも該当する方）」として、「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となります）」、「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」と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、熊本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、そのこともあいまって、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が、「電話でのお問合せに対し不明確な説明をしてしまったとすれば、大変申し訳なく思います。」と詫言っています。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望みます。

（8）市施設の関係団体への連絡

【苦情申立ての趣旨】

私は、A会の一員であり、〇〇及び〇〇を務めている。A会は、昭和〇年に設立して以降、熊本市施設の会議室を利用したり、市施設主催のイベントを手伝ったり、また、市施設の職員にA会の例会に講師として参加してもらうなど、市施設と深い関わりを持っていた。しかし、平成〇年〇月〇日付けで、市施設から「市施設が改修工事を行うため、平成〇年〇月〇日から市施設の敷地内へ立ち入ることもできなくなる。」旨の文書が届いたので、例会で使用する会場等はA会で用意して活動を継続していた。

市施設の担当職員の異動に伴う「引継ぎ」のため、平成〇年〇月〇日、市施設をA会の3名が訪問し、B施設長及び後任のC職員と面談した。A会の現状を説明し、今までと同様の協力をお願いしたところ、C職員から「市施設がなぜ君たちみたいな組織の面倒を見なければならないのか。」「〇〇なら『〇〇会』や『〇〇講座』等があるので、それに参加すれば良いのではないか。」と言われてしまい、開いた口が塞がらなかった。

同年〇月〇日、私がB施設長へ電話した際は、B施設長から「市施設が休業するに当たって、市及び市施設としては、A会のような組織は全て廃止させる方針だった。」「改修後運営が開始された後、A会に対し、市施設がどの程度協力できるかを検討したい。」などと言われた。

その後、A会の臨時総会において協議し、前任者の職員から「市は廃止の考えはない。」と聞いていたこと、A会の設立に尽力された方がおられることやこれまでのA会の歴史や実績もあることなどから、A会を存続させることを決定した。

同年〇月〇日、私がB施設長へ電話したところ、市施設への要望について尋ねられたため、これまでどおり、会議室の利用を認めてほしいこと、市施設の〇〇講座の修了生に対してA会を紹介してほしいことなどを伝えたが、B施設長からは「会議室は設置しないので、貸すことはできない。」と言われた。

同年〇月〇日、私がB施設長に電話した際、B施設長から市施設に対する要望を再度尋ねられたため、これまでも伝えていたとおり、市施設の〇〇講座の修了生に対してA会を紹介してほしいことを伝えたところ、「〇〇講座を開設し、A会を紹介することは協力できると思う。」との返答だった。

平成〇年〇月〇日、私がB施設長に電話し、〇月例会の講師としてC職員の派遣を依頼したところ、同月〇日、B施設長から承諾したとの連絡があった。

ところが、同年〇月〇日、市施設長交代に伴う挨拶のため、A会の3名が市施設を訪問し、後任のD施設長及びC職員と面談した際、これまでA会がB施設長と行ったやり取りや合意の内容について、まったく引継ぎをされていなかったことが分かった。つまり、市施設で〇〇講座を開設して修了生にA会を紹介する約束は伝わっていなかったし、C職員の派遣に対しては、1年間の予定表を見せて「〇月の例会の際はお願いします。」と述べたところ、C職員から「俺は、金曜はだめだと前から言っているじゃないか。」と強く拒否されてしまった。結局、〇月の例会の講師は別の方へお願いして実施した。

同年〇月〇日、平成30年度第1回市施設協議会議事録が公表された。当該議事録によると、委員の「現在、実際に活動されている団体はどのような会があるのか。」との質問に対し、D施設長は「休業の時点で市施設A会としては解散している。」と答弁しているが、何を根拠に解散していると断言したのか疑問を感じた。また、委員の「現在独立しながら活動している団体も含まれるのか。」との質問に対し、D施設長は「そのあたりも今後協議しながら検討する。」と答弁しているが、同年5月〇日の面談時の、今後A会とは関係を持ちたくないとのD施設長やC職員の言動とは矛盾していると思った。

また、市施設は、会議室がなくなるので貸せないと言ったが、同年〇月〇日に改修後運営が開始される市施設には「講堂」がある。「市施設改修後の運営方針」によると、市施設は「当施設の活動目的に合致し、当施設職員等が各自の専門性を生かして、積極的な支援を行う対象とするA会等の団体を『市施設が活動を支援する団体』として認定」することとされており、「市施設がその活動を支援する団体」は講堂等の利用ができることになっている。

これまでの市施設の言動によれば、A会はこの「市施設がその活動を支援する団体」として講堂を利用することは難しくなるのではないかと不安である。

以上の市施設の言動から、市施設の改修に伴い、市施設はA会と関係を持たないようA会を廃止し、市施設が認定する新しい団体を設立したいと考えているのだと感じたが、A会は市施設あってのものであり、これまで長きにわたって関係を築いてきたのに、このような市施設の対応は納得できないので、A会の総会で決定した上で苦情を申し立てる。①これまでどおり、「講堂」等の市施設の部屋をA会に利用させてほしい。②また、市施設において〇〇講座を開設し、講座の修了生にはA会を紹介してほしい。③さらに、今後も、A会の例会には市施設の職員を講師として派遣してほしい。

【市からの回答】

1 本件の経緯

(1) 市施設の改修について

昭和〇年に現在の〇〇地区に市施設が新築・移転されてからおよそ〇年が経過したことによる施設の老朽化や、社会の変化・進展による展示技術の向上に伴い、新たに施設機能と展示環境を見直すことで魅力ある総合施設として、政令指定都市にふさわしい熊本地域における中核施設となるよう、平成〇年度から改修を進めてまいりました。

平成〇年〇月から一部閉業、平成〇年〇月から全施設閉業して改修工事を行い、平成28年熊本地震等の影響もあったことから、約〇年間の改修期間を経て、平成〇年〇月〇日に改修後運営を開始しました。

工事に当たり、各〇〇会等の関係団体には、平成〇年〇月、「市施設改修工事に伴う休業について（お知らせ）」として、工事に至る経緯や、休業期間、工事場所、対象となる〇〇会等の団体、及び備考として「休業期間中の例会等会場につきましては、各団体でお探しいただきますよう、お願い申し上げます。」との通知を送付しました。また、同年〇月、「休業期間中の関係団体の施設外での活動について（お願い）」として、休業期間中は、市施設としての活動が停止するため、自主的に研修会や見学会等を催される場合は「市施設」の名称は使用せずに活動していただくようお願いの通知も送付しました。

改修は、総合施設としての展示構成を基本に展示スペースの増加の工夫や各分野間融合型の展示を基本として、大まかには、①スペースの拡張（延床面積：〇〇㎡から〇〇㎡）、②展示・保存環境の改善（温湿度管理ができる〇〇室や収蔵庫の整備・拡張による展示保存環境の改善）、③来場者サービス機能の向上（音声と文字による4か国語対応展示解説システム導入、動画や写真を使った展示資料解説補完システムの増強、〇〇や各種イベントの案内をわかりやすく表示するデジタルサイネージ導入、〇〇表示システム導入、〇〇データベース機能の向上など）、④研修室の廃止、講堂と〇〇室の新たな設置などを行いました。

(2) 申立人とのやり取りについて

申立人が入会されているA会は、いただいている会則等によると、昭和〇年に設立後、市施設主催の〇〇講座を修了した方等が会員となり、総会、見学集会及び見学例会等の活動を実施されています。例会等では、市施設の職員が依頼を受け、講師として講座の実施等を行ってまいりました。

市施設においては、平成〇年度から施設長が交代しており、前任の施設長（平成〇年〇月末日まで）とのやり取りについては、特にメモ等の記録は残っておりませんが、面談や電話でのやり取りを複数回行っております。内容は、会議室の使用や本件A会への紹介に関する事、担当職員を講師として派遣してほしいとのご依頼などでした。

しかし、講師の派遣に関する事などでご希望に沿えないところもあり、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。

また、平成〇年〇月に現施設長が就任した後の同年〇月〇日、申立人らが施設長交代に伴うご挨拶に仮事務所へ来られ、施設長及びC職員が対応しました。改修後改めて支援内容の相談をしたいこと、〇月に予定している月例会への講師派遣を依頼したいことなどのお話がありました。支援の内容等については、「改修後運営が開始された後、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、職員の講師派遣の件は、ご希望の日は担当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、ほかの職員の紹介を行いました。

その後、本件A会からお問合せやご要望等はありませんでした。

2 申立人のご主張について

(1) A会等に対する支援について

平成〇年〇月〇日、新たな市施設として改修後の運営や活動の充実と向上を図るため、「改修後の運営方針」（以下「運営方針」という。）を策定しました。この中の「4-1 市施設活動への市民参画・協働についての方針」で、「当施設の機能や能力を十分発揮しながら、収蔵資料や情報等を活用して市民と共に活動し、市民に親しまれる市施設活動を行い、市民と共に発展していく市施設を目指す。」「これまでも〇〇科学、〇〇科学等の分野に関する生涯学習につながる各種〇〇会等の運営を支援してきた。今後も、これら〇〇会等に対して当施設が支援できる体制を整備し、活動支援に努める。」とし、市民や市民団体に公平かつ適切に広く市施設を活用していただくよう定めました。

そこで、「市施設が活動を支援する団体」（以下「支援団体」という。）として、市施設の活動目的に合致し、市施設職員等が各自の専門性を生かして、積極的な支援を行う対象となる〇〇会等の団体を認定し、支援団体が行う市施設を利用した研修会、講習会等を市施設活動の一つとして位置づけ、参画・協働する体制を整備することとしました。

支援団体の要件は、ア.「当該団体の活動が当施設活動に関連する内容であり、教育、学術、文化の振興に寄与し、その活動成果を当施設の活動や広く市民に還元できる団体であること。」、イ.「当該団体の情報が広く一般市民に公開され、会員が特定されることなく、一般市民を対象として募集が行われている団体であること。」、ウ.「非営利団体であること」、エ.「自立した運営及び自主的な企画・行事等を行うことができる団体であること。」としております。〇〇会等の団体からのお申出により、当該団体とご相談をしながら上記の要件を満たしているか検討し、要件を満たしている場合には支援団体として市施設が支援してまいります。

本件A会につきましても、お申出をいただければ、本件A会とご相談をしながら検討してまいります。

なお、第1回市施設協議会において、市施設〇〇会のあり方についての質問があり、施設長が、会員同士の交流という目的だけでなく、何らかの形で市施設活動に寄与していただくような団体になってほしい旨答えました。その〇〇会に関する話の流れで、委員から「市施設に現在支援してもらえる団体はあるのか。」との趣旨の質問がありましたが、前述のとおり、休業期間中は市施設としての活動が停止するため、「市施設」の名称は使用せずに活動していただくようお願いしていたこともあり、「休業の時点でA会としては解散している。」と答えたものです。決して、現在活動されている〇〇会等の団体を否定するような趣旨で発言したものではありません。また、市施設と〇〇会等の団体との今後の関係について、これまでの経緯も踏まえどのような体制が両者にとって望ましいかを検討する必要があると考えたため、「今後協議しながら検討する。」と答えたものです。

(2) 講堂等の利用について

改修前は、研修室、〇〇室や資料室があり、〇〇室に関しては、当時の市施設条例及び市施設条例施行規則の定めにより、申請に基づき許可を行った上で有料(減免あり。)にて一般貸出しを行っておりました。また、研修室は、A会等の職員による研修会等にご活用いただいております。資料室は、案内ボランティア控え室として専用で使われていましたが、ほかに〇〇会等が専用で使用される会議室等はなく、〇〇室を適宜使用していただいております。

改修後は、研修室及び資料室はなくし、〇〇室に加え、新たに講堂、〇〇室を設置し、運営方針の「3-1 市施設の利用」で利用の方針を定めています。〇〇室については、上記市施設条例及び市施設条例施行規則を一部改正し、一般貸出しは廃止しました。廃止の理由は、改修後は、〇〇の借用、展示を簡易な手続きで行える「公開承認施設」を目指しており、文化庁の指導のもと施設内全体の厳密な環境管理の中で、〇〇室において特別展や企画展を行うためです。また、新設の講堂、〇〇室につきましても、一般貸出しの規定は設けておらず実施しませんが、運営方針の「3-1(2) 講堂、〇〇室の利用について」に記載している要件に合致する場合は利用していただくことができま

す。市施設は市民とともに発展し成長していくものであるとの考えから、講堂、〇〇室の利用については、主催・共催事業や学校教育支援活動等の5つの項目それぞれの目的に合わせ、市施設職員の企画、参画により、運営方針にそって活用いただけるようにしております。〇〇会等の団体の場合は、「市施設がその活動を支援する団体や当施設活動の目的に合致する歴史や文化、〇〇科学の振興に寄与する団体の事業で、当施設職員等が参画・協働して行う事業での利用」を市施設事業として位置づけ、ご活用いただけるようにしております。

本件A会につきましても、ご希望の場合は、運営方針にそった形であれば講堂、〇〇室をご利用いただくことができます。

(3) 〇〇講座の開設及び本件A会の紹介について

市施設においては、令和元年（2019年）〇月〇日から〇〇講座を開講しており、年度を通して定期的に講座を実施します。今後も、毎年度開講していく予定であり、当該講座の修了生に本件A会をご紹介することは可能であると考えております。

(4) 職員の講師派遣について

市施設においては、現在もご依頼があれば様々な団体へ職員を講師として派遣しており、本件A会の例会等につきましても、ご依頼があれば派遣を行ってまいります。

(5) 今後の方針

市施設では、これまでも〇〇科学、〇〇科学等の分野に関する生涯学習につながる各種〇〇会等の運営を支援してまいりました。今後も、運営方針を踏まえ、〇〇会等の団体に対して市施設が広く支援できる体制を整備し、活動支援に努めてまいります。

経緯で述べたとおり、本件A会の方とは平成〇年〇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。申立人が主張されている申立ての趣旨によりますと、その内容で誤解されている部分もあるようです。今後、本件A会の方々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、市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】

1 問題の所在

苦情申立ての趣旨を要約すると、申立人は、A会の一員であり、市施設の施設長や職員とやり取りしてきたところ、その言動や平成30年度第1回市施設協議会議事録（以下「本件議事録」という。）における施設長の答弁の内容から、市施設は改修に伴い、今後はA会と関係を持たず、市施設が認定する新しい団体を設立したいと考えているのだと感じたとして、このような対応は納得できないと主張されています。そして、これまでどおり、「講堂」等の市施設の部屋を〇〇会が利用すること、〇〇講座を開設して講座の修了生にA会を紹介すること、A会の例会に市施設の職員を講師として派遣することの三つを要望されています。

そこで、本件では、市施設が改修に伴い、どのような方針を定めたのかを踏まえつつ、申立人及びA会への対応に問題がなかったか、申立人及びA会の三つの要望に対する方針に問題がないかを検討します。

2 申立人及びA会とのやり取りについて

(1) 検討事項

申立人は、平成〇年〇月〇日に前施設長（平成〇年〇月末日まで）及び担当職員と面談をされたときから、平成〇年〇月〇日に現施設長及び担当職員と面談をされたときまでのやり取りについて、前施設長、現施設長や担当職員の言動について詳細に述べられています。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と定められています（第15条第3号、同条柱書き）ので、平成〇年〇月〇日のやり取りを除いては調査の対象とはなりません。市施設の改修に伴うA会との一連のやり取りとして、市施設の対応に問題がなかったかを検討します。

(2) 申立人及びA会とのやり取りに関する両者の主張について

申立人のご主張によると、今までと同様の協力をお願いしたのに対し、担当職員から「市施設がなぜ君たちみたいな組織の面倒を見なければならないのか。」「〇〇なら〇〇会や〇〇講座等があるので、それに参加すれば良いのではないか。」など言われ、前施設長からも「市施設が休業するに当たって、市及び市施設としては、A会のような組織は全て廃止させる方針だった。」「会議室は設置しないので、貸すことはできない。」など言われたと主張されています。また、〇月例会の講師として担当職員の派遣を依頼したところ、前施設長から承諾したとの連絡があったのに、現施設長に交代後、これまでA会が前施設長と行ったやり取りや合意の内容がまったく引き継がれておらず、〇〇講座の開設及び修了生へA会を紹介する約束は伝わっていなかったし、担当職員から「俺は、金曜はだめだと前から言っているじゃないか。」と強く拒否されてしまったとも主張されています。

一方、「市からの回答」によると、前施設長とのやり取りについては特にメモ等の記録は残っていないものの、会議室の使用やA会への紹介に関する事、担当職員を講師として派遣してほしいとのご依頼などについて、面談や電話でのやり取りを複数回行っており、その際、講師の派遣に関する事などでご希望に沿えないところもあり、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なかったということです。また、同年〇月〇日、現施設長及び担当職員が対応した際も、「改修後改めて支援内容の相談をしたいこと、〇月に予定している月例会への講師派遣を依頼したいことなどのお話がありました。支援の内容等については、『改修後運営が開始した後、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、職員の講師派遣の件は、ご希望の日は担当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ではなく、ほかの職員の紹介を行いました。」ということです。

(3) 本件議事録の答弁に関する両者の主張について

また、申立人は、本件議事録の内容について、委員の「現在、実際に活動されている団体はどのような会があるのか。」との質問に対する、現施設長の「休業の時点でA会としては解散している。」との答弁、委員の「現在独立しながら活動している団体も含まれるのか。」との質問に対する、現施設長の「そのあたりも今後協議しながら検討する。」との答弁に対し、疑問を述べられています。

一方、「市からの回答」によると、「第1回市施設協議会において、市施設〇〇会のあり方についての質問があり、施設長が、会員同士の交流という目的だけでなく、何らかの形で市施設活動に寄与していただくような団体になってほしい旨答えました。その〇〇会に関する話の流れで、委員から『市施設に現在支援してもらえる団体はあるのか。』との趣旨の質問がありましたが、…休業期間中は市施設としての活動が停止するため、『市施設』の名称は使用せずに活動していただくようお願いしていたこともあり、『休業の時点で市施設A会としては解散している。』と答えたものです。決して、現在活動されている〇〇会等の団体を否定するような趣旨で発言したものではありません。

また、市施設と〇〇会等の団体との今後の関係について、これまでの経緯も踏まえどのような体制が両者にとって望ましいかを検討する必要があると考えたため、『今後協議しながら検討する。』と答えたものです。」ということです。

(4) オンブズマンの見解

両者の主張を比較すると、平成〇年〇月〇日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、前施設長、現施設長及び担当職員が申立人の主張するような発言をしたとしても、当該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、オンブズマンがその場に居合わせておらず客観的な資料等もない以上、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、改修に伴う休業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、平成〇年当時、各〇〇会等の関係団体には、「熊本市施設改修工事に伴う休業について（お知らせ）」として、休業期間等を知らせるとともに「休業期間中の例会等会場につきましては、各団体でお探しいたきますよう、お願い申し上げます。」と記載した通知や、「休業期間中の関係団体の施設外での活動について（お願い）」として、休業期間中は、市施設としての活動が停止するため、自主的に研修会や見学会等を催される場合は「熊本市施設」の名称は使用せずに活動していただくようお願いした通知を送付したということです。オンブズマンも、この二通の案内書を確認しましたが、どちらも「休業期間中」についてのお願いであり、受け取った側としては、改修後運営が開

始した後はこれまでと変わらず、市施設の施設等を利用できると考えていたとしても自然なことだと考えます。しかし、改修後運営が開始した後は、平成〇年〇月〇日に策定した「改修後の運営方針」（以下「運営方針」という。）に基づき運営されることとなり、以前とは「市施設が活動を支援する団体」（以下「支援団体」という。）の認定や施設の利用等について取扱いが異なっています。また、この取扱いについて事前に説明等は行っていないということです。

次に、本件議事録に関しても、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、議事録だけでは分からない部分もあるとは思いますが、公表されている本件議事録の記載だけを読んだ場合、「休業の時点でA会としては解散している。」との文言どおり、市施設が〇〇会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、当初は、休業期間は平成〇年〇月から平成〇年秋頃を予定していたものの、平成28年熊本地震の影響やその他の事情もあって、実際は平成〇年〇月から平成〇年〇月の改修後運営を開始するまで休業していました。1年数か月の予定が約5年と長期間になっていますが、オンブズマンが確認したところ、各〇〇会等の関係団体に対し、工事期間の変更や改修後運営を開始する旨のお知らせなどは特に送付していないということでした。

以上のような経緯を振り返ると、申立人やA会が、本件議事録や運営方針の記載を見ることで、市施設はA会と関係を持たない方針なのではないかと思われた部分もあったのではないかと推察しますし、不安になられたお気持ちは十分理解できます。市施設としては、各〇〇会等の関係団体へ改修後の運営の開始に伴うお知らせを送ったり、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。

市施設としては、申立人及びA会と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、A会と関係を持たないという考えはなく、〇〇会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のもと、「お申出をいただければ、A会とご相談をしながら検討してまいります。」ということですので、今後、行き違いが生じることがないように、十分に配慮してもらいたいと考えます。

3 今後の方針について

(1) A会の三つの要望について

市施設としては、「今後、A会の方々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、市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。」とのことですので、具体的な話し合いの上で、支援団体の認定を含めてA会に対する今後の支援等について決まるものだと考えますが、申立人が具体的に三つ要望されていますので、その点に関する市施設の方針について問題がないかを検討しま

す。

(2) 施設の利用について

前述のとおり、改修後は、運営方針に基づき実施されること、施設の利用に関する方針については「市からの回答」に詳細な説明がされています。以前は、〇〇室の一般貸出しを行っていたが、改修後は「公開承認施設」を目指し、文化庁の指導のもと施設内全体の厳密な環境管理の中で、〇〇室において特別展や企画展を行うため、一般貸出しは廃止したということです。市施設が発展・存続していくために、十分な検討を経た上で時流にそって取扱いを変更していくことは通常想定されることで、問題はないと考えます。一方で、講堂、〇〇室については、主催・共催事業や学校教育支援活動等の5つの項目それぞれの目的に合わせ、市施設職員の企画、参画により、運営方針にそって活用できる場所、〇〇会等の団体の場合は、「熊本市施設がその活動を支援する団体や当該活動の目的に合致する歴史や文化、〇〇科学の振興に寄与する団体の事業で、当該職員等が参画・協働して行う事業での利用」を市施設事業として位置づけることによって、その利用を可能としているということです。

A会も、運営方針にそった形であれば講堂、実験・工作室の利用ができるということであり、例えば職員が講師として派遣される例会等では「市施設職員が参画・協働して行う事業」として利用できる場合もあると考えられますので、今後、市施設とよく相談していただきたいと考えます。一方、これまで一般の方も利用できた〇〇室が利用できなくなりますので、市施設としては、市民の方から問合せがあった場合などは、市施設の方針を丁寧に説明するなど理解を得られるように対応してもらいたいと望みます。

(3) A会の紹介について

市施設においては、令和元年（2019年）〇月〇日からすでに〇〇講座を開講しており、今後も毎年度開講していく予定であり、当該講座の修了生にA会をご紹介することは可能ということです。

(4) 講師派遣について

市施設においては、現在もご依頼があれば様々な団体へ職員を講師として派遣しており、A会の例会等につきましても、ご依頼があれば派遣を行っていくということです。ただ、本件では、講師派遣の日程等について、両者の間に行き違いがあったようですので、今後はそのようなことがないように十分に配慮してもらいたいと考えます。

4 おわりに

これまで述べたとおり、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、申立人及びA会も、市施設も、協力しながら市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。