令和元年度（2019 年度）調査終了分
市の業務に不備がなかった事例（全文）　（１）から（１５）

～　目　次　～

（１）婚姻届の受理･･･ 2
（２）民生委員の推薦･･･12
（３）福祉手帳の申請･･･22
（４）食中毒の判断･･･28
（５）ごみ収集車の危険運転･･･37
（６）バス路線廃止に伴う地域への説明･････････････････････････････････････41
（７）市営住宅の駐車場の使用申請･･･48
（８）新設公園の施工･･･58
（９）滑動崩落抑止工事･･･62
（１０）図書館の蔵書検索･･･70
（１１）親族の課税証明書の交付･･･75
（１２）固定資産税の地目変更･･･81
（１３）データ入力業務委託･･･87
（１４）個人番号カードの発行･･･96
（１５）パスポートの申請･･･104

※　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。

（1）婚姻届の受理

【苦情申立ての趣旨】

平成 29 年 3 月〇日、〇〇申請のために私の親族Ａの戸籍を確認したところ、親族Ａ（当時〇〇歳）が「Ｂ氏」（当時〇〇歳）と婚姻していることが発覚した。

親族Ａは、数年前から高齢や〇〇症（要介護〇の判定を受けている）を原因として判断能力を失い、〇〇が必要な状態であり、親族Ａの身の回りのことは私が行っている。それにもかかわらず、親族Ａが婚姻届（以下「本件婚姻届」という。）を提出することや、そもそも婚姻をすること自体あり得なかった。親族Ａと婚姻の実態もないのに、親族Ａが判断能力を失っていることを奇貨として、Ｂ氏が勝手に作成した虚偽の本件婚姻届のせいで、法律上はＢ氏と親族Ａが婚姻関係にあることになっており、親族Ａを介護する私にも様々な不都合が生じた。

虚偽の本件婚姻届が提出されていたことを知った後、私が事実を調査したところ、平成 29 年 3 月〇日に、Ｂ氏が本件婚姻届をａ区区民課（以下「担当課」という。）に提出していたこと、担当課から親族Ａ宛に婚姻届の受理通知書が発送されていたが、本件婚姻届に記載されていた自宅は地震で全壊しており空き家となっており、転送不要となっていたため担当課が保管していること、本件婚姻届に証人として署名している人物（Ｂ氏の〇〇）が実際には署名していなかったこと、Ｂ氏が過去に〇〇した罪で〇〇していたこと等が判明した。

受理通知について、本件婚姻届が提出された時期は通常とは全く違い、先の熊本大地震で多くの世帯が被災し、中には一時避難で転出届も出さないまま空き家同然となっていた世帯もあり、受理通知を転送不要にしていれば、当事者の手に届かない（婚姻したという事実を通知できない）ことも容易に予想されたと考える。ましてや、宛先不明で差し戻された受理通知は翌年度から 1 年間保管するようになっているが、その後、当事者の追跡調査などをしなければ、保管している意味が全くないとも思われる。

さらに、本件婚姻届を受理した担当課の職員と電話で話したところ、「婚姻届を受理した際に、Ｂ氏が婚姻届の提出の際に必要以上に区役所に滞在していた姿が見られたこと、夫婦の年齢差が離れていること、親族Ａの苗字を婚姻後の姓としていること、婚姻届を提出した人物に見覚えがあったことなどから、婚姻届の内容に疑問を感じた。法務局の戸籍課に問い合わせをしたが、問題はないということだったので受理した。」という説明を受けた。

平成 30 年 8 月〇日、ａ区総務企画課の職員Ｃ氏に対して、本件婚姻届の受理の撤回及び担当課が保管している本件婚姻届の受理通知書の開示を電話で要望し、ａ区長へも同旨のメールを送った。しかし、担当課からは、「要望に応じることはできない。」と電話で返答を受けた。

本件婚姻届の内容には上記担当課の職員が疑問を感じた不自然な点が多数あり、私が本件婚姻届を確認したところ、多数の訂正（親族Ａの父母の名前、親族Ａの年齢等全部で〇か所）もある。また、本件婚姻届を提出したＢ氏の戸籍謄本を確認すれば、平成〇年以降、養

子縁組や結婚、離婚・離縁によって氏変更を短期間に複数回繰り返している。このような疑義のある本件婚姻届に対して、担当課は法務局に問い合わせをして、問題ないとの回答をもらい受理したと言っている。しかし、法務局が文書によらない電話での問い合わせに対して、受理しても問題ないとの回答をするとは思えない。また、法務省の通達「戸籍の届出における本人確認の取扱いについて」の第 3 条第 4 項によると「当該届書が偽造されたものである疑いがあると認められる場合には、その受否につき管轄法務局、地方法務局又はその支局の長に照会するものとする。」と定められているので、本件婚姻届に対して担当課は法務局に文書による照会を行うべきではなかったか。担当課が十分な調査を行うこともなく本件婚姻届を受理したことに納得がいかない。このように担当課は本来受理すべきでない婚姻届を受理しているので、本件婚姻届の受理を無効としてもらいたい。また、本来であればこのような虚偽の婚姻届を出された場合、役所は被害者であるので、法務省の通達文にも明記してあるように警察に告訴あるいは告発をするべきと考える。そうしないと、本件のような事件が後を絶たず、親族Ａのような被害者がまた出るのを防ぐことができないと考える。受理通知をもって、届出人が婚姻について見覚えがない場合、役所に問合わせがあるだろう事を理由に、管轄法務局に受理照会をしないということで届出を受理しているとしたら、大きな問題である。理由は上述した通りである。届出に疑義が生じても、受理照会をしないのであれば、法務省による通達文の内容が全く生かされていない、ひいては、偽造の届出を防止できないと思料する。たとえ時間がかかっても、作業が煩雑になったとしても、しかるべき処理（受理照会）を正式にすべきではなかったか。

そして、担当課が保管している本件婚姻届の受理通知書の開示をしない担当課の対応にも納得がいかない。そのことに関して、本件婚姻届の受理通知書が返送されてきたのであれば、受理照会をすべきであったと考える。受理照会をしていない担当課の対応についても納得いかない。

また、Ｂ氏が本件婚姻届を提出した際、本人確認を行っていると思われるが、その本人確認は、身分証を確認するだけであったようだ。担当課の職員が上記書いたように婚姻届の内容に疑義が生じたのであれば、身分証明書を確認するだけでなく、せめて身分証明書のコピーをとる（あるいは、12 桁の免許証番号を書き留める）などして、しっかりとした確認を行うべきであると考える。それを行っていない担当課の対応にも納得がいかない。実際、Ｂ氏本人は、免許証を保持していなかった可能性もあり、本件婚姻届の際、本人確認で提示された免許証が偽造である可能性も高い。

【市からの回答】

１　婚姻届の受理について

婚姻届は、所定の届書様式に記入され、戸籍法、民法の定める要件を満たしていて、妥当と判断される場合は、受理できない理由が見当たらず、戸籍窓口として、受理せざるを得ません。

なお、婚姻当事者の一方のみが来庁した場合の婚姻届の受理につきましては、来庁されている方の免許証等（官公庁発行の顔写真付きの身分証明書）を提示してもらい、本人確認を行います（戸籍法第 27 条の 2 第 1 項、戸籍法施行規則第 11 条の 2 第 1 号から第 3 号、同規則第 53 条の 2)。免許証等をお持ちでない場合でもいったんは受理し婚姻届の内容確認を行います。生年月日、住所及び本籍等から当事者を確定し、婚姻の要件を満たしているか、婚姻届の内容に記載漏れがないかを確認します。形式的な内容を審査し、上記の不備がなければ婚姻届を受理します。

窓口で本人確認ができなかった方、来庁されなかった方に対しては、本人確認として住民票に記載された住所地に本人確認通知書（転送不要・親展文書）を受理後遅滞なく発送します（平成 20 年 4 月 7 日法務省民一第 1000 号通達第 5 の 2（1）ア)。

なお、受理通知が本人に届かず返送された場合は、平成 20 年 4 月 7 日法務省民一第 1000 号通達第 5 の 2（2）エに「あて先不明等により返送された通知は、再送することなく、市区町村において保管するものとする。保存期間は、当該年度の翌年から 1 年とするものとする。」と定められていますので、1 年間保存しております。

2　婚姻届の受理に当たって届出に疑義が生じた場合の対応について

「疑義が生じたとき」というのは届出において民法及び戸籍法等に規定する法的要件または形式的要件を具備しているか否か、法令に違反しないかなど判断がつかないとき、または本人確認の際に免許証等の証明書の提示を拒否したり、本人のなりすましをするなど何らかの疑いを持ったりしたときと考えます。

そのような「疑義が生じたとき」は、戸籍事務取扱準則第 24 条第 2 項に基づき、法務局へ受理伺い、処理照会をすることとされています。受理伺い、処理照会などは文書で行うこととされていますが、緊急性を伴うため、まずは電話で事前に照会をするように法務局から指導を受けています。事前に電話照会する際にも、疑義に感じたことはすべて法務局へ伝えています。

日本人同士の通常の婚姻届に関して、疑義が生じることはほとんどなく、窓口に婚姻届が提出されれば、2 人の間に婚姻の意思があり、婚姻届が真正に作成されたものとして、民法及び戸籍法等に規定する形式的要件を具備していれば受理しなければなりません。戸籍法施行規則解説によると、戸籍窓口担当者には届出が虚偽である等の判断する必要（実質的審査権）はないとされています。

3　本件経緯について

まず、申立人は本件の婚姻の当事者ではないことから、個別案件の内容及び回答については、答えられない点があることをご了承願います。

本件婚姻届については、形式的な内容の審査において不備がなかったため、即日受理しました。

本件婚姻届を受理した後、二次審査をした職員から、気になる点があったことから、法務局へ確認することになりました。

法務局へ確認の電話をし、気になる点についてすべてを伝え相談しましたが、法務局から、通常どおりそのまま処理をしてよいとのことでした。

本件婚姻届は、婚姻当事者の一方が窓口に来られていませんでしたので、受理通知書を通達どおり住所地へ転送不要の親展文書として発送しております。

平成 29 年 3 月中旬、申立人が b 区区民課へ来庁され、震災関係の手続きに必要であるため戸籍謄本を請求されましたが、戸籍の記載中であるため戸籍謄本等の発行ができませんでした。申立人は届等を提出した覚えがないとのことでありましたが、届出の内容等は伝えられない旨、ご説明いたしました。

同月、申立人が a 区区民課へ来庁され、「戸籍謄本を取得したところ、親族Ａが婚姻していることがわかった。寝たきりの親族Ａが婚姻することはありえない、無効だ。」と相談されました。

同月〇日、申立人が a 区区民課へ来庁され、裁判所に提出するためとのことで、婚姻届記載事項証明書を発行しています。その際、申立人が「婚姻届のような大事なものは当事者 2 人で提出し本人確認をするべきではないか、法律がおかしいのであれば、法律を変えていくべきでしょう。」と訴えられました。

その後、住所地及び本籍地を管轄する b 区区民課を数回訪れ、そのつど「婚姻届を無効にしてほしい、おかしい。」といったことを訴えられました。

平成 30 年 2 月〇日、申立人が c 区区民課へ来庁され、これまでと同じことを訴えられました。 c 区区民課の担当者より戸籍訂正の申請に関して説明を行っています。

同年 6 月頃、申立人より、国民健康保険（限度額認定）の件で、国保年金課へ連絡がありました。申立人から「関係ない住人（Ｂ氏）が同じ世帯にいることから認定証が発行できない。Ｂ氏は〇〇らしい。これまで a 区役所に話をしている。」等を相談されました。

その後、国保年金課の職員より、 a 区区民課へ連絡があり、そのことについて説明してほしいと連絡を受けました。その後、何度か国保年金課や b 区区民課へ電話や来庁いただき、そのつど対応しております。

同年 8 月〇日、申立人が、 a 区区民課に電話をしてこられました。当時受付や確認をした職員がいたため対応すると、「届出の際におかしいと思わなかったのか、本人確認はどうしたのか」などの質問をされました。質問に答えていると「上司と話がしたいので、折り返し連絡がほしい」と言われました。その後、 a 区区民課長が連絡すると、「 a 区区民課に返送されている受理通知書を見せてもらうことができるか教えてほしい」とのことでした。個人情報等の点についても確認して翌日連絡するとお伝えしました。

同月〇日、〇時過ぎに a 区区民課長より申立人へ連絡、受理通知書は当事者以外には見せることができない旨ご説明すると、電話を切られました。その後、申立人が、 a 区総務企画課に、「 a 区区民課が親族Ａの婚姻届を受理したのはおかしい、 a 区区民課の対応に不満がある」という電話がありました。

同月〇日、申立人より、本件について a 区長と話したいと、 a 区総務企画課、 b 区総務

企画課、ｃ区総務企画課及び秘書課へ同じ内容のメールが届きました。

同月○日、申立人よりａ区総務企画課へ、「虚偽の婚姻届出であることを警察に訴えたいが、自分は第三者であることからできない。熊本市から警察に訴えてほしい。」との電話がありました。

同月○日、ａ区区民課より申立人へ、「市としては法令に基づき処理を行っており、要望に沿うことはできない。」とメールへの回答として電話でお伝えすると、電話を切られました。

同月○日、申立人よりａ区区民課へ、「受理通知書が区役所に戻ってきた場合、1 年間保存する理由と受理通知書が届いてから何日以内に役所に来れば届の撤回ができるのかを教えてほしい」との電話がありました。調べないとわからないので、折り返し連絡する旨お伝えして電話を切りました。

同月○日、ａ区区民課の戸籍担当者より申立人へ電話しましたが、電話に出られませんでした。この後、何度か申立人へ電話しましたが、電話に出られることはなかったので、留守電に伝言を残しておりましたが、申立人から折り返しの電話はございませんでした。

同年 12 月○日、申立によりａ区区民課長へ、ａ区長とお話がしたいとの電話がありました。同年 8 月○日にメールのお返事をしたとおりａ区長と話をされてもお答えすることは同じであることを伝えましたが、ａ区長と面会を希望されたため、折り返し連絡をすることにしました。その際、申立人から、オンブズマンより調査が入る旨お話されました。

4　市の見解

(1)　本件婚姻届の受理について

「1　婚姻届の受理について」で述べたとおり、婚姻届の受理は、生年月日、住所及び本籍等から当事者を確定し、婚姻の要件を満たしているか、婚姻届の内容に記載漏れがないかを確認します。形式的な内容を審査し、上記の不備がなければ婚姻届を受理します。したがって、市は形式的な審査しかできず、婚姻届が形式的要件を満たしているならば、婚姻届を受理しなければなりません。

本件婚姻届について形式的要件は具備しておりましたので、受理しております。

申立人は、法務局が受理伺い、処理照会について電話で応じるわけがないと主張されています。確かに受理伺い、処理照会などは文書で行うこととされていますが、緊急性を伴うことから、まずは電話で事前に照会するように法務局から指導を受けておりますので、市としてはその指導に則り手続きを進めました。また事前に法務局に電話で照会する際には、気になった点すべてを法務局に伝えており、文書による処理照会をする必要はないとの回答を得ました。

(2)　受理通知書について

「1　婚姻届の受理について」で述べたとおり、窓口で本人確認ができなかった方、来庁されなかった方に対しては、本人確認として住民票に記載された住所地に本人確認通知書（転送不要・親展文書）を受理後遅滞なく発送します。本件においても、親族

Ａが窓口に来られていなかったので、受理通知書を発送しており、宛先不明で返送されております。

申立人は本件婚姻届の受理通知書が返送されたのであれば、受理伺い、処理照会をすべきと主張されていますが、これも「１　婚姻届の受理について」で述べたとおり、受理通知が本人に届かず差し戻された場合は、平成 20 年 4 月 7 日法務省民一第 1000 号通達第 5 の 2（2）エに「あて先不明等により返送された通知は、再送することなく、市区町村において保管するものとする。保存期間は、当該年度の翌年から一年とするものとする。」と定められていますので、市としては 1 年間の保存義務はありますが、そのこと以外については定められておりません。

(3)　本件婚姻届の受理の撤回、無効について

申立人は市に対して、本件婚姻届の受理の撤回、無効を求められておりますが、婚姻届を適法に受理していますので、受理の撤回、無効処分は市の職権ではできません（昭和 23 年 12 月 1 日民事甲 1998 号回答）。

婚姻無効を求めるには、家庭裁判所にて婚姻無効確認訴訟の裁判を行っていただくことになると考えます。市が行えることは、婚姻無効確認の判決が確定した後、戸籍法 116 条の戸籍訂正の申請をしていただくまでは何もございません。

(4)　本人確認について

「１　婚姻届の受理について」で述べたとおり、婚姻当事者の一方のみが来庁された場合の婚姻届の受理につきましては、来庁されている方の免許証等（官公庁発行の顔写真付きの身分証明書）を提示してもらい、本人確認を行います。本件においても、本人確認は来庁された夫の運転免許証で行っております。その際、来庁された夫の免許証について、通常の確認を行い、形状等、特に偽造を疑うような点もなく、問題はありませんでした。

(5)　告訴、告発について

本件において、刑事罰が成立するかどうかは市が決められることではありません。市町村の担当者に当事者間に婚姻の意思があるか、記載内容の真否について調査する実質的審査の権限はございませんので、本件婚姻届が偽造されたものであると判断することはできません。

告訴、告発については、職員が犯罪の事実の確証を得たわけではなく、「犯罪があると思料する」（刑事訴訟法第 239 条第 2 項）にいたらないと考えますので、告訴、告発は考えておりません。

５　今後の方針

本件につきまして、申立人に対して、真摯な対応を心掛け、説明をさせていただいておりますが、これまでに話したことが、申立人のご要望にそうことができず大変心苦しく思います。

申立人が話されていることについては、私たちでは事実かどうか確認できないことも

含まれており、お答えすることが難しいというのが現状であります。

これまでに述べた通常の手続きから考えても、市として手立てがこれ以上はなく、家庭裁判所にて手続きを行っていただくしかないとの結論であります。

なお、本人確認方法及び受理通知書等について、担当課から戸籍の担当所管である熊本地方法務局に対して改善要望があったことはお伝えしておきます。

【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、申立人の主張としては、①疑義が多数ある申立人の親族Ａ様の婚姻届（以下「本件婚姻届」という。）をａ区区民課（以下「担当課」という。）が受理したこと、②婚姻届提出の際の本人確認を、担当課がしっかり行わなかったこと、③本件婚姻届の受理を無効にしてもらいたかったが、してもらえなかったこと、④転送不要により返送され担当課が保管している受理通知書を、ただ保管しているのみで、当事者の追跡調査等をしていないこと、及び受理通知書の開示を求めたが担当課が開示しないこと、⑤本件婚姻届に関して、担当課が、法務局に文書による受理照会を行わなかったこと、⑥担当課が、本件婚姻届を出した者に対して、告訴、告発を行わないこと、について苦情を申し立てていると考えます。

以下、「市からの回答」を踏まえ、市の業務に不備がなかったか検討したいと思います。

2　市の対応状況について

①　疑義が多数ある本件婚姻届を担当課が受理したことについて

オンブズマンも本件婚姻届を確認しましたが、確かに、申立人が主張されるように、本件婚姻届は修正箇所が多数ありました。しかし、「市からの回答」によると、婚姻届の受理について、市は形式的な審査しかすることかできず、婚姻届が形式的要件を満たしているのであれば、戸籍窓口としては、受理できない理由が見当たらず、受理せざるを得ないとのことです。これは、戸籍法施行規則によると、戸籍窓口担当者には届出が虚偽である等を判断する実質的審査権はないとされているからです。そうであるなら、形式的要件を具備している婚姻届を担当課が受理することに問題はありません。本件婚姻届に関しても、形式的要件は具備していたので、受理しています。よって、担当課の対応に問題はありません。

②　婚姻届提出の際の本人確認を、担当課がしっかり行わなかったことについて

「市からの回答」によると、「婚姻当事者の一方のみが来庁された場合の婚姻届の受理につきましては、来庁されている方の免許証等（官公庁発行の顔写真付きの身分証明書）を提示してもらい、本人確認を行います。本件においても、本人確認は来庁された夫の運転免許証で行っております。その際、来庁された夫の免許証について、通常の確認を行い、形状等、特に偽造を疑うような点もなく、問題はありませんでした。」とのことです。

申立人は、本人確認の際、身分証明書を確認するだけでなく、身分証明書のコピーをとるとか12桁の免許証番号を書き留めるなど行うべきだと主張されていますが、本人確認はあくまで、本人の「同一性」を確認するものであるので、本人確認の際に、身分証明書のコピーをとるとか12桁の免許証番号を書き留める等までする必要はなく、身分証明書の確認だけで済ますことに問題はないと考えます。本件についても、免許証の確認を行い、偽造を疑うような点もなく、問題はなかったとのことでしたので、担当課の行った本人確認がしっかり行われていなかったということにはなりません。

③　本件婚姻届の受理を無効にしてもらえなかったことについて

「市からの回答」によると、「受理の撤回、無効処分は市の職権ではできません（昭和23年12月1日民事甲1998号回答）。婚姻無効を求めるには、家庭裁判所にて婚姻無効確認訴訟の裁判を行っていただくことになると考えます。市が行えることは、婚姻無効確認の判決が確定した後、戸籍法116条の戸籍訂正の申請をしていただくまでは何もございません。」とのことです。

オンブズマンとしても、一度受理した婚姻届等の創設的届出（婚姻，養子縁組等，届出によって法律上の効果を生じる届出のこと）の訂正については、家庭裁判所による裁判手続きにより、行うほかないと考えます。

そうすると、担当課に本件婚姻届の受理を無効にする権限はありませんので、担当課の対応に問題は見られません。

④　転送不要により返送され担当課が保管している受理通知書を、ただ保管しているのみで、当事者の追跡調査等をしていないこと、及び受理通知書の開示を求めたが担当課が開示しないことについて

「市からの回答」によると、「受理通知が本人に届かず差し戻された場合は、平成20年4月7日法務省民一第1000号通達第5の2（2）エに『あて先不明等により返送された通知は、再送することなく、市区町村において保管するものとする。保存期間は、当該年度の翌年から一年とするものとする。』と定められていますので、市としては1年間の保存義務はありますが、そのこと以外については定められておりません。」とのことです。

確かに、平成20年4月7日法務省民一第1000号通達第5の2（2）エを見る限り、差し戻された受理通知書については、1年間の保存義務があること以外には書かれておりません。しかし、窓口で本人確認ができなかった方、来庁されなかった方に対しては、本人確認として住民票に記載された住所地に本人確認通知書を転送不要で発送していることについて、意味があると考えます。差し戻された受理通知書自体の取扱いについては、1年間保存することで問題はありませんが、だからといって、その案件について何もしなくてよいかというのは別の問題であります。ここで総務省行政評価局が出している「行政手続等における本人確認に関する調査結果に基づく通知」の「第2　調査結果　2　本人確認の手法　（3）郵送を利用して本人確認をする手法」に「申請者等

本人以外の者が申請・取得できる証書等（例、住民票の写し）の提示又は提出があった場合、それだけでは、申請者等の『実在性』の担保にはなっても、『同一性』の担保としては不十分である。このため、公的機関発行の証書等に記載されている、あるいは、行政機関等で把握している住民票に記載されている住所（以下『住民票住所』という。）あてに、当該行政手続等で発行される証書等の関係書類を、転送不要扱いの郵便（以下『転送不要郵便』という。）で送付し、返戻されずに送達されたことをもって『同一性』を担保する。申請等受付後、住民票住所あてに証書等の引換証を転送不要郵便で送付し、後日、引換証を窓口に持参させて『同一性』担保する（例、『一般旅券の発給』）など、より厳格な手法が実施されているものもある。また、手続は進めてしまった上で、申請等を受け付けた旨の通知書を住民票住所あてに転送不要郵便で送付し、『成りすまし』があれば、そのことに気付いた成りすまされた者から連絡を受けて手続を取り消す手法（例、『婚姻届』、『住民票異動（転出）』）も実施されている。」、（注 2）「②　確認通知書を送付する場合　成りすましによる申請等とともに、成りすました者が無断で転居届を出して確認通知書の成りすまされた者への到達を妨げようとしても（確認通知書の確認効果を阻害しようとしても）、転送不要郵便で送付していれば、配達事務所の段階で行政機関等に返送され、成りすましが発覚する。」とあります。なお、ここでいう「実在性」とは、架空の人物でないこと、また、「同一性」とは、他人への成りすましでないことであります。

このことから、受理通知書を転送不要郵便で送付する趣旨は、成りすまし等があった場合にその発覚に努め、成りすましによる申請の受理を未然に防ぐことと考えられます。そうであるなら、成りすまし等の不正を防止するという側面からみれば、返送された受理通知書については、追跡調査等を行う必要があるとも考えられます。

実際、上記「行政手続等における本人確認に関する調査結果に基づく通知」によると、成りすましが発覚し、そのことに気付いた成りすまされた者から連絡を受けて手続きを取り消す手法がとられている自治体もあるようです。ただ、このような手続きを行っている自治体が多いかと言われると、多くの自治体は熊本市と同じように返送された受理通知書については 1 年間保存しているのみで、追跡調査等は行っていないようです。

以上より、担当課が行っている、受理通知書が返送された場合に、1 年間保存しているだけの対応は、成りすまし等の不正を防止するという側面からは、望ましいものではありませんが、平成 20 年 4 月 7 日法務省民一第 1000 号通達第 5 の 2（2）エには、差し戻された受理通知書については、１年間の保存義務があること以外には書かれていないこと、そして、ほかの自治体の対応を見る限り、不備があるとまではいえません。しかし、転送不要郵便で送ることの趣旨を踏まえ、今後、返送された受理通知書についてどのような取扱いをするのか、検討の余地があるかと思います。

受理通知書の開示を求めたが担当課が開示しないという点については、受理通知書

は申立人の親族Ａ様が受取人であり、申立人は受理通知書の受取人ではないことから、個人情報保護条例等の趣旨に基づき、申立人から受取人の委任状等の提示があったり、申立人が受取人の後見人等であったりする場合はともかく、開示しなかったことにつき問題はありません。

⑤　担当課が、法務局に文書による受理照会を行わなかったことについて

「市からの回答」によると、「（法務局に対する）受理伺い、処理照会などは文書で行うこととされていますが、緊急性を伴うことから、まずは電話で事前に照会するように法務局から指導を受けておりますので、市としてはその指導に則り手続きを進めました。また事前に法務局に電話で照会する際には、気になった点すべてを法務局に伝えており、文書による処理照会をする必要はないとの回答を得ました。」とのことです。

担当課の対応としては、法務局の指導に則り、法務局に対して、まずは電話照会を行っており、文書による照会の必要はないとの回答を得たので、文書による照会は行っていないという手続きを踏んでいるので、問題は見られません。

しかしながら、申立人から提供された行政評価事務所の調査に対する法務局の回答は、「本照会事案におけるａ区担当者の電話による問合せは、年齢差がある事件本人の婚姻届が提出されたが、受理照会を行うべきかというものであり、当時の担当者は、当該届出書類等に関する疑義が年齢差のみであれば、一般的な取扱いとして受理照会の必要はない旨回答した」といったものであります。一方、「市からの回答」によると、担当課は「気になった点すべてを法務局に伝えており、文書による処理照会をする必要はないとの回答を得ました。」とのことです。

この点、法務局の担当者と担当課の主張が異なります。客観的な資料もなく、また、オンブズマンは法務局に対して調査権限を持ち合わせておりませんので、どちらの言い分が正しいのか確定的に判断することはできません。ただ、昨今の婚姻事情をみるに、年齢差のある婚姻は珍しいことでもないようですので、年齢差があることのみをもって担当課が法務局に対して、電話で受理照会するとは思えません。担当課が本件婚姻届に関して気になる点すべてを法務局に伝えているとの主張も合理的であると思われます。そうであるなら、担当課が法務局に電話で事前に照会し、処理照会を行う必要はないとの回答を得て、処理照会を行わなかったことについて、問題は見られません。

⑥　担当課が、本件婚姻届を出した者に対して、告訴、告発を行わないことについて

「市からの回答」によると、「告訴、告発については、職員が犯罪の事実の確証を得たわけではなく、『犯罪があると思料する』（刑事訴訟法第 239 条第 2 項）にいたらないと考えますので、告訴、告発は考えておりません。」とのことです。

確かに、本件婚姻届が偽造されたのであれば、市は被害者として、告訴、告発をすることも考えられますが、現時点では、本件婚姻届が偽造されたものであるかどうかは分かりません。そうであるなら、「市からの回答」にもあるとおり、「犯罪があると思料する」（刑事訴訟法第 239 条第 2 項）には該当せず、現時点において、市が告訴、告発を

しないことについて問題はみられません。

３　おわりに

申立人からすると、市が本件婚姻届を受理したのであるから、その受理を無効にすることも当然行うことができると考えられるのも無理のないところです。しかし、本件婚姻届を受理した以上、市が行えることには限りがあり、本件婚姻届を無効にするような権限はありません。

本件婚姻届が親族Ａ様の意思に基づくものでないのであれば、家庭裁判所における裁判手続きにより、本件婚姻の無効を主張されるのがよいかと思われます。

（2）民生委員の推薦

【苦情申立ての趣旨】

私は、○○校区○町内（○○町Ａ丁目及びＢ丁目）自治会（以下「本件自治会」という。）の会長を務めている。本件自治会の民生委員の配置は○名であり、平成○年○月末から○名が欠員となっている。本来、熊本市民生委員推薦会等運営要領（以下「要領」という。）の別表の定めによれば、本件自治会の民生委員の配置は○名のはずだが、道路によって○○町Ａ丁目とＢ丁目の区域が隔たれていることなどを考慮して、○名が配置されている。

そのような中、平成○年○月○日、知人から「○月○日に本件自治会の民生委員推薦準備会を開催するらしい。」との話を聞いた。本件自治会の民生委員推薦準備会（以下「本件準備会」という。）には、当然、自治会長である私が参加するものだと考えており、私の知らないところで開催されるとの話を聞いて非常に驚いたため、同日、市役所へ赴いた。健康福祉政策課及び○○区役所福祉課の課長ら職員○名が対応したが、本件準備会には本件自治会のことを把握している自治会長が参加すべきことを主張したところ、「要領の第 10 条には『校区自治会代表』と規定されているから。」と言うばかりで、前向きな話はできなかった。

そこで、同月○日、市長への手紙（以下「本件手紙」という。）を広聴課へ提出した。民生委員は自治会内で活動するものなので、民生委員を推薦する本件準備会には本件自治会長を参加させるべきであること、本件自治会長が不在のまま本件準備会で決定された事項については無効としてほしいこと、要領は地域事情にそぐわないため改訂してほしいこと、具体的には、要領第 10 条第 2 項の「準備会の委員」に当該自治会長を明記することなどを要望として記載した。提出する際、広聴課へいつ回答をもらえるのか確認したところ、約 2 か月かかるとの説明であり、急を要するのに対応が遅すぎると思った。

その後、本件手紙の取扱いがどのような状態にあるか広聴課へ何度か尋ねたところ、ようやく同年○月○日付けで本件手紙の回答が送付されてきた。しかし、その内容は不満だらけのものだった。

これらの経緯から、以下のとおり苦情を申し立てる。

１　民生委員推薦準備会の委員及び本件手紙の回答について

本件手紙に記載したとおり、民生委員は自治会内で活動するものなので、本件準備会には本件自治会長を参加させるべきである。にもかかわらず、それを認めない市の職員の説明や本件手紙の回答は納得できない。具体的には、本件手紙に①「民生委員活動は自治会をはじめとした地域の皆様の協力なしには活動できない。」旨記載されているが、本件自治会に相談もなく、自治会長が不在の本件準備会で民生委員を推薦していることと反している。②「地域からの推薦により候補者が選出されている。」旨記載されているが、要領は当該自治会及び当該自治会長抜きで推薦できることを定めていることと矛盾している。③推薦準備会の委員を「校区自治会や校区社会福祉協議会の代表などから選出するよう定めている。」旨記載されているが、本件自治会の状況等を全く把握していない校区自治協議会長を校区自治会の代表者として頭数だけ揃えて選任事務を遂行することは意味がない。④「今後は、推薦人をはじめ、準備会が必要と判断した方からのご意見を伺えるよう、現状に即した運営要領の改正に向けて検討していく。」旨記載されているが、そもそも、自治会の現状を把握していない推薦準備会の委員の誰が「必要な方」を判断するというのか。前述のとおり、本件自治会の民生委員の配置が〇名になったのは、〇〇を考慮されたからなのに、本件準備会によって今回新たに推薦された民生委員は、現民生委員が居住しているのと同じＢ丁目に居住しており、〇名配置している意味がない。このような推薦を行った推薦準備会の委員は、本件自治会の現状を把握していないことが明らかである。したがって、要領を「当該自治会長」と定めていれば問題ないはずである。⑤「民生委員の選任を速やかに進めている」との記載があるが、本件自治会との問題を含んだままの委嘱は３年の任期を問題なく活動できるのか疑問である。

２　本件手紙の取扱いについて

本件手紙の回答が送付されるまで １ か月以上かかっており、急を要する問題なのに対応が遅かったことが納得できない。また、私が本件手紙を同年〇月〇日に提出して以降、いつ広聴課が市長へ報告し、本件手紙の内容をいつ市長が知ったのか疑問である。民生委員推薦のしくみによると、候補者が市長へ推薦された後、市長が審査専門分科会へ諮問することになっているが、仮に、本件手紙に記載した問題を市長が認識していながら、本件の民生委員推薦の手続きを進めたのだとしたら、行政の信頼に欠ける対応である。

【市からの回答】

１　本件の経緯

平成〇年〇月〇日、〇〇校区〇町内（〇〇町Ａ丁目・Ｂ丁目）自治会（以下「本件自治会」という。）の会長である申立人が健康福祉政策課へ来られ、「平成〇年〇月から〇〇町Ａ丁目の民生委員が欠員となっているため、高齢者の見守り活動がされていない。何とかしてほしい。」と要望されました。申立人が〇〇校区民生委員児童委員協議会（以下「本件民児協」という。）の会長（以下「本件民児協会長」という。）に対し、ほかの民生委員・児童委員（以下「民生委員」という。）に巡回してもらえないか依頼したが回答がなく、

○○町Ｂ丁目の民生委員にも相談したが断られたとのことでした。

そこで、同年○月○日、健康福祉政策課の副課長から本件民児協会長へ相談したところ、「本件民児協の意向としては、後任の民生委員については本件自治会長にて推薦してほしい。次期民生委員が決まるまでの見守り活動は本件民児協で協力する。」旨回答を得ました。

同月○日、健康福祉政策課の課長、副課長が申立人宅を訪問し、本件自治会と本件民児協が協力して民生委員候補者の推薦を行ってほしい旨依頼しましたが、申立人としては、○丁目の民生委員と本件民児協にて対応してほしいとのご意向でした。

同月○日には健康福祉政策課の副課長、主幹、また、同年○月○日には健康福祉政策課の課長、副課長が、本件民児協会長、Ｂ丁目の民生委員及び○○校区社会福祉協議会の会長らと相談しました。本件民児協会長からは「本件自治会長からＡ丁目内の候補者として推薦できる方を教えていただければ、本件民児協でも候補者宅を訪問しお願いする。」旨のご意向を確認しました。

同月○日、健康福祉政策課の課長、副課長が申立人宅を訪問し、本件民児協の意向を伝えましたが、候補者の推薦は本件民児協が行うべきとのご意見でした。

平成○年○月○日、申立人が健康福祉政策課に来られ、健康福祉政策課の課長、副課長及び○○区福祉課の課長、主幹が対応しました。申立人は「本件自治会長抜きで民生委員候補者の推薦がされることに納得できない。」と主張され、熊本市民生委員推薦準備会（以下「準備会」という。）開催の延期もしくは中止を要望されました。

これについてまず、健康福祉政策課長が、準備会の委員には熊本市民生委員推薦会等運営要領（以下「運営要領」という。）第 10 条に基づき「校区自治会代表」がなられている旨説明しました。

次に、○○区福祉課長が運営要領の第 16 条で準備会は準備会会長が招集すると規定されているため、○○区として準備会開催の延期もしくは中止はできない旨説明しました。しかし、申立人のご理解を得られませんでした。

同月○日、申立人が広聴課へ持参された「市長への手紙」（以下「本件手紙」という。）を受領し、広聴課から健康福祉政策課へ本件手紙を事前送付して担当課の確認などを行い、同月○日、健康福祉政策課が広聴課へ、○○区福祉課の分も取りまとめて回答する旨連絡しました。同日、本件の準備会が行われました。

同月○日、申立人から広聴課へ、申出内容について対応を依頼する旨のお電話がありました。

同月○日、広聴課で本件手紙の処理方針の起案を行い、広聴課から健康福祉政策課へ、回答期限を同月○日として正式の回答依頼を送り、同月○日、健康福祉政策課が当該依頼について確認しました。

同日、市長が本件手紙の内容について確認しました。

同月○日、健康福祉政策課が広聴課へ回答を送付し、広聴課が受け取りました。

同年○月○日、健康福祉政策課の課長、副課長が校区自治連絡協議会に赴き、申立人の要請により、○○校区の全町内自治会長に対し、民生委員制度や民生委員選任の流れ、準備会の委員構成等について説明を行いました。

同月○日、申立人から広聴課へお電話があり、「申出から1か月経ったが、どうなっているのか。」と回答時期を確認されたので、「お時間をいただいて申し訳ないが、申出の際に説明したとおり、案件によっては時間のかかる場合もあります。」と説明しました。また、「民生委員推薦の手続きはどうなっているのか。」とのお尋ねもあったため、「担当課が判断することであり、市長への手紙を提出されても、民生委員推薦の手続きに直接的に影響を及ぼすような権限はありません。」と説明しました。

同月○日、広聴課において本件手紙の回答案を調整して起案しました。

同月○日、熊本市民生委員推薦会が行われ、同日、同推薦会委員長が民生委員の候補者を市長へ推薦し、市長が熊本市社会福祉審議会委員長へ諮問しました。

同月○日、市長が本件手紙に対する回答の起案を承認し、翌○日、文書管理システムで市長決裁の手続きを行った上で、申立人に対し、市長が承認した同月○日付けの回答を郵送しました。

同月○日、熊本市民生委員審査専門分科会が開かれ、熊本市社会福祉審議会委員長から熊本市長へ答申が行われた後、市長から厚生労働省九州厚生局へ候補者の推薦を行いました。

同年○月○日、民生委員の委嘱状伝達式を行いました。

2　民生委員制度に関する回答

(1)　民生委員制度について

民生委員法において、「民生委員は、社会奉仕の精神をもつて、常に住民の立場に立つて相談に応じ、及び必要な援助を行い、もつて社会福祉の増進に努めるものとする。」（第1条）、「民生委員は、市（特別区を含む。以下同じ。）町村の区域にこれを置く。」（第 3 条）と定められており、市においても、厚生労働大臣から委嘱された民生委員（第 5 条第 1 項）が、身近な相談相手として福祉や子育てに関することなど様々な支援等を行っております。

(2)　民生委員推薦の流れ

民生委員の推薦に当たっては、民生委員法、民生委員法施行令、熊本市民生委員推薦会規則、運営要領及び熊本市民生委員・児童委員候補者選任要領等に基づき行っております。具体的な流れとしては、①地域から挙げられた民生委員の候補者を準備会へ推薦し、②準備会で適任と認められた候補者を熊本市民生委員推薦会（民生委員法第5条第2項、熊本市民生委員推薦会規則第1条。以下「推薦会」という。）へ内申し、③推薦会で適任と認められた候補者を市長へ推薦し、④市長から民生委員審査専門分科会（社会福祉法第 11 条第 1 項）へ諮問して答申を受け、⑤候補者を厚生労働大臣へ推薦し、⑥決定を受けて、候補者本人へ厚生労働大臣からの委嘱状を伝達します。

(3)　準備会について

本件で問題となっている準備会とは、民生委員の候補者の下調べを行い、推薦会にその結果を内申することを役割とするもので、原則として小学校の区域ごとに設置しております（運営要領第9条）。準備会委員の任期は3年で、再任することもできます（運営要領第11条第1項）。

準備会委員は10人以内で組織されますが、小学校の区域内に住所を有し、市議会議員の選挙権を有している者で、少なくとも①校区社会福祉協議会代表、②校区民生委員代表、③校区自治会代表、④校区PTA代表又は校区青少年健全育成協議会代表を委員としなければならず、当該4団体のほか、校区の地域福祉活動に関わる団体（保護司会や老人会等）の代表を委員とすることもできます（運営要領第10条）。福祉に対する理解と熱意があり、広く地域の実情に通じる方を民生委員として選任できるよう、校区社会福祉協議会や校区自治会の代表等に準備会の委員を担っていただいているものです。

申立人が主張されている「校区自治会代表」の選任等について規定はありませんが、原則として校区自治協議会の会長が当該校区の町内自治会長等の中から代表として推薦した方が準備会委員となられています。校区自治協議会とは、「市民と行政の協働による地域づくりと住民自治を推進するため、校区の地域団体等で構成され、団体相互の連携及び調整を図り、地域課題の解決や円滑な校区運営を目的」（熊本市校区自治協議会に関する要綱第1条）として設立される団体です。

平成22年度までは、3年度毎の任期満了に伴う民生委員一斉改選の際に、社会福祉協議会やPTA等の市が指定した各種10団体へ、準備会委員となる各代表者の推薦を市から依頼していましたが、住民の意思をより確実に反映させるために、自治協議会が各校区で発足した後の平成25年度からは、校区自治協議会へ準備会委員の推薦を一括して行っていただくように取扱いを変更しました。つまり、地域の各種団体の取りまとめを行う校区自治協議会が推薦することにより、地域の実情に応じて団体を選択できる（必須の4団体を除く、6団体以内。）上に、市では名簿等を把握していない各種団体の推薦も可能となること、かつ、市が指定の各10団体へ個々に依頼するよりも校区自治協議会へ依頼する方が事務の効率化が図られることから、準備会委員（各種団体の代表者）の推薦を校区自治協議会長宛てに依頼しております。

会議に際しては、準備会の庶務を行う各区の福祉課から会議成立の報告を行い、準備会会長が調書に基づいて候補者の説明を行い、適任と認められた候補者を推薦会へ内申することとなります。その際、準備会会長が必要と認めるときは、民生委員候補者の推薦人を準備会に出席させることができます（運営要領第17条第2項）。

準備会において適任者と判断した場合には、非行などの特段の事情がない限り、民生委員の選任を行うこととなります。

(4)　本件について

前述のとおり、準備会の「校区自治会代表」は、校区自治協議会の会長が校区内の町

内自治会長等の中から代表として推薦した方が務められており、本件では、〇〇校区〇町内自治会長（〇〇校区自治協議会の会長を兼任）が準備会委員となっていらっしゃいます。

また、前述のとおり、運営要領において、準備会会長が必要と認めるときは、民生委員候補者の推薦人を準備会へ出席させることができるとしていますが、本件では、民生委員に適任の方がおられないかを本件自治会長である申立人へ相談したものの、今回の民生委員候補については申立人からの推薦はいただいておらず、申立人は当該規定に当たらなかったため、準備会会長からの出席の依頼がなかったと考えられます。

しかし、本件の申立てを受けて、準備会において関係町内の代表者の意見も十分に聴いた上で民生委員候補者を推薦できる仕組みづくりを行うこととしました。具体的には、準備会あるいは準備会長として必要があると判断したときは、候補者の推薦人だけでなく当該町内自治会等の代表者やその他必要と認める者について出席を求めて意見を聴くことができるように、運営要領の一部について改正を行うことといたします。改正に当たっては、熊本市民生委員児童委員協議会や庁内関係課（福祉課）とも協議を行った上で準備会委員の委嘱時期にあわせ、令和元年（2019 年）8 月からの施行を考えております。

3　「市長への手紙」に関する回答

(1)　「市長への手紙」について

「市長への手紙」は、開かれた市政実現と市政への市民参加を推進するため、市民と行政が情報共有し、市民協働で築く自主自立のまちづくりの環境整備に資することを目的とした制度であり、「熊本市市民の声取扱要綱」（以下「取扱要綱」という。）に基づき運用しております。なお、「市民等から本市の市政に対して寄せられる要望、相談、提案又は苦情等」を「市民の声」といいますが、その中で広聴課に寄せられた市長宛のものを「市長への手紙」として取り扱っております（取扱要綱第 2 条第 2 号柱書き、同号ア）。

「市長への手紙」の取扱いにつきましては、取扱要綱の定めに従い、①広聴課において申出を受付後、②「市民の声」をデータベース化しているシステム（以下「市民の声 DB システム」という。）へ意見内容等を入力し（第 10 条）、③回答がスムーズに得られるように担当部署へ事前送付を行い、④処理方針の起案（広聴課長決裁）及び市長へ意見内容等の供覧を行い（第 12 条）、⑤担当部署の長へ回答案の作成を依頼し（第 13 条第 1 項）、⑥広聴課で回答案を受領（同条第 2 項）した後、⑦回答案を調整して市長決裁の上、⑧申出人へ回答を送付します（第 14 条、第 15 条）。

申出人への回答は、内容の性質等により回答の作成に時間を要する場合を除き、受付日の翌日から起算して概ね 30 日以内に行っております（取扱要綱第 16 条）。なお、市民の声 DB システムに入力後は、直ちに市長が閲覧できる状態となっております。

(2)　本件について

本件手紙につきましては、経緯で述べたとおり、取扱要綱に基づき事務処理を進めました。本件手紙を受領した際や回答送付までのお問合せの際に、回答には概ね1か月かかる旨説明しておりましたが、本件手紙の回答の担当課である健康福祉政策課において庁内関係部署との調整を行いながら進めたため一定の期間を要し、結果的に回答送付までに 1 週間程度期限が超過してしまったことについて申し訳ないと考えております。

ただ、お電話でも説明したとおり、「市長への手紙」を提出されても、本件の民生委員推薦の手続きに直接的に影響を及ぼすような権限はありません。

(3)　今後の方針

今後、庁内へ「市民の声」の制度の趣旨及び回答期限等に関する周知を更に徹底すると共に、担当部署へ随時回答を催促するなど、回答までの進捗管理を適切に行ってまいります。

【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、申立人のご主張のひとつは、熊本市民生委員推薦準備会（以下「準備会」という。）の委員に関し、〇〇校区〇町内自治会（以下「本件自治会」という。）で欠員となっている民生委員・児童委員（以下「民生委員」という。）〇名の推薦の手続きに関し、当然、本件の準備会には本件自治会の会長である申立人が参加すべきところ、それを認めない市の職員の説明や市長への手紙（以下「本件手紙」という。）の回答は納得できないというものです。もうひとつは、本件手紙の取扱いについて、回答が送付されるまで 1 か月以上かかっており、急を要する問題なのに対応が遅かったことや本件手紙に記載した問題を市長が認識していながら本件の民生委員候補者の推薦の手続きを進めたのなら、そのことも納得できないというものです。

そこで、本件については、①準備会とはどのような組織で、準備会委員の構成や選任の方法に問題はないのか、②申立人が本件手紙を申し出られた後の事務処理の流れを確認しつつ、申出後も民生委員候補者の推薦の手続きを進めたことに問題がなかったのか、本件手紙の回答までの期間に問題がなかったのかについて検討します。

2　①準備会及び準備会委員について

(1)　準備会について

民生委員がどのような役割を持っているか、民生委員候補者の推薦がどのような流れで行われるかについては、「市からの回答」に詳しく説明されています。当該推薦の手続きにおける「準備会」とは、民生委員の候補者の下調べを行い、熊本市民生委員推薦会（以下「推薦会」という。）にその結果を内申することを役割とする組織（熊本市民生委員推薦会等運営要領（以下「運営要領」という。）第9条第2項）です。

民生委員候補者を市長へ推薦する「推薦会」は、民生委員法第5条第2項の定めに基

づいて設置している一方で、準備会に関しては同法に規定はないものの、厚生労働省の「民生委員・児童委員選任要領」（平成 22 年 2 月 23 日付け厚生労働省雇用均等・児童家庭局長・社会・援護局長通知）においては推薦準備会の設置等について記載されており、市でも、運営要領第 9 条において準備会の設置について定めています。運営要領の同条第 1 項本文で原則として「小学校の区域ごとに準備会を置くものとする。」と定められていることからも分かるように、市町村の区域が広域で推薦会では候補者について十分に知ることが困難な場合などに、地域の実情に応じた適切な推薦を行えるよう適当な区域ごとに候補者の下調べを行うため設置しているものといえます。

(2)　準備会委員について

準備会委員について、市は、運営要領第 10 条第 2 項で「小学校の区域内に住所を有し、市議会議員の選挙権を有し、次の各号に掲げる者のうちから市長が委嘱する。」と定めており、同項第 3 号において「校区自治会代表」を挙げています。市の説明によると、「校区自治会代表」とは、選任等について規定はないものの、原則として校区自治協議会の会長が当該校区の町内自治会長等の中から代表として推薦した方ということですが、申立人は、民生委員を配置するその町内自治会の「当該自治会長」へ運営要領の規定を変更すべきと主張されています（つまり、本件の準備会の場合、市の見解では原則として〇〇校区全町内自治会の会長等の中から校区自治協議会の会長の推薦を受けた方ということになりますが、申立人の見解だと本件自治会（〇〇校区〇町内自治会）の会長ということになります。）。そこで、準備会委員の選任の方法や運営要領において準備会委員のひとりを「校区自治会代表」と定めていることに問題がないかを検討します。

「市からの回答」によると、市は、校区自治協議会が各区で発足した後の平成 25 年度から、3 年度毎の任期満了に伴う民生委員一斉改選の際に、校区自治協議会へ準備会委員の推薦を一括して行うように取扱いを変更していますが、その理由は、住民の意思をより確実に反映させるためということです。「市からの回答」に具体的な理由が挙げられていますが、確かに、市が社会福祉協議会や PTA 等の市が指定した各種 10 団体に対し、準備会委員となる各代表者の推薦を個々に依頼するよりも、地域の各種団体の取りまとめを行う校区自治協議会の裁量により推薦する方が、地域の実情に応じて団体を選択できる上、市では名簿等を把握していない各種団体の推薦も可能となるとの考えには理由がありますし、事務の効率化が図られるという点も重要な考慮事項であると考えます。したがって、準備会委員の推薦を校区自治協議会に一任している市の取扱いに問題があるとはいえません。

また、準備会が原則として小学校の校区ごとに設置されること、準備会委員の任期が 3 年（再任可）であることからすれば、準備会は、校区内における 3 年毎の民生委員一斉改選や欠員が生じた場合など民生委員候補者の下調べを行う必要のあるすべての場合において会議することが想定されているものであり、民生委員を配置するそれぞれ

の町内自治会に対応する形でその都度準備会委員を選任するという性質のものではないと考えます。

なお、準備会の会議に際しては、準備会会長が必要と認めるときは、民生委員候補者の推薦人を準備会に出席させることができる(運営要領第 17 条第 2 項)とされており、一般的には、民生委員を配置する町内自治会の会長などが候補者の推薦を行って推薦人となる場合が多いことを踏まえると、当該町内自治会の状況など地域の実情を把握している方が会議に参加することもできます。

以上の点を踏まえると、上記２（１）で述べた準備会設置の趣旨からすれば、民生委員候補者の下調べを行う準備会において地域の実情等の意見が反映されなければならないのはもっともですが、現在の準備会委員の選任の方法や構成員によっても、民生委員候補者の推薦に当たって地域の実情等が反映される手続きが行われていると考えます。したがって、運営要領において、準備会委員のひとりを「校区自治会代表」と定めていることについて、問題があるとはいえません。

(3)　今後の方針について

ただ、本件で申立人が主張されているように、民生委員の配置等についてその地域特有の実情が考慮されている場合などもあることからすると、準備会の会議において、民生委員を配置するその町内自治会の会長など関係ある方からの意見が述べられる機会が設けられ、その意見を十分に聴いた上で民生委員候補者を推薦できるような仕組みづくりを行うことが、より地域の実情に即した望ましい取扱いであるといえます。市も、「準備会あるいは準備会長として必要があると判断したときは、候補者の推薦人だけでなく当該町内自治会等の代表者やその他必要と認める者について出席を求めて意見を聴くことができるように、運営要領の一部について改正を行うことといたします。」ということです。

民生委員に関しては、なり手が不足して充足率が低下しているという問題もありますが、オンブズマンとしても、今後、より地域の実情や意見等を踏まえて身近な相談相手である民生委員が選任されることを望みます。

ところで、本件については、申立人が「市の職員の説明や本件手紙の回答は納得できない。」と主張されているところ、申立人が来庁された際に健康福祉政策課及び〇〇区福祉課の職員が対応していたことから、両課に対して調査を実施したものです。確かに、運営要領の改正等に当たっては健康福祉政策課が所管するものですが、運営要領には「準備会の庶務は、各区役所福祉課において行う。」（第 20 条）と定められており、本件の準備会にも〇〇区福祉課の主幹が庶務として出席するなど、民生委員の推薦に関する重要な業務を担っています。つまり、市民等の質問や要望に関して一番身近なところで説明等の対応を求められる場合もありますから、各区役所の福祉課においてもそのような高い意識をもって実務に取り組んでもらいたいと望みます。

３　②本件手紙に関する対応について

(1)　本件手紙の申出後の民生委員推薦の手続きについて

申立人は、仮に、本件手紙に記載した問題を市長が認識していながら本件の民生委員推薦の手続きを進めたのだとしたら、行政の信頼に欠ける対応だと主張されているため、本件手紙の申出後の事務処理の流れについて確認した上で、申出後も民生委員候補者の推薦の手続きが進行したことに問題がなかったか検討します。

まず、申立人の主張によると、本件手紙を平成○年○月○日に提出したということですが、「市からの回答」によると、同月○日に申出があったということです。オンブズマンも、本件手紙の写しを確認しましたが、同月○日付けの受付印が押印してあり、本件手紙の申出は同月○日だったと考えます。その後の事務処理の経緯については、「市からの回答」に詳しく記載されており、同月○日、市長が本件手紙の内容について確認したということですが、本件の準備会はそれより前の同月○日に行われています。その後、同年○月○日、本件の推薦会が行われ、同日、同推薦会委員長が民生委員の候補者を市長へ推薦し、市長が熊本市社会福祉審議会委員長へ諮問し、同月○日、熊本市民生委員審査専門分科会が開かれ、熊本市社会福祉審議会委員長から熊本市長へ答申が行われた後、市長が九州厚生局へ候補者の推薦を行い、同年○月○日、民生委員の委嘱状伝達式を行ったということです。

本件の事務処理の流れによると、本件手紙の申出後も、本件民生委員候補者の推薦の手続きは進行しています。この点、「市からの回答」によると、「市長への手紙」を提出されても、本件の民生委員候補者の推薦の手続きに直接的に影響を及ぼすような権限はないということです。なお、このことは、同年○月○日、申立人から電話で「民生委員推薦の手続きはどうなっているのか。」とお尋ねがあった際に、「担当課が判断することであり、市長への手紙を提出されても、民生委員推薦の手続きに直接的に影響を及ぼすような権限はありません。」と説明したということです。

そもそも、「市長への手紙」は、開かれた市政実現と市政への市民参加を推進するため、市民と行政が情報共有し、市民協働で築く自主自立のまちづくりの環境整備に資することを目的として、市長宛の手紙により広く市民の皆様から市政に関するご意見やご提案等を受け付ける制度であり、通常、その申出によって手続きを停止させる効果を持つような性質のものではないと考えます。

また、民生委員法では、都道府県知事（指定都市の場合は市長（第 29 条））の推薦によって、厚生労働大臣（地方厚生局長（第 29 条の 2））が民生委員を委嘱する（第 5 条第 1 項）、都道府県知事（市長）は、推薦を行うに当たっては、市町村に設置された民生委員推薦会が推薦したものについて行う（同条第 2 項）、運営要領においても、推薦会は推薦会委員長が招集する（第 6 条第 1 項）、準備会は準備会会長が招集する（第 16 条第 1 項）等、民生委員候補者の推薦や委嘱の手続きについて具体的に定められています。そうすると、市長が「市長への手紙」で主張されている内容のみをもって、定められた上記手続きを止めることはかえって問題があると考えますから、法令や運営要領

等の規定に基づき、本件手紙の申出後も本件の民生委員候補者の推薦の手続きを進行したことに問題があったとはいえないと考えます。

(2)　本件手紙の回答の期間について

申立人は、本件手紙の回答が送付されるまで1か月以上かかっており、急を要する問題なのに対応が遅かったことが納得できないと主張されています。これに対し、「市からの回答」によると、申出人への回答は、内容の性質等により回答の作成に時間を要する場合を除き、受付日の翌日から起算して概ね30日以内に行っており、申立人に対しても、本件手紙を受領した際や回答送付までのお問合せの際に、回答には概ね1か月かかる旨説明していたということですが、健康福祉政策課において庁内関係部署との調整を行いながら進めたため一定の期間を要し、結果的に回答送付までに 1 週間程度期限が超過してしまったことを詫びています。

確かに、申立人が申し出られたのが平成〇年〇月〇日、広聴課が回答書を送付したのが同年〇月〇日ですから、熊本市市民の声取扱要綱第16条で「受付日の翌日から起算して概ね30日以内に行う」と定めているところ、30日という期間を1週間ほど超過しています。ただ、「概ね」や「ただし、内容の性質等により回答の作成に時間を要する場合は、この限りでない。」と定められているように、申出の内容やそのときの状況によってある程度期間が変動することはやむを得ない場合もあると考えます。本件では、超過した期間が 1 週間ほどであることからことさら問題があったとまではいえないと考えますが、「市長への手紙」を利用される方はそれぞれのご事情により早い回答を望まれていることはどの方も等しく同じですから、できる限り定めに基づき迅速な事務処理を行う方がより適切な対応であると考えます。

この点、市も、「今後、庁内へ『市民の声』の制度の趣旨及び回答期限等に関する周知を更に徹底すると共に、担当部署へ随時回答を催促するなど、回答までの進捗管理を適切に行ってまいります。」ということです。「市長への手紙」に対する申出人への回答は、申出内容に関する担当部署からの回答等のやり取りを前提としているものであり、担当部署が共通認識を持っていなければ期間等を遵守することは難しいため、制度の趣旨や回答期限等に関する周知を徹底するということは重要かつ有効な改善策であると考えます。オンブズマンとしても、今後、「市長の手紙」を含む「市民の声」という制度が、市民の方々からより信頼されて利用しやすい制度となることを望みます。

(3)福祉手帳の申請

【苦情申立ての趣旨】

私は、10年以上前に精神疾患を発症し、今も治療を行っている。

平成 28 年には、医師から「回復した」と判断されたため一旦通院を中断した。しかし、その後も発症を繰り返していたため、平成31年(2019年)〇月〇日に久しぶりに受診した。

最近、市ホームページを見て、精神障害者保健福祉手帳のことを知った。ホームページ

には対象者として「初診日から6ヶ月以上たっている精神障がい者（知的障がい者は除く）」と書いてあり、私は該当することを知った。担当医や病院の相談員にも該当することを確認した。診断書代（○円）と顔写真代（○円）はかかったが同年○月○日付けで申請をした。

ところが、令和元年（2019年）○月○日付けで不承認の通知書が届いた。通知書には、「平成28年を最後に通院を中断されており、平成31年○月○日に再び○○病院を受診されるまで、定期的な治療の状況が不明です。以上の状況から、あなたが長期間（概ね6ヶ月間の入院又は継続した通院の状況を基に判断します。）の治療下にあるとは言えないため、障害等級の判定ができません。」という、市ホームページには書いていない理由が書かれていた。

私は、10年以上前から○○を発症しており、治療のブランクがあっても、書類のほかに聞き取り等をすれば病歴を確認でき、該当するはずだと思うので、同年○月○日に市へ審査請求書を提出した。

現段階では、市ホームページが正しいのかは不明であるが、このままでは、私と同じような申請をする方が多数いると思い、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1　本件をめぐる、市と申立人とのやり取りについて

平成31年（2019年）○月○日、申立人から精神障害者保健福祉手帳（以下「手帳」という。）の新規申請がなされ、○○区福祉課にて受付しました。

令和元年（2019 年）○月○日、○○区福祉課からこころの健康センターへ手帳の判定依頼がありました。

同月○日、自立支援医療費（精神通院）及び精神障害者保健福祉手帳判定会（以下「判定会」という。）が開催され、不承認との判定でした。

同月○日、判定会の判定を受け、手帳交付不承認の決定を行い、同日付けで申立人に審査結果を郵送しました。

同月○日、申立人からこころの健康センターへ「審査結果について不服審査をしたい」との連絡がありましたので、不服審査の受付先である健康福祉政策課を案内しました。

同日、申立人から審査請求書が提出され健康福祉政策課にて受付（精神障害者保健福祉手帳不交付決定処分取消請求事件（令和元年市行審第○号））しました。

同日、申立人から「市長への手紙」（精神疾患を持つ患者への配慮の要望について）が提出され広聴課にて受付しました。

○月○日、広聴課から精神保健福祉室へ「市長への手紙」について回答文の作成依頼がありました。

7月○日、本件に関するホームページの記載内容を修正しました。

同月○日、こころの健康センターから行政不服審査に係る審理員（以下「審理員」とい

う。）へ審査請求に関する弁明書を提出しました。

8月○日、申立人から審理員へ弁明書に対する反論書が提出されました。

同日、広聴課から申立人へ、「市長への手紙」の回答文を発送しました。

同月○日、申立人が審理員へ提出した審査請求の取下げ書が受理されました。

2　手帳の交付について

(1)　根拠規定等

手帳の交付にかかる根拠規定等は次のとおりです。

①精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第45条（手帳の制度について定めたものです。）

②精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行規則第23条（手帳の申請に必要な書類について定めたものです。）

③精神障害者保健福祉手帳制度実施要領について（平成7年9月12日付け健医発第1132号厚生省保健医療局長通知）

④精神障害者保健福祉手帳の障害等級の判定基準について（平成7年9月12日付け健医発第1133号厚生省保健医療局長通知）

⑤精神障害者保健福祉手帳の障害等級の判定基準の運用に当たって留意すべき事項について（平成7年9月12日付け健医精発第46号厚生省保健医療局精神保健課長通知）

(2)　交付の手続き

ア　医師の診断書による申請

精神疾患（知的障害は除きます）を有する方が、精神保健指定医その他精神障害の診断又は治療に従事する医師による診断書を提出することで申請ができます。この診断書は、精神障害に係る初診日から6ヶ月を経過した日以後のものであることが必要です。

手帳は障害等級の判定を行った上で交付します。障害等級の判定については、前記2(1)⑤の「精神障害者保健福祉手帳の障害等級の判定基準の運用に当たって留意すべき事項について」において、①精神疾患の存在と精神疾患（機能障害）の状態の確認、能力障害（活動制限）の状態の確認の上で、精神障害の程度を総合的に判定して行う、②精神疾患（機能障害）の状態の判断は、長期間の薬物治療下における状態で行うことを原則とする、③能力障害（活動制限）の状態の判断は、治療が行われていない状態で判断することは適当ではなく、十分に長期間の薬物治療下における状態で行うことを原則とする、とされています。障害等級の判定に当たっては、精神医療の専門的な知識が必要なことから、精神科医師による判定会で審査しています。

イ　年金証書の写しによる申請

障害年金の年金証書の写しがある場合は、年金の等級に応じて（年金1級であれば1級、年金2級であれば2級、年金3級であれば3級）手帳の交付を受けることがで

きます。ただし、年金を受けている場合であっても、希望によって診断書によって判定を受けることも可能です。

3　申立人の手帳交付が不承認だった理由について

申立人は治療を 2 年以上中断した後、治療再開から 1 ヶ月程で診断書を提出されています。判定会に諮った結果、申立人の申請時の状況は「長期間の薬物治療下における状態」とは言えず手帳交付は承認されませんでした。なお、この「長期間の薬物治療下」の「長期間」がどの程度かは厚生労働省では具体的には示されていませんが、診断書による手帳の申請では「初診日から 6 月」を経過した日以後の診断書を求めていること、「２（１）⑤」には、統合失調症での高度の病状について「6 ヶ月を超える長期」としていることを踏まえ、判定会では 6 ヶ月を超える期間を長期間としています。

4　手帳交付に関しての情報を市ホームページに掲載することについて

手帳交付に関しての情報は、「熊本市ホームページの運用に関する要綱」及び「広報マニュアル」に沿って掲載しています。

手帳交付に関しての情報を掲載する目的は、手帳交付により各種税金の障害者控除やさくらカード等の障害者福祉制度を利用することで、精神疾患により日常生活に制約がある方の社会参加・社会復帰・自立が促進され、手帳を必要とされる方への申請を促すことです。

掲載する事項は、手帳の概要、対象者、申請に必要なもの、申請書等の様式、申請窓口と電話番号です。

掲載の目的が達成されるよう、国や他都市のホームページでの記載内容を参考としながら市ホームページに掲載しています。

5　手帳に関する市ホームページの記載内容について

令和元年（2019 年）7 月 23 日に記載内容を改めておりますが、それ以前は、手帳の概要欄に「こころの病気（精神疾患）にかかって長期間（6 ヶ月以上）日常生活に制約がある方」と表記し、対象者の欄には、「初診日から 6 ヶ月以上たっている精神障がい者（知的障がい者は除く）」と表記していました。

7 月 23 日に記載内容について、対象者の欄の記載を「精神疾患により 6 ヶ月以上治療を継続しており、日常生活や社会生活への制約があると認められる方（知的障がいの方は除きます）」と改めました。この記述だけ読んでも精神疾患にり患して治療が 6 ヶ月以上継続している方が対象となる旨を理解しやすい表現へと改めました。

なお、手帳の概要欄については変更ありません。

6　本件に関する見解及び今後の方針

市ホームページの掲載内容は、元々は厚生労働省ホームページの記載に準じたものとしておりましたが、この掲載内容の中で「初診日から 6 ヶ月以上たっている精神障がい者（知的障がいの方は除きます）」という記述があり、申立人はこの部分を読んで、精神疾患を発症して 10 年以上経っている自身が手帳の該当要件に当てはまると認識したものと

推察されます。先に述べましたとおり、手帳は「こころの病気（精神疾患）にかかって長期間（6ヶ月以上）日常生活に制約がある方」に交付されるもの（このことも同ホームページに記載）であり、治療を再開して1ヶ月程度で手帳の申請をした申立人に対しては不承認の決定をいたしました。

この度、不承認通知の際申立人からいただいたご意見を真摯に受け止め、その後、市ホームページの表現をわかりやすく改めたところです。

今後も、必要に応じて市ホームページの掲載内容を見直し、より分かりやすい内容となるよう努めてまいります。

また、市内精神科病院等に対し、本件について（個人情報を伏せたうえで）事例として紹介し、手帳申請にかかる説明の際、注意するように周知いたします。

【オンブズマンの判断】

1　はじめに

申立人は、市ホームページに精神障害者保健福祉手帳（以下「手帳」という。）の対象者として「初診日から6ヶ月以上たっている精神障がい者（知的障がい者は除く）」と記載されていたことから、申立人自身が該当すると考えて手帳の交付申請を行いましたが、不承認となりました。不承認の通知書には、その理由として、市ホームページに「対象者」として記載されていた上記の内容とは違う「あなたが長期間（概ね6ヶ月間の入院又は継続した通院の状況を基に判断します。）の治療下にあるとは言えないため、障害等級の判定ができません。」という記載がされていたことから、申立人は、市ホームページの内容が正しくないのではないかと考え、今回の苦情申立てを行いました。

そこで、以下、手帳の対象者やこれに関する市ホームページへの掲載の目的などを踏まえつつ、市ホームページの記載内容が適切であったかどうかを検討します。

2　手帳の対象者について

手帳は、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（以下「法」という。）第45条に基づく制度で、同条第2項によれば「申請者が政令で定める精神障害の状態にあると認めたとき」に手帳が交付されることとされています。精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行令第6条は、法第45条第2項にいう「政令で定める精神障害の状態」を定めています。その内容は、障害の程度に応じて障害等級を1級、2級及び3級とし、各級の障害の状態を定めたものですが、例えば3級の精神障害の状態として「日常生活若しくは社会生活が制限を受けるか、又は日常生活若しくは社会生活に制限を加えることを必要とする程度のもの」と記載されており、かなり抽象的な定めになっています。

そこで厚生省（通知当時）は、「精神障害者保健福祉手帳制度実施要領について」及び「精神障害者保健福祉手帳の障害等級の判定基準について」という通知を発し、手帳の交付に関する手続きや障害等級の判定基準などを具体的に定めています。これによって示された障害等級の判定基準には、精神疾患（機能障害）の状態及び能力障害（活動制限）

の状態が具体的かつ詳細に記載されています。しかし、その記載が具体的かつ詳細であるため、「どのような人が手帳の交付を受けられるのか。」という手帳の対象者について、そのすべてを短い文章で分かりやすく表現することは、極めて困難です。

3　市ホームページへの掲載の目的について

ところで、市は、手帳交付に関する情報を市ホームページに掲載する目的について、「手帳交付により各種税金の障害者控除やさくらカード等の障害者福祉制度を利用することで、精神疾患により日常生活に制約がある方の社会参加・社会復帰・自立が促進され、手帳を必要とする方への申請を促すことです。」と説明しています。オンブズマンとしては、この目的は正当なものであると考えます。

前記２で述べたとおり、手帳の対象者について、そのすべてを短い文章で分かりやすく表現することは、極めて困難です。このような状況の中で上記の目的を達成するためには、手帳の対象者であることを確実に伝えること（対象者のできるだけ多くの方に手帳交付の申請や相談に来ていただくこと）を優先させるべきであり、そのことによって手帳の対象者でないことを確実に伝えること（対象とならない人が申請や相談をして無駄な労力を使わないようにすること）が若干後退したとしてもやむを得ないものと考えます。

市のホームページの記載内容が適切であったかどうかについては、このような観点からも検討するべきであると考えます。

4　市ホームページの記載内容（修正前）について

手帳に関する市ホームページの記載内容は、令和元年（2109 年）7 月に修正されています。申立人は、変更前の記載を見て手帳交付申請をされていますので、この修正前の記載内容について検討します。

市ホームページの手帳に関する記載は横書きで、最上段に「精神障害者保健福祉手帳」という欄があり、そこに「こころの病気（精神疾患）にかかって長期間（6 ヶ月以上）日常生活に制約がある方に、社会参加・社会復帰・自立を促進するために、ご本人の申請で交付されます。」などと記載され、次の「対象者」の欄に「初診日から 6 ヶ月以上たっている精神障がい者（知的障がい者は除く）」と記載されていました。

申立人は上記の「対象者」の欄を読み、精神疾患を発症して 10 年以上たっている申立人自身は手帳の交付要件を満たしていると認識されたものと考えます。

しかし、市ホームページの記載は、「対象者」の欄の記載だけでなく、その前の「精神障害者保健福祉手帳」の欄の記載から続けて読み進めれば、手帳交付にかかる要件が、「初診日から 6 ヶ月以上たっている精神障がい者（知的障がい者は除く）」だけではないと読み取ることができると考えられます。

ところで、「市からの回答」によれば、市ホームページの記載内容（修正前）がこのようなものになったのは、厚生労働省のホームページの記載に準じたからだとのことです。オンブズマンも厚生労働省のホームページを確認しましたが、確かに両者の記載内容は酷似しており、市ホームページの記載内容が厚生労働省のホームページの記載内容を参

考にしたということが一目瞭然です。

地方自治体がホームページに情報を掲載しようとする際に、国のホームページの記載を参考にすることは妥当な方法であると考えます。また、オンブズマンは他の政令指定都市のホームページも調べましたが、いくつかの政令指定都市は本市の修正前の記載と同様の記載内容となっていました。このような理由からも、また、前記3で述べた観点からも、修正前の市ホームページの記載内容について、市に不備があるとまではいえないと考えます。

5　最後に

「市からの回答」にあるように、市は、市ホームページの記載内容に関する申立人からのご意見を真摯に受け止め、「対象者」の欄を「精神疾患により6か月以上治療を継続しており、日常生活や社会生活への制約があると認められる方（知的障がいの方は除きます)」と以前より分かりやすい表現に改めています。市は、多数の他の自治体等の掲載内容を調べるなどして、記載内容の修正を行ったとのことです。

前記2で述べたとおり、手帳の対象者については、そのすべてを短い文章で分かりやすく表現することは、極めて困難です。しかし、前記3で述べた手帳交付に関する情報を市ホームページに掲載する目的を実現するためには、市民に対し手帳に関する情報をできるだけ分かりやすく、正確に伝えることが必要です。

市に対しては、今後とも、手帳交付申請の促進を図るとともに、その情報を広く市民に伝えるためのホームページの記載内容などについても、より分かりやすく誤解が少ない表現にするなどの工夫を続けてほしいと思います。

(4)食中毒の判断

【苦情申立ての趣旨】

平成31年○月○日、総合スーパー○○で、鳥肉の串が10本入ったものを買い、フードコートで食べていたら、その鳥肉が赤く焼けていないようだったので、食べるのをやめ、一緒に行っていた子どもにも食べないように言った。しばらくしたら、お腹が痛くなったので、トイレに行ったところ、少し下痢をした。子どもも同じ症状だったので、3本ほど残っていた串を肉屋さんに持って行ったところ、そこの係の人は保健所にすぐに出します、と言って鳥肉を回収され、病院に行って下さいと言われた。その日は我慢すれば治るのではないかと思い病院には行かなかったが、その次の日も症状が治まらなかったので、病院に行き、入院することとなった。

40 日後に、総合スーパー○○から電話があり、調査したところ、何もなかったとのことだった。その調査報告書を見せてもらったが、保健所の物ではなく、焼き鳥会社のものだった。なぜ保健所の物ではないのですかと尋ねると、保健所の○○さんという人の名刺を出して、あとはこの○○さんに聞いてくれと言われた。

そこで、保健所を訪ねたところ、○○さんが対応した。私がこれまでの経緯を説明すると、

○○さんは、「総合スーパー○○から話は聞いています。調査報告書を見ましたが、何も菌はでなかったようですね。会社の調査報告書に何も出ていない以上、何もできないです。」と頑なに言い通し、さらに「保健所は個人では受け付けません。団体でないと。」との発言もあった。それでは、個人で食中毒にかかったとしたら、救済してくれる機関がないではないかと思った。そして、説明の中で菌の種類をたくさん言って、菌が出てないじゃないですか、と説明を受けたが、こちらは素人なので、菌の種類など分かるわけもないので、こちらが納得できるような説明をしてもらいたいと思った。

以上、保健所の対応について納得いかないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1　食中毒に対する市の対応

市では、医療機関、市民や施設等から食中毒疑いの通報があった場合、まず、患者の症状と発症状況、喫食状況の聞取りや、疑わしい食品について他からの苦情の有無の確認を行い、これらの情報から食中毒のおそれがないかを判断します。

食中毒の疑いのある事例を探知した場合は、保健所は食品衛生法第 58 条の規定に従って速やかに調査を開始します。

食中毒調査として、患者等調査（患者の症状・喫食状況、患者以外の喫食者の喫食状況）、医療機関調査（患者を診察した医師からの聞取り）、施設等調査（施設の衛生状況、調理・製造工程、提供・販売状況）、検体採取による細菌学的又は理化学的試験（患者の糞便・吐物等、食品の残品、検食、施設のふきとり、調理従事者の便）を行い、その結果に基づいて原因施設、原因食品、汚染源や汚染経路の検討を行い、総合的に判断をします。

調査の結果、食中毒と断定した場合は、営業停止の行政処分を含め、再発防止や拡大防止のための措置を行います。

2　本件の経緯

(1)　総合スーパー○○からの報告について

本件につきましては、平成 31 年（2019 年）○月○日、総合スーパー○○（以下「当該施設」という。）からの電話による報告を受け認識しました。その報告の内容としては、申立人が当該施設で購入した焼き鳥串を店内の電子レンジで温め、店内において家族○名で喫食したところ、うち○名が約 1 時間後に腹痛を発症したというものでした。

また、焼き鳥串は製造所において加熱済みを冷凍されたものを当該施設内で解凍後小分けしたもので、当該施設には他からの体調異常等の申出はないとのことでした。

腹痛や下痢等を主症状とする食中毒の場合は感染型食中毒の可能性が高く、通常食べて 1 日から 3 日程度の潜伏期間を経て発症することが多いのですが、本件は食べて約 1 時間後という短い潜伏時間で腹痛を発症していました。

また、当該食品が食中毒菌に汚染されている場合は、同一ロットの焼き鳥串あるいは同日販売された焼き鳥串も汚染されている可能性が高く、食べた消費者から多数の体

調異常が報告されることが想定されますが、本件では他から同様の体調異常の申出はありませんでした。

そこで、喫食後発症までの時間が短いことと、他からの体調異常の申出がないことから、市としては、食中毒のおそれがあるとは認められないと判断し、保健所での残品の検査は行いませんでした。

一方で、保健所では、当該施設に対して、焼き鳥串の製造当日の製造状況や同様の体調異常の有無等の報告を求めております。焼き鳥串は、製造されたものを当該施設が購入したものですが、当該施設から提出された報告書（以下「報告書」という。）により、焼き鳥串の製造所において、製造工程で十分な加熱が行われていることを確認しました。当該食品と同一ロットの焼き鳥串は〇〇本製造されており、その一部が当該施設に販売されていましたが、製造所においても同様の体調異常等の申出は受けていないことを確認しました。

焼き鳥串の流通過程をみますと、焼き鳥串は、①製造所で製造された後、②製造所から当該施設へと配送され、③当該施設で解凍後販売されていました。報告書の内容から、製造所では、同一ロットの中心温度の測定結果について食中毒菌が死滅する温度まで上昇していたこと、また、細菌検査結果について細菌数は自主基準を満たすものであったことが確認されました。焼き鳥串は、加熱後摂取冷凍食品（冷凍食品のうち製造又は加工した食品を凍結させたもので、無加熱摂取冷凍食品以外のもの）として製造されたもので、保存方法に－18℃以下と表示されており、この状態で流通していたと思われます。以上から、①及び②の段階における安全性は担保されているものと考えられます。

次に、③の段階についてみますと、当該施設において食品の不適切な取扱い、調理従事者からの汚染や施設の不衛生などの問題がある場合は、焼き鳥串のみならず他の食品も汚染される可能性が高くなります。しかし、他の商品に対する体調異常の申出もありませんでしたので、食中毒のおそれがあるとは認められないと考えました。また、当該施設の調理従事者は健康チェックを行っており、当日体調異常者がいなかったことも確認しております。

(2)　申立人に対する保健所の対応

令和元年（2019 年）〇月〇日、申立人が保健所に来所された際に、焼き鳥串が原因食品である食中毒のおそれがあるとは認められないと判断し、保健所での残品の検査は行わなかったことをお伝えしました。そして、食中毒のおそれがあるとは認められないとの判断に至った理由を以下の 3 点に分けてご説明しました。

ア　発症までの時間が短い

腹痛や下痢等を主症状とする食中毒の場合は、感染型の食中毒の可能性が高く、通常食べて 1 日から 3 日程度の時間を経て体の中で増えて体調を崩すことが多いのですが、今回は焼き鳥串を食べて約 1 時間後に腹痛を呈していました。

一方で、食べて 1 時間後等比較的早く体調を崩す黄色ブドウ球菌の発生する毒素

による食中毒もあることについても併せてご説明しました。この毒素の場合は、製造所での衛生状態や保管状況の不良による汚染が原因となることが多く、同一ロット食品を食べた消費者から多数の体調異常が報告されることが想定されること、また、主症状は嘔吐となる場合が多いこと、したがって、申立人の症状や現状とは相違があることを説明いたしました。

イ　他からの体調異常の申出がない

当該食品が食中毒菌に汚染されている場合は、同一ロットの焼き鳥串あるいは同日販売された焼き鳥串も汚染されている可能性が高く、特に製造所では、同一ロット品を〇〇本製造していましたので、食べた消費者から多数の体調異常が報告されることが想定されますが、現在までに、保健所、当該施設及び製造所に焼き鳥串が原因での申立人以外からの体調異常の申出はなかったことをお伝えしました。

ウ　報告書等の内容から肉が加熱不足だったとは考えにくい

報告書には製造工程で十分な加熱が行われていること及び十分な加熱にもかかわらず肉の赤色が残る現象が起こることが記載されていました。また、同一ロットの中心温度の測定結果によると食中毒菌が死滅する温度まで上昇していたことが確認できましたし、細菌検査結果においても細菌数は自主基準を満たすものであったことを確認しましたので、加熱不十分ではなかったと考えられることをお伝えしました。

(3)　本件をめぐる市と申立人とのやり取り

ア　平成 31 年（2019 年）〇月〇日午前〇時、当該施設の食品次長（以下「食品次長」という。）から保健所に電話があり、「昨日、客が焼き鳥串パックを購入し、電子レンジで温め、フードコートで食べてすぐにおなかが痛くなったということが起こった」との報告を受けました。

食品次長によると、申立人は店内の電子レンジで温め、フードコートにおいて家族〇名で喫食し、うち〇名が 1 時間後くらいに腹痛になったとのことでした。

焼き鳥串は、加熱済みを冷凍されたものを当該施設内で解凍後小分けして販売していましたが、現在のところ当該施設には、申立人以外の方からの体調異常の申出はないとのことでした。

そして、当該施設に対して同様の体調異常等の申出があった場合は直ちに保健所へ報告するように指示しました。

イ　令和元年（2019 年）〇月〇日午前〇時〇分、食品次長が保健所に来所し、焼き鳥串の残品検査報告書を提出しました。この際、製造所での該当品の加熱温度及び時間の記録、同一ロットの製造数と同様の苦情数を確認するよう食品次長に指示しました。

ウ　同月〇日午前〇時、食品次長が保健所に来所し、製造所の同一ロットの焼き鳥串の検査結果や製造当日の製造状況の記録を提出しました。

なお、この日までに保健所、当該施設及び製造所では同様の体調異常の申出を受け

ていなかったことを確認しました。

エ　同年○月○日午後○時頃、申立人とそのご家族が保健所に来所されました。申立人から当該施設側からの報告の有無についての問合せがありましたので、平成 31 年（2019 年）○月○日に食品次長より報告を受けている旨を伝え、続いて申立人から経緯について説明していただきました。その内容としては、「○月○日に当該施設でやきとり（タレ）の割引商品を買ってレンジで温めてフードコートで食べた。食べている途中に肉の間がピンクだったことに気が付いた。喫食後 30～40 分後に申立人が腹痛下痢、40～50 分後にお子様も腹痛及び下痢を呈した。○月○日に○○病院を受診、○月○日になっても回復しないため急性腸炎で入院した。○月○日に便検査を試みたものの、便が出なかった。○月○日の体調不良の時点で当該施設内にいたため、食品次長に症状を訴えたところ平謝りしていた。ところがその後会うたびに態度が硬化し、『初診料を商品券で支払う』との話を最初していたにもかかわらず、現在は『上の許可が出るまで払えない』との対応になり、不信感を抱いている。加えて最初は『残品を保健所に持ち込む』と言っていたにもかかわらず、後日製造所に検査依頼をかけていたことを知った。弁護士にも相談した。残品検査報告書のことを弁護士に話すと、『業者が隠ぺいするから報告書は信頼ならない』と言われ、『残品も保健所が預かる義務がある』との話をされた。あわせて『入院した事実と診断書を保健所に届けておいた方がいい』とのアドバイスを受け来所した。」とのことでした。

また、申立人から焼き鳥串の残品検査を保健所で対応しないのかとお尋ねがあったため、保健所では食中毒の疑いがあり、必要と認めた場合は検査を実施するが、個人の持ち込みは受け付けておらず民間の検査機関を案内していることを説明しました。

また、加えて、保健所が食中毒のおそれがあるとは認められないと判断したので、検査を行わなかったことを伝え、上述のとおり説明をしました。しかし、説明の最中に申立人とそのご家族は何度も「店側の対応が悪い」「食品次長の態度が悪い」と繰り返し、当方の話を聞いてもらえたかどうか疑問に思ったため、申立人の話の合間をぬって複数回にわたって説明を行いました。しかし、申立人とそのご家族は「今後再度弁護士に相談する」と言って退所されました。

4　個人での受付について

今回、申立人は「保健所は個人では受け付けません。団体でないと。」との発言が保健所からあったと申し立てられています。

残品検査について質問を受けた際に、保健所では食中毒の疑いがあり必要と認めた場合は残品検査等を実施しているが、市民個々からの検査は受け付けておらず、民間の検査機関を案内していると説明したことについて、もし、説明が不十分で申立人に不快な思いをさせてしまったとしたのであれば大変申し訳なく思っています。

保健所では医療機関のみならず個人からの食中毒疑いの通報も受け付けています。患

者個人からの体調異常の通報であっても、聞取り調査を行った結果、共通食が特定施設のみであったり、同一施設を利用した複数グループで体調異常を呈していたりする場合は、上記食中毒調査を行い、食品の残品検査等を行う場合があります。

5　本件に関する今後の方針

本件については対応を終えており、同一ロット品を食べたことによる体調異常の届出等の新たな事実が発生しない限り調査は行わない予定です。

しかし、今回、申立人に対して食中毒の判断や検査の可否等についての説明が不十分であった可能性があるため、今後は市民からの相談には、これまで以上に相手の立場に立った丁寧な説明や対応ができるように保健所の担当課として課全体で取り組んでまいります。

【オンブズマンの判断】

1　はじめに

申立人は、平成 31 年（2019 年）○月、総合スーパー○○（以下「当該施設」という。）において購入した焼き鳥串（以下「本件焼き鳥串」という。）をフードコートで食べたところ、腹痛に襲われ、数日間入院されました。この鶏肉に赤色の部分があったことから、申立人は上記の腹痛が食中毒によるものではないかとお考えになり、市の保健所（以下「保健所」という。）に相談されました。

申立人は、本件をめぐる保健所の対応について納得いかない点があるとして苦情を申し立てられています。すなわち、（1）本件において食中毒のおそれは認められないとした保健所の判断、（2）本件における保健所の説明のあり方、（3）個人で食中毒にかかった場合の救済方法の三点です。以下、これらの点について検討します。

2　苦情についての意見

(1)　本件における保健所の判断の適否

ア　「市からの回答」によると、食中毒のおそれがあるとは認められないとの判断に至った理由が 3 つ挙げられています。すなわち、①発症までの時間が短い、②他からの体調異常の申出がない、③当該施設から提出された本件焼き鳥串の残品検査報告書、本件焼き鳥串の製造所における同一ロットの焼き鳥串の検査結果及び製造当日の製造状況の記録の内容から肉が加熱不足だったとは考えにくい、という三点です。これら三点の理由から保健所が食中毒のおそれがあるとは認められないと判断したことに合理性が認められるかみていきたいと思います。

イ　まず①について検討しますと、本件のように腹痛や下痢等が主症状である場合、感染型の食中毒の可能性を疑うことは必要なことかと考えられます。通常、感染型の食中毒では食べて 1 日から 3 日程度の時間を経て体調を崩すことが多いですが、本件において腹痛の症状が現れたのは焼き鳥串を食べて約 1 時間後でした。一方、食べて 1 時間後等比較的早く体調を崩す、黄色ブドウ球菌の発生する毒素による食中毒もあ

りますが、この場合の主症状は嘔吐となります。

したがって、申立人が体調を崩されるまでの時間や現れた症状を考えますと、本件は、上記のような食中毒の通常の病態とは相違があると認められます。

ウ　次に②について検討しますと、本件焼き鳥串と同様の焼き鳥串は、製造所で製造された後、製造所から当該施設へ配送され、当該施設にて解凍後販売されています。食品が食中毒菌に汚染されている場合、製造元での衛生状態や保管状況の不良による汚染が原因となることが多く、同一ロット食品を食べた消費者から多数の体調異常が報告されることが想定されます。なお、同一ロットとは、連続した同一条件（同一原料・同一工程）で製造した製品の一つのまとまりのことを言います。したがって、本件焼き鳥串が食中毒菌に汚染されていたとすれば、同一ロットの焼き鳥串あるいは同日販売された焼き鳥串も汚染されている可能性が高いといえ、これらの焼き鳥串を食べた消費者から多数の体調異常が報告されることが想定されます。

「市からの回答」によると、本件焼き鳥串の製造所では同一ロット品が○○本製造され、その一部が当該施設に販売されていましたが、現在までに、保健所、当該施設及び製造所に焼き鳥串が原因での体調異常の申出はなかったとのことです。また、当該施設において食品の不適切な取扱い、調理従事者からの汚染や施設の不衛生などの問題がある場合は、焼き鳥串のみならず他の食品も汚染される可能性が高くなりますが、焼き鳥串のみならず、他の商品に対する体調異常の申出もなかったとのことです。また、当該施設の調理従事者に対する健康チェックでは、当日体調異常者がいなかったことも確認しているとのことです。

以上のとおり、他からの体調異常の申出がなかったという点からしても、本件は、食中毒の発生に関する通常の想定とは相違がみられることになります。

エ　次いで③について検討します。「市からの回答」によると、当該施設から本件焼き鳥串の残品検査報告書、本件焼き鳥串の製造所における同一ロットの焼き鳥串の検査結果及び報告書が提出されています（以下、「報告書」という。）。報告書には、製造工程で十分な加熱が行われていること及び十分な加熱にもかかわらず肉の赤色が残る現象が起こることが記載されていたとのことです。また、報告書の内容から、同一ロットの中心温度の測定結果について食中毒菌が死滅する温度まで上昇していたこと、細菌検査結果について細菌数は自主基準を満たすものであったことが確認されたとのことです。保健所は、以上の点に基づき、本件焼き鳥串が加熱不十分ではなかったと考えたと回答しています。

オンブズマンも、報告書の中の本件焼き鳥串の加熱工程管理表を確認したところ、加熱後芯温が 77.5℃まで達していることが確認できました。食中毒菌が死滅する温度が 75℃とのことですので、本件焼き鳥串が加熱不十分であったとは考えられません。また、報告書の中の一般細菌検査表も確認したところ、一般細菌数、大腸菌群、黄色ブドウ球菌ともに基準値を上回る細菌の検出は認められませんでした。

申立人からしますと、報告書は製造元が作っているので、食中毒を隠蔽するため虚偽の報告書を作成したのではないかとの疑念をお持ちではないかと思われます。食品衛生法第28条第1項によると、市長は、必要があると認めるときは、営業者その他の関係者から必要な報告を求めることができます。そして、同項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、50 万円以下の罰金に処されることになります（同法第75条第2号)。したがって、同法28条第1項の規定による報告については、罰則により一定程度の信頼性が担保されているということができます。

そうすると、保健所が本件報告書の内容に基づき本件焼き鳥串は加熱不十分ではなかったと判断したことには、一定の合理性が認められると考えます。

オ　また、申立人が病院で検査を受診されたところ、急性腸炎の傷病名であり食中毒菌の検出はなかったとのことです。したがって、この点に関し、病院から保健所に対し食中毒についての届出もなかったとのことです。

カ　以上の点からすると、保健所が申立人について食中毒のおそれがあるとは認められないとの判断に至ったことに問題はみられません。

(2)　本件における保健所の説明のあり方について

ア　申立人は、市職員が、会社の調査報告書に何も出ていない以上何もできないと頑なに言い通したと主張されています。

この点、市民接遇として、市民の方のお話を聞き、それに対してお答えする場合において、市民の方の納得を得られるように説明することは難しいことがあるかと思います。とりわけ、本件のように市民の方の要望に添うことができない場合、なぜできないのかを説明して納得してもらうことはたいへん難しいことであると考えます。このような場合に、どこまで説明義務があるかは難しいところではありますが、説明し過ぎて悪いということはないかと思います。

「市からの回答」によれば、市職員は上記（1）の①から③のような具体的根拠を示して食中毒のおそれが認められないことを説明し、また、申立人やそのご家族のご様子から、話を聞いてもらえたかどうか疑問に思ったため、申立人の話の合間をぬって複数回にわたり説明を行ったとのことです。本件において市職員から申立人に対し、具体的にどのような説明があったかについては、客観的な資料もなく、事実関係も不明であるためオンブズマンには判断できませんが、上記のような説明がなされたとすれば、具体的な根拠を示した説明が複数回行われていることをもって、市側の説明義務は尽くされていると認めることができるのではないかと考えます。

イ　また、申立人は、保健所は説明の中で菌の種類をたくさん言って説明をしたが、こちらは素人なので菌の種類をたくさん言われても困るとの主張もされています。

この点、保健所に確認したところ、説明にあたり菌の種類をたくさん出して説明したことはなく、菌の種類を挙げて説明したとしても、一種類（黄色ブドウ球菌）しか挙げていないとのことでした。オンブズマンはその場に居合わせていたわけでもな

く、客観的な資料もないため、どちらの主張が正しいかは判断することはできません。推測するに、保健所の説明の中で、一種類であったとしても聞きなれない菌の名前が出てきたことから、申立人からしますとたくさんの菌の種類を言われたように感じられたのではないかと思われます。本件において菌の名前を出さずに説明することは難しく、菌の名前を出して説明することはやむを得ないことだったのかもしれません。ただ、申立人が主張されている、菌の名前を言われても素人なのでわからないとの主張もうなずけます。市民の方が聞きなれないような難しい用語や業界用語などのわかりにくい言葉は、なるべくかみ砕いて説明するか、あるいは簡単な用語に置き換えるなどの工夫（本件においては菌の名前自体を出さずにただ単に「菌」と言う等）をして、わかりやすい説明に努めてもらいたいと考えます。

(3)　個人で食中毒にかかった場合の救済方法について

「市からの回答」によると、「保健所では医療機関のみならず個人からの食中毒疑いの通報も受け付けています。患者個人からの体調異常の通報であっても、聞取り調査を行った結果、共通食が特定施設のみであったり、同一施設を利用した複数グループで体調異常を呈していたりする場合は、上記食中毒調査を行い、食品の残品検査等を行う場合があります。」とのことです。また、「残品検査について質問を受けた際に、保健所では食中毒の疑いがあり必要と認めた場合は残品検査等を実施しているが、市民個々からの検査は受け付けておらず、民間の検査機関を案内していると説明したことについて、もし、説明が不十分で申立人に不快な思いをさせてしまったとしたのであれば大変申し訳なく思っています。」とのことでもあります。

これによると、保健所は食中毒が疑われる案件について市民個人からの通報も受け付けています。ただし、市民個人から残品検査を求められた場合は、あくまで保健所が食中毒の疑いがあると認めたような場合に限り行っているとのことです。

上記のように、保健所が残品検査の必要性を判断し、食中毒の疑いがある案件についてのみ残品検査等を行うという対応は合理的と考えます。また、行政庁が用いることのできる人員や予算には限りがあることから、市民の方からの残品検査等の要望全てに応えることは難しいことからも、保健所の残品検査等の実施について問題はみられないと考えます。

本件においても、保健所は当該施設からの報告や残品検査報告書、製造所の検査結果や製造当日の製造状況の記録、そして、当該施設での同様の体調異常の申出を受け付けていなかったこと等から、食中毒の疑いはないと考え、残品検査等は行っていないことが認められます。上記（1）で述べたように、本件において食中毒のおそれがあるとは認められないとの保健所の判断については合理性が認められますから、保健所の対応に問題はなかったと考えます。

また、申立人におかれましては、保健所からの説明の中で「市民個々からの検査は受け付けておらず」との部分をお聞きになり、個人で食中毒にかかった場合に保健所では

対応してもらえないと誤解されたのではないかと思われます。この点、保健所も説明が不十分であったかもしれないとのことで謝罪しています。先にも述べましたが、市民の方に説明を行う場合にその納得を得るには難しい場合が多々あります。説明にあたってはより丁寧に、客観的な視線で市民の方の立場に立つことによって誤解を招くことがないよう説明に努めてもらいたいと考えます。

(5)ごみ収集車の危険運転

【苦情申立ての趣旨】

私は、熊本市〇〇区〇〇において、会社を経営している。その当社敷地内に、熊本市のものと思われる赤いごみ収集車が入ってきて、そこそこのスピードでＵターンをしている。

当社の敷地内では、子どもが遊んでいることもあるので、もし事故でも起こったら大変なことである。事故のような大事に至る前に、そのような危険運転はやめてもらいたいと思い、オンブズマンに申立てを行うと同時に、担当課に対応を求めたところ、ここ1、2週間は当社敷地内に、ごみ収集車が入ってくることはなくなったようである。しかし、今は改善されているかもしれないが、ごみ収集車の担当者が代わったら、また同じことをやることが考えられるので、市がごみ収集車の運転手に対する指導、監督をしっかり行っているのか、仮に行っているとして、どのような指導、監督をしているのか明らかにしてもらいたく、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1　はじめに

申立人が経営されている会社の敷地（以下「当該敷地」という。）において、ごみの収集運搬業務の委託業者の収集車両が敷地所有者の承認を得ず、また十分に速度を落とさずにＵターンしていたことについて、ご不快な思い、ご心配な思いをされたことに、その業務の委託者としてお詫び申し上げます。

以下、その業務内容、本件経緯、今後の方針について、述べさせていただきます。

2　ごみ収集運搬の業務内容について

(1)　市の家庭ごみの収集運搬業務について

家庭ごみの内、燃やすごみ・紙、埋立ごみ、大型ごみにつきましては、市職員による収集運搬と民間業者への業務委託により収集運搬を行っており、資源物、プラスチック製容器包装、ペットボトル、特定品目につきましては、業務委託により収集運搬を行っております。

業務委託の業者（以下「委託業者」という。）は、委託要件を市の一般廃棄物収集運搬許可、必要車両及び人員を有しており、業務実績があること、一定の財務状況に関する基準等を満たす者の中から、原則一般競争入札（一部ごみ種については随意契約）で選定を行っており、委託契約の期間は、原則3年間（随意契約については1年間）とし

ております。

(2)　委託業者への市の指導監督について

原則として委託業者が市へ届け出た「業務管理者」を通して各従業員への指導・監督を行っております。なお、指導内容等に応じて代表役員等に対し、市が直接的な指導を行うケースもあります。

業務委託契約書第 2 条（法令等の遵守）には「受託者は、業務の履行に際し、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号）、熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例（平成 2 年条例第 98 号）、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）、道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）等の関係法令の規定を遵守するとともに、熊本市が行う行政サービスを受託していることを自覚し、高い倫理観に基づく適正かつ公正な業務の遂行に努めなければならない。」と定めており、また、仕様書の「7　法令遵守及び安全作業の徹底　（１）法令の遵守」において「受託者は、本業務にあたり労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）、道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）、消防法（昭和 23 年法律第 186 号）等の関係法令を遵守するとともに、常に事故の未然防止を心がけ安全作業に努めること。」と定めています。

なお、委託業者の収集車両の運転手等の従業員への指導監督は、委託業者が行うこととされており、直接、市が指導監督を行うことはできません。これは、「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す。職業安定法第 44 条（労働者供給事業の禁止）において「何人も、…、労働者供給事業を行い、又はその労働者供給事業を行う者から供給される労働者を自らの指揮命令の下に労働させてはならない。」と定められています。

現在、市では業務管理者や代表役員等へ指導監督を行うことで確実に委託業者の全従業員へ指導内容が行き届くようにしており、また、従業員への指導が完了した際には必ず指導が完了した旨を電話またはメール等で市へ報告するよう指導を徹底しております。

また、毎年 15 社前後の委託業者に対し、収集開始から収集終了まで収集車両を追尾する「追跡調査」を行い、市としても業務の履行状況等を把握し、必要な指導等を行っています。

3　本件経緯について

平成 31 年○月○日、申立人の意向を確認したオンブズマン事務局より廃棄物計画課へ申立人の苦情申立て内容に関する連絡がありました。そこで、会社付近を収集する委託業者 4 社に事実関係の確認を行いました。その後、燃やすごみ及び紙収集運搬業務委託業者 1 社より当該敷地内で敷地所有者の承認を得ず、また十分な速度を落とさずに車両を転回していた事実があったとの報告により確認ができたので、今後の当該敷地への進入禁止及び収集作業時・移動時に関わらず十分に速度を落とし周囲の安全を確認したうえで業

務に従事するよう委託業者に対し指導を行いました。なお、他のごみ種の委託業者に対しても同様の指導を実施しています。

これを受けて、申立人に対し、申立事実が確認されたことを伝えた上で謝罪し、当該敷地周辺を収集する全ての委託業者に対して上述指導を行ったこと、全ての委託業者を集めて年に 2 回程度開催する受託者会議等で継続的に指導を行っていくこと等を報告し、申立人の理解を得るとともに週明けに再度オンブズマン事務局より連絡することを伝え、了承いただきました。

同月〇日、本市家庭ごみの収集運搬業務に従事する全ての委託業者 18 社に対し、本件を含めた過去の事例について説明した上で、進入禁止箇所（私道や個人敷地等）の確認や安全運転の徹底等の指導を行いました。なお、その会議の欠席業者については後日個別指導を実施しています。

4　今後の方針について

市としては、委託業者が変更となった場合や同一業者内で、作業にあたる従業員が変更となった場合に進入禁止箇所（私道や個人敷地等）の確認や安全運転の徹底等が確実に実施されるよう委託業者へ指導・引継ぎ内容の確認をしてまいります。

具体的には、個別の事例に関してはその都度委託業者へ指導を行うとともに、年に 2 回程度開催する受託者会議にて、委託者が変更となった場合や同一業者内で作業にあたる従業員が変更となった場合に確実に業務を引き継ぐよう、指導を徹底してまいります。

また、個々の業者へ指導した内容を全業者に改めて説明することで、再発防止等に努め、必要に応じて文書での指導もあわせて行ってまいります。

更に、委託業者が変更となる際、「進入禁止箇所等の確認」という引継ぎ項目を設定した「業務引継ぎ書」を前任の委託業者・後任の委託業者から連名で提出させておりますが、市としても確実な業務引継ぎが実施されていることを提出等の際に改めて確認してまいります。

現在、委託業者と 38 種の家庭ごみ収集運搬業務委託契約を締結しており、毎年 10 種前後の収集運搬業務が業者変更となる可能性があることから、市としても業者間や従業員間での確実な引継ぎは重要であるものと認識しております。今後、適切な委託業務の管理体制のあり方の検討を含め、指導の継続を徹底してまいりたいと考えております。

【オンブズマンの判断】

1　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、申立人の経営している会社敷地内において、ごみ収集車の運転手による危険な運転が行われていたので、担当課に対応を求めたところ、改善されたが、現在のごみ収集車の運転手が代わったら、また同じことが繰り返されるおそれがあるので、市に対して、ごみ収集車の運転手に対する指導監督がしっかり行われているのかを明らかにしてもらいたいとのことです。

しかしながら、ごみ収集業務は市では民間の業者に全体の７割弱を外部委託しており、本件におけるごみ収集車も外部委託先のごみ収集車であるとのことでありますので、業務にあたっては、基本的に当該事業主が直接指導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者の従業員に対して、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、適切ではありません。市では指導内容等に応じて代表役員等に対し、直接的な指導を行うケースもあるとのことですが、原則として、市が本業務を委託した業者（以下「委託業者」という。）が市へ届け出た「業務管理者」を通して各従業員への指導監督を行うとのことです。

そこで、本件においては、委託業者ないし業務管理者に対して行っている市の指導監督に問題がないかについて判断することとなります。

2　市の行っている委託業者に対する指導監督について

「市からの回答」によると、「現在、市では業務管理者や代表役員等へ指導監督を行うことで確実に委託業者の全従業員へ指導内容が行き届くようにしており、また、従業員への指導が完了した際には必ず指導が完了した旨を電話またはメール等で市へ報告するよう指導を徹底しております。また、毎年 15 社前後の委託業者に対し、収集開始から収集終了まで収集車両を追尾する『追跡調査』を行い、市としても業務の履行状況等を把握し、必要な指導等を行っています。」とのことです。

このように、市は委託業者の業務管理者ないし代表役員等に対し、指導監督を実施し、その指導監督が委託業者の全従業員に行き届いているかの確認まで行っています。また、それとは別にごみ収集車両の追跡調査も行い、業務の履行状況を確認し、その中で事業管理者を通して指導も行っているとのことです。そうであるなら、市は委託業者に指導監督を投げかけるだけでなく、その指導監督が全従業員に行き届いているかの確認も行っており、さらに、現場に出向き、担当課の職員の目で指導監督が行き届いているかの確認も行っています。

また、「今後の方針」として、「委託業者が変更となった場合や同一業者内で、作業にあたる従業員が変更となった場合に進入禁止箇所（私道や個人敷地等）の確認や安全運転の徹底等が確実に実施されるよう委託業者へ指導・引継ぎ内容の確認をしてまいります。」とのことです。

よって、指導監督の中で、引継ぎに関しても特に力を入れていくとのことですので、申立人が心配されているような、ごみ収集車の運転手が代わったとしても、また同じような危険な運転が行われるということがないように十分な指導等がなされていると考えます。

そして、実際に担当課は、平成 31 年○月○日の会議において、家庭ごみの収集運搬業務に従事する全ての委託業者 18 社に対し、進入禁止箇所の確認や安全運転の徹底等の指導を行っています。

以上、市の行っている委託業者に対する指導監督に関する取組みに問題はみられません。

３　おわりに

委託業者への指導監督が反映されない、引継ぎが十分に行われないということがなくなるよう、これからも市は委託業者に対する指導監督、そして引継ぎの確認を行ってもらいたいと思います。

(6)バス路線廃止に伴う地域への説明

【苦情申立ての趣旨】

平成○年○月○日、○○新聞で○○を通るバス路線は廃止とあった。利用していた人に対して公共交通手段は市として検討しているのか。私はさくらカードの交付を受けており、膝が悪く、短い時間の歩行は痛まないが、ある限度を過ぎると痛みが出る。このような状況で路線廃止の新聞報道があり、今まで描いていた日常生活が破壊されるような気持ちである。

同日、路線廃止について市へメールで問い合わせたところ、同月○日に、市からこれまでに各校区の自治協議会において説明会を行ってきた、予約型乗合タクシーの導入を考えており、説明会を○月○日に○○校区の各町内で開催する旨の返信があった。

以上のような経緯を踏まえて、苦情を個別に述べる。

１　私が○月○日にメールで問い合わせたことについて、市からの返事は同月○日であり、回答までに時間がかかりすぎている。

２　市は「熊本都市圏総合交通戦略協議会」の委員として参画しているので、バス路線廃止について市が無関係だとは考えられず、むしろ説明すべき立場にあると思う。○○校区自治協議会で説明をすれば十分と考えているのか。バス利用者に市は説明する気はないのか。

３　上記のように市は委員として参画しているのであり、バス路線廃止後の代替措置を利用者に説明する義務があると思う。説明会の席でもバス路線廃止は市に関係ないとの立場だったが、市が前面に出るべきだと思う。

４　市は、バスを利用している人は老人や病院通いの人で最寄りのバス停まで歩いて行き、雨が降っても雨宿りをすることなくバスを待つことについて思いやりがないようだ。バス利用の交通弱者に対する姿勢に苦情を申し立てる。

５　説明会参加者から、「利用者に説明する気はないのか。」との発言が再三あった。市からの明確な回答はなく、時間がきたので終了となった。市民生活に直接影響するバス路線の廃止に交通政策課の課長は関係ないというが、この態度は「熊本市公共交通基本条例」の理念を無視していると思うので、苦情を申し立てる。

６　○○校区の自治協議会は○月○日から○日の間のどこかで開催されたものと思われる。市としては町内単位で開催する予定はなかったが、市民からの意見があり急遽設定したのではないか。その姿勢に苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1　はじめに

バス路線廃止に関する六点の苦情についてそれぞれ回答いたします。

2　「苦情申立ての趣旨」にある六点の苦情についての回答

(1)　苦情の１について

メールでの問い合わせは今年の〇月〇日（土）にいただいていますが、受付日は開庁日の〇月〇日（月）となり、受付日の翌日である〇月〇日（火）から起算して、3 日目となる〇月〇日（木）に回答しています。

熊本市市民の声取扱要綱に照らすと、本件は、「要望・相談・陳情等」に該当しますが、回答期限は定められていません。同要綱において、「市長への手紙」については、受付日の翌日から起算して、開庁日の概ね 30 日以内、「わたしの提言」については、開庁日の 14 日以内に回答することとなっています。

本件については、3 日目に回答しており、上記回答期限に参照しても、回答に著しく時間がかかりすぎているとは考えていません。

(2)　苦情の２について

国・県・市・交通事業者等により構成する「熊本都市圏総合交通戦略協議会」とは、熊本都市圏における公共交通や道路整備に関する施策や実施スケジュール等を示す総合交通戦略の策定に関する事項を主な協議事項とする協議会であり、バス路線廃止を協議事項とする協議会ではありません。

一方で、今回のバス路線網廃止については、全国的にも問題となっているバスの運転手不足に起因しており、これ以上現状のバス路線網を維持することができないというバス事業者の判断のもと実施されています。

このバス路線の廃止については、道路運送法により、バス事業者が直接、国土交通大臣に届け出を行うことが義務付けられておりますが、その過程において市を経由することはなく、また、市に届け出を止める権限も規定されていません。

また、同法において、その周知については、「バス事業者はその旨を営業所その他の事業所において公衆に見やすいように掲示しなければならない」と定められています。

今回の廃止にあたっては、規模が大きいことから、地域への周知に関して、区役所やまちづくりセンター等と調整を行い、各校区の校区自治協議会において、バス路線廃止に関する内容について、説明を行いました。

また、各校区においても、町内自治会ごとにバス路線廃止等による影響の程度や捉え方が異なるため、町内自治会長等に相談しながら、各町内での説明を実施しました。

市としては、校区自治協議会で説明をすれば十分ということではなく、校区自治協議会での説明を行い、町内自治会長等に相談しながら、地域への周知を行っていくという考えです。なお、今後、バス利用者等へのお知らせとして、市としては、必要に応じて自治会長等に相談しながら回覧板等による周知を行う予定があり、バス事業者としては、道路運送法で定められた営業所その他の事業所における掲示、バス事業者のホーム

ページやバス停、車内広告等を利用した周知についても実施される予定があります。

(3)　苦情の３について

(2)の回答と重複しますが、国・県・市・交通事業者等により構成する「熊本都市圏総合交通戦略協議会」とは、熊本都市圏における公共交通や道路整備に関する施策や実施スケジュール等示す総合交通戦略の策定に関する事項を主な協議事項とする協議会であり、バス路線廃止を協議事項とする協議会ではありません。また、バス路線廃止については、バス事業者の判断のもと、国への届け出をもって行われています。

なお、地域の説明会においては、バスの運転手不足や利用状況等、判断に至った経緯や背景も含めて説明できるバス事業者から説明を行っています。

市としては、今回のバス路線廃止が利用者に与える影響を考慮し、地域説明に向けた調整を行い説明に同席するとともに、予約型乗合タクシーの制度について説明を行っております。なお、予約型乗合タクシーとは、公共交通空白地域等において、利用者の予約に応じて乗合タクシーを運行する制度であり、地域と市が協働で導入や運行を行うコミュニティ交通です。今回のバス路線廃止後、速やかに導入することが、地域の皆さまの日常生活に必要な移動手段の確保につながると考えており、バス路線廃止の内容とあわせて、予約型乗合タクシーの制度に関する説明を実施しました。

(4)　苦情の４について

バス停の上屋やベンチ等の設置については、運行事業者であるバス事業者が設置及び管理を実施しています。

しかし、道路上に上屋やベンチ等を設置する空間がない、整備に要する費用が確保できない等の理由により、設置が見送られているバス停がある状況です。

そのような状況のなか、バスの待合環境の向上を目指し、2018 年度から、市・バス停隣接の商業施設・バス事業者が連携し、「バス待ち処」の運用を開始しました。

これは、コンビニエンス・ストア等の店舗の一部をバスの待合所として活用するものであり、今後とも公共交通利用者の待合環境等が向上するような取組をバス事業者等と協力して進めていきたいと考えています。

(5)　苦情の５について

おそらく○月○日（日）に実施した○○校区第○町内での説明のことと思います。

この説明会のなかで、申立内容に関連しそうな発言としては、「配布資料において、廃止路線について説明を行う時期について記載がない。短縮路線しかない。廃止路線については、説明をするつもりがなかったのか。」、「自分はただ（校区自治）協議会で説明すれば事足りると考えているその態度に納得がいかないだけ。」という発言がありました。

前者については、バス事業者から、「配布資料に記載のスケジュールは、廃止路線及び短縮路線どちらも含めたかたちで記載している。」と説明を行い、後者については、自治会長から、「今日この場で町内への説明を行っている。」と説明いただき、質

問に対する回答を行っている状況です。なお、〇〇校区第〇町内での説明やその他の場において、「バス路線の廃止に交通政策課は関係ない。」という発言は行っておりません。

次に、熊本市公共交通基本条例においては、市民は日常生活及び社会生活を営むために必要な移動をする権利を有するとの理念を尊重し、市民及び事業者の参画と協働の下、公共交通の維持及び充実のための施策を総合的かつ計画的に推進するために、この条例を制定するとしています。

バス路線が廃止されるなか、市としては、この条例の趣旨も踏まえながら、今回のバス路線廃止後、速やかに予約型乗合タクシーを導入することが、地域の皆さまの日常生活に必要な移動手段の確保につながると考えており、バス事業者によるバス路線廃止の内容とあわせて、予約型乗合タクシーの制度に関する説明を実施しました。

(6)　苦情の６について

〇〇校区については、〇月〇日（土）の校区自治協議会で、町内自治会長等に相談した際に、「〇〇校区第〇～〇町内については、町内自治会の総会でも説明してほしい。」というお話があり、〇月〇日（日）に各町内自治会の総会で説明を行いました。

市といたしましては、各校区においても、町内自治会ごとにバス路線廃止等による影響の程度や捉え方が異なるため、校区自治協議会での説明を行い、町内自治会長等に相談しながら、地域への周知を行っていくという考えであり、「町内単位で開催する予定はなかったが、市民からの意見があり急遽設定したのではないか。」と「苦情申立ての趣旨」にあるような姿勢ではありません。

今後も市といたしましては、自治会長等に相談しながら必要に応じて回覧板等による地域への周知を行って参ります。

【オンブズマンの判断】

1　はじめに

「苦情申立ての趣旨」を見ますと、申立人はさくらカードの交付を受けておられ、長時間歩くと膝に痛みが出る方であり、現在ご利用のバス路線が廃止されるという新聞報道を受けて「今まで描いていた日常生活が破壊されるような気持ちである。」と、バス路線廃止の影響というものが申立人にとって、いかに大きいかを述べられています。

申立人は、「苦情申立ての趣旨」にありますように、六点の苦情を述べられています。この六点の苦情の多くは、「バス路線廃止について市が無関係だとは考えられない」、「バス路線廃止は市に関係ないとの立場だったが、市が前面に出るべき立場にある」、といった申立人のお考えが前提になっていると考えられます。以下、六点の苦情について意見を述べます。

2　「苦情申立ての趣旨」にある六点の苦情について

(1)　苦情の１について

申立人は、平成31年（2019年）○月○日に「メールで問合せたことについて、市からの返事は同月○日であり、回答までに時間がかかりすぎている。」と主張されています。

市民からのメールでの問合せに対して、市は何日以内に回答すべきというような回答までの期間を定めたものはありませんが、問合せを行った市民は、問合せは担当課に届いているのか、いつ回答が来るのかわからない間は不安になるのは当然のことだと思いますので、回答までの期間はどれだけでもかまわないというものではないと考えます。

しかし、問合せの内容によっては、その回答に関して、担当課は検討したり、関係部署や関係機関との調整や予算面の協議等が必要だったりする場合は、回答までの期間を要することはやむを得ないことですし、結局、回答までの期間を一律にすることは難しいと考えます。

今回の申立人からの問合せに関してみていきますと、オンブズマンが調査の中で申立人から提出いただいた資料では「今日（○日）○○新聞で○○を通る路線は廃止とありました。利用していた人に対して公共交通手段は市として検討されていますか。」というものでした。申立人がメールで問合せをした時、市が検討している代替手段をどの範囲まで公表できるのかといったことについては、当時の市の状況からみますに、回答まで1週間程度の日数は必要だったと考えられます。

申立人のメールでの問合せは、平成31年（2019年）○月○日（土）でありますので受付は翌開庁日の同月○日（月）、回答は同月○日（木）に行っており、受付日を含めて回答までの日数は4日間となります。したがいまして、本件問合せについての回答に受付日を含め4日を要したことは時間がかかりすぎているとはいえないと考えます。

(2)　苦情の2について

ア　申立人は、「市は『熊本都市圏総合交通戦略協議会』（以下「協議会」という。）の委員として参画しているので、バス路線廃止について市が無関係だとは考えられず、むしろ説明すべき立場にある」旨主張されています。

確かに、市は協議会に委員として参画しています。そこで、まず、協議会とバス路線廃止の関係性について整理します。

「市からの回答」によれば協議会は、国・県・市交通事業者により構成され、「熊本都市圏における公共交通や道路整備に関する施策や実施スケジュール等を示す総合交通戦略の策定に関する事項を主な協議事項とする協議会であり、バス路線廃止を協議事項とする協議会ではありません。」とのことです。

他方、バス路線廃止については、道路運送法第15条の2第1項で「路線定期運行を行う一般乗合旅客自動車運送事業者は、路線……の休止又は廃止に係る事業計画の変更をしようとするときは、……その旨を国土交通大臣に届け出なければならない。」と規定されています。つまり、バス事業者が直接、国土交通大臣に届け出を行

うことが義務付けられているのみで、その過程で市を経由することや市が届け出を止めることができるような規定ではありません。また、バス路線廃止についての周知については、同条第6項では、「一般乗合旅客自動車運送事業者は、……事業計画の変更をしようとするときは、あらかじめ、その旨を営業所その他の事業所において公衆に見やすいように掲示しなければならない。」と規定されています。つまり、バス事業者はその旨を営業所その他の事業所において公衆に見やすいように掲示しなければならないとされているのみです。

これらのことから、協議会の委員とバス路線廃止については直接的な関係性はなく、市がバス路線廃止について説明すべき立場にあるとはいえないと考えます。

また、道路運送法の規定からは、市がバス路線廃止について届け出を止めることはできず、バス路線廃止についての周知義務も規定されていません。このことからも市が説明すべき立場にあるとはいえないと考えます。

イ　次に、申立人が主張されている、市は「○○校区自治協議会で説明をすれば十分と考えているのか。バス利用者に説明する必要はないのか。」ということについてみていきます。

先に述べましたように、市はバス路線廃止について説明すべき立場にはあるとはいえないと考えます。それにもかかわらず、市が説明会の開催等を行っているのは、市がバス路線廃止の影響等を考慮してのことであると思います。

「市からの回答」では、市は今回のバス路線の廃止にあたっては、「規模が大きいことから、地域への周知に関して、区役所やまちづくりセンター等と調整を行い、各校区の校区自治協議会において、バス路線廃止に関する内容について、説明を行いました。」とのことです。また、「町内自治会ごとにバス路線廃止等による影響の程度や捉え方が異なるため、……各町内での説明を実施しました。」とのことです。市は、「校区自治協議会で説明をすれば十分ということではなく、……地域への周知を行っていくという考え」で、地域への周知を図っています。他には、「バス利用者等へのお知らせとして、……回覧板等による周知を行う予定」とのことです。他方、バス事業者は「道路運送法で定められた営業所その他の事業所における掲示、バス事業者のホームページやバス停、車内広告等を利用した周知」を実施予定であるとのことです。

市は、○○校区自治協議会だけでなく、町内自治会や回覧板での周知を行い、バス利用者個人レベルまでの周知を図ろうとしています。このことは、申立人が主張されている市は「○○校区自治協議会で説明をすれば十分」と考えているものではなく、バス利用者に広く説明しようとしているものと評価できます。

(3)　苦情の3について

申立人は、市は「バス路線廃止後の代替措置を利用者に説明する義務がある」旨を主張されています。

バス路線廃止後の代替措置を利用者に説明する義務があるかについては、道路交通法その他の法律で明記されたものはありません。

市は、地域での説明会において今回のバス路線廃止が利用者に与える影響を考慮し、予約型乗合タクシーの導入及び制度について説明を行っていますが、このことについて、問題はないと考えます。

(4)　苦情の4について

申立人は、「市は、バスを利用している人は老人や病院通いの人で最寄りのバス停まで歩いて行き、雨が降っても雨宿りをすることなくバスを待つことについて思いやりがないようだ。」と主張されています。

バス停に雨宿りをする設備設置について、市に義務があるかを調べたところ、そういった規定はありませんでした。

現状では、バス停の上屋やベンチ等の設置はバス事業者が設置管理を行っています。

しかし、これも道路上に上屋やベンチ等を設置する空間がなく、また、整備費用が確保できない等の理由によって、設備の設置が見送られているバス停があります。

市は、バスの待合環境の向上を目指し、2018年度から、「バス待ち処」の運用を開始しています。「バス待ち処」の説明は「市からの回答」にありますので割愛しますが、市は、今後も公共交通利用者の待合環境等が向上するような取り組みをバス事業者等と協力して進めていきたいとしています。

オンブズマンとしては、法的義務がないこと、設置費用、設置スペース、全市的な設置状況等から、バス停の上屋やベンチ等の設置がないとしても市の取り組みに問題があることにはならないと考えます。

(5)　苦情の5について

申立人は、「バス路線の廃止に交通政策課の課長は関係ないというが、この態度は『熊本市公共交通基本条例』（以下「条例」という。）の理念を無視していると思う」と主張されています。

条例の前文第5段落には、「ここに、市民は日常生活及び社会生活を営むために必要な移動をする権利を有するとの理念を尊重し、市民及び事業者の参画と協働の下、公共交通の維持及び充実のための施策を総合的かつ計画的に推進するため、この条例を制定する。」と記されています。この部分が理念に相当する部分であると考えられます。条例を読み進んでいくと、条例第9条第1項では、「市は、公共交通空白地域において、当該公共交通空白地域に居住する住民が組織する団体及び公共交通事業者と協働して、公共交通による移動手段の確保のために必要な施策を講ずるものとする。」、同条第2項では、「市は、公共交通不便地域及び公共交通準不便地域において当該公共交通不便地域及び公共交通準不便地域に居住する住民が組織する団体が行う公共交通による移動手段の確保に向けた取組を促進するために必要な施策を講ずるものとする。」と市の具体的な責務が明記されています。

バス事業者によるバス路線が廃止されるなか、市は今回のバス路線廃止後、速やかに予約型乗合タクシーを導入することが、地域の方々の日常生活に必要な移動手段の確保につながると考え、バス事業者によるバス路線廃止の説明とあわせて、予約型乗合タクシーの制度説明を実施しています。このような市の対応は、条例の前文にある理念及び条例第 9 条第 1 項及び第 2 項の具体的な責務を念頭に置いた対応であると評価できます。

なお、申立人が主張される「バス路線の廃止に交通政策課の課長は関係ないという」ということについては、市はそういう発言は行っていないと回答しています。この点については、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の把握が不明であり判断ができません。もっとも、バス路線の廃止は前記のとおりバス事業者の判断によるものです。

(6)　苦情の 6 について

申立人は、説明会について「市としては町内単位で開催する予定はなかったが、市民からの意見があり急遽設定したのではないか。」と思っており、そういった姿勢に対して苦情を述べられています。

「市からの回答」にありますように、〇〇校区の校区自治協議会は平成 31 年（2019 年）〇月〇日（土）に行われており、その際に町内自治会長等から「〇〇校区第〇～〇町内については、町内自治会の総会でも説明してほしい。」という要望があったため、同年〇月〇日（日）に各町内自治会で説明を行っています。市は、まずは校区自治協議会での説明を行い、そのうえで町内自治会長等に相談しながら、必要に応じて回覧板等による地域への周知を行っています。

市は校区自治協議会での説明会を皮切りに、段階的に地域へ浸透するように計画し実施しています。複数の手段を用いて、地域住民への浸透を図っていることに問題はありません。

3　最後に

バス路線廃止は、地域住民の生活に直接影響のあることです。申立人は現在利用しているバス路線が廃止されることを受けて、大変ご心配になられたことと思います。

市はバス路線廃止について関与する立場にないなか、バス事業者や地元自治会長等と連携し説明会を開催していることについて、申立人におかれましては、その点をご理解いただきたいと思います。

オンブズマンとしましては、予約型乗合タクシーの制度が利用され、バス路線廃止による地域の方々の生活への影響が少しでも緩和されることを願っています。

(7)市営住宅の駐車場の使用申請

【苦情申立ての趣旨】

〇〇団地Ａ棟（以下「Ａ棟」という。）に、介護や見守りが必要な親族が入居しており、

私が介護や見守りを行っているため、たびたび親族宅を訪れていた。

平成 30 年○月頃、Ａ棟の住宅管理人（以下「管理人」という。）に「介護等に来た際はどこに駐車すればいいですか。」と尋ねたところ、管理人は「Ａ棟の下にある a 番に置いていいよ。」とのことだった。それ以降、親族のところに行く時は a 番に駐車していた。

平成 31 年（2019 年）○月、管理人から「いつまで置くの。同情してやってるのに。どこかに借りなっせ。」と言われた。管理人は、 a 番の駐車場を LSA の駐車スペースにすると言っていた（団地内に LSA（高齢者に対する生活援助員）用の部屋がある）。その管理人は日ごろから「管理センターと住宅課には知り合いがいる。」と豪語している。

同年○月、私は親族との同居申請が認められたため、駐車場管理組合（以下「管理組合」という。）に「駐車場はどこになりますか。」と尋ねた。管理組合は、Ａ棟の下の駐車場が空いているにも関わらず、少し離れたＢ棟の下にあるｂ番を指定した。同団地内は、来客用駐車場には駐車場契約をしていないと思われる車がずっと駐めてあり、車検切れの車輌も駐車場にずっと駐めてあるという状況である。

きょうだいから車を譲り受けその車に乗り換えることとなったので、同年○月○日、住宅管理センター（以下「管理センター」という。）に「駐車場使用内容変更届」（以下「変更届」という。）の書類を取りに行った。対応してくれたＣさんには、車はきょうだい名義である旨を口頭で説明し、Ｃさんからは、「変更届」を管理組合のＤさんに提出するよう言われた。

私は管理組合に提出すれば手続きは終了すると思っていたのに、管理組合のＤさんに「変更届」を提出し印鑑と証明をもらったところ、「変更届」を管理センターに持って行くよう言われた。管理センターに電話で持参する必要があるのか尋ねると、持参でも郵送でもいいのでお願いできないかとのことだった。最初に行ったときに手続きの流れを説明すればいいのに、いちいちこちらから尋ねないと教えてくれない対応は業務の段取りに著しく欠落しているのではないか。

同月中旬、「変更届」を管理センターへ郵送した。その後、管理センターのＥさんから連絡があり、「駐車場料金の計算を行う必要があるので、1 か月以内に名義変更してください。」と言われた。私は「なぜ管理センターに行った時に手続きの流れや提出期限を説明しなかったのですか。」と聞いたら、Ｅさんは「分からない者が出て・・」と言った。私は「分かる人が出るのが当然じゃないですか。」と言ったら「すみません。」「手続きをしてください。」としか言わなかった。私は「○○症を患っているうえ、親族の介護や見守りもしなくてはならないため、陸運局に行って手続きをするだけの体力や時間がないので 1 か月以内の提出は難しいです。」と言ったが、そのことについて配慮はなかった。また、管理人の一存で私は遠くに駐車させられ、LSA の職員は私を追い出した場所に駐車していることについても話したが、管理センターの職員は「市営住宅の駐車場のことは管理組合が管理しているのでこちらでは把握していません。」の一点張りであった。

これらのいきさつから、管理センターについて以下の苦情を申し立てる。

①問い合わせに対して一度で手続きの流れや提出期限などを説明すべきである。また、十分

理解している職員が対応すべきである。②A棟の管理人が日ごろから「管理センターと住宅課には知り合いがいる。」と豪語しながら駐車場について独断で采配を振っていることを把握していない。③管理組合が管理人を管理できていないことを把握していない。④来客用駐車場に駐車場契約をしていないと思われる車がずっと駐めてあること、及び車検切れの車輌が駐車場にずっと駐めてあることを把握していない。

【市からの回答】

1　高齢者向け市営住宅（シルバー向け住宅）及び市営住宅管理センター等について

(1)　高齢者向け市営住宅（シルバー向け住宅）

高齢者等の生活特性に配慮しバリアフリー化された公営住宅等と生活援助員（ライフサポートアドバイザー）（以下「LSA」という。）による日常生活支援サービスの提供を併せて行う高齢者世帯向けの住宅（以下「本件住宅」という。）です。LSA は、公営住宅等に住む高齢者に対して、見守りサービス（安否確認）、生活指導や相談、緊急時の対応、関係機関との連絡、コミュニティづくりなどの支援を行います。

(2)　市営住宅管理センター

市営住宅管理センター（以下「管理センター」という。）は、市より指定を受けた指定管理者（地方公共団体が、公の施設の管理を行わせるため、期間を定めて指定する団体）です。市は管理センターと協定書及び仕様書に基づき、市営住宅に関する各種手続き、駐車場管理、修繕、団地内の巡回、各種文書の配布など、市営住宅の管理に関する大部分の業務を委任しています。管理センターは、中央区・北区・西区の市営住宅を管轄する管理センターと東区・南区の市営住宅を管轄する管理センターの 2 つに分割しています。

(3)　駐車場管理組合

駐車場管理組合（以下「管理組合」という。）は、各団地の入居者で組織された組合で、基本的に各団地で組織されています。

管理組合は、管理センターと締結している「熊本市営住宅駐車場の管理に関する業務委託契約」に基づき、駐車場に係る入居者からの申請手続き補助、駐車場の秩序維持、適正使用に関すること、駐車場の無断利用者への注意（指導、警告）、駐車場の区画（以下「区画」という。）の割振り、来客用駐車場の管理等を善良な管理者の注意をもって、履行しなければなりません。駐車場契約者から身体的なこと等による区画の相談があった場合は、管理組合が可能な限りで調整等を行っています。また、駐車場運営が円滑に進むように、管理組合から住宅管理人に調整を一定限度お願いする団地もあります。

(4)　住宅管理人

住宅管理人は、公営住宅法及び市営住宅条例等に基づき、市長が委嘱した方です。その役割は、市と入居者の方とのパイプ役として市営住宅課や管理センターからの連絡文書配布その他入居者との連絡に関する業務を担うことです。

2　本件をめぐる申立人とのやり取りについて

「苦情申立ての趣旨」にあるように、平成 30 年○月頃からＡ棟の住宅管理人（以下「Ａ棟管理人」という。）の案内により申立人は空き区画だった a 番に駐車されていたようですが、その後、申立人から管理センターに対して、Ａ棟管理人から a 番にはもう駐車しないよう言われたとの相談がありました。管理センターは、団地内の駐車場は契約駐車場のため、契約なしで長期間駐車を続けるということであれば問題があることを説明しました。また、Ａ棟管理人からも同時に、申立人がほぼ毎日のように駐車されているために注意していると相談がありました。

当初、Ａ棟管理人は介護目的であれば一時的に空き区画に駐車してよいとの案内をしていたようですが、長期間にわたる駐車だったためＡ棟管理人は注意したようです。

平成 30 年○月○日、管理センターは申立人から駐車場に関する相談を受けました。本来は入居されている方に限り駐車場使用を認めているところですが、例外として、申立人については介護・介助による駐車場使用申込みを受付しました。区画の割振りについては管理組合が決定することになっているため、区画は b 番での受付となりました。

同年○月○日、駐車場使用許可証（区画 b 番）を発行しました。

平成 31 年（2019 年）○月○日、申立人から入居中のご親族との同居の申請がありました。

後日、審査の結果、同居が認められました。駐車場については申立人本人の車両のため継続して使用を認めることとしました。

令和元年（2019 年）○月○日、申立人が車両を（申立人の）ごきょうだいから譲り受けた車両に変更したいとのことで管理センターに来庁されました。対応した職員は、入居されている方の車両しか受付ができないことから、申立人に対し、まずは車検証の使用者欄の名義変更（以下「名義変更」という。）を行い、その後に駐車場使用内容変更届（以下「変更届」という。）と名義変更後の車検証を管理組合に提出いただくようお願いしました。

同月○日、申立人から変更届が郵送にて届きました。書類を確認すると、名義変更がされていなかったため、申立人に連絡を入れ名義変更が行われた後でなければ受付できないことを説明しました。申立人は、そのような説明は受けていないとおっしゃいましたが、そのことを窓口対応した職員に確認したところ、説明しているとのことだったので、窓口対応時に説明させていただいていることを伝えました。それに対して、申立人は「そのような説明は聞いていない。窓口対応された方もよくわからないような対応で他の職員に聞きながら対応していた。きちんと対応できる方が対応するのが当然じゃないですか。」と語気を強めておっしゃったため、窓口での説明がきちんと伝わっていないことについて謝罪を行い、名義変更については、陸運局に確認するよう伝えました。また、書類についてはこのままでは受付できないことを説明して再提出をしていただくようにお願いしました。申立人は、「体調も良くなく親族の介護があるため、手続きについて体力や時間

がない。」とおっしゃったので、体調を見ながらでよいので手続きをしていただくようにお願いしました。他に、申立人から「Ａ棟に住んでいるのでＡ棟側の駐車場に移りたい。」と相談を受けましたが、区画割振りについては管理組合に相談していただくようにお願いしました。

同月〇日、申立人より管理センターに連絡がありました。Ａ棟側空き区画にはLSAが駐車しているが、LSAは駐車していいのかという内容でした。管理センターは、原則は入居者を優先させなければならないことを説明しました。同時に来客駐車場、車検切れ車両、Ａ棟管理人についての苦情も受けました。

同日、管理センターはＡ棟管理人にａ番に LSA が駐車していることに対する苦情が入ったことを連絡しました。Ａ棟管理人からは、平成〇年の本件住宅建設時にはLSAの区画として１台スペースがあったため、今でも割り振られているとの説明を受けました。

管理センターは LSA 駐車場については外部駐車場を使用していただき入居者を優先させることをお願いしました。来客駐車場の使用についても確認を行ったところ、Ａ棟に来られるヘルパー等の介護車両、団地に来訪される方のスペースとして使用しているとのことでした。不正な駐車があれば確認していただくようにお願いして是正のためには協力することをお伝えしました。

同月〇日、申立人が主張される車検切れの車両について、管理センター職員が現地において、持主に確認したところ、車検は切れておらず今後も使用する予定であるとのことでした。

同月〇日、申立人より連絡があり、「今、陸運局に来ているが警察に行って車庫証明を持って来いと言われた。そんなこと聞いていないし知らなかった。体調も悪いのでもう変更手続きはできません。なんでそこまでしないといけないのか。」との発言がありました。前回説明時に名義変更については陸運局に確認していただくようにお願いしていたことを説明しました。時間がかかってもよいので手続を完了していただくようにお願いしました。

３　市としての見解

(1)　問い合わせに対して一度で手続きの流れや提出期限などを説明すべきである。また、十分理解している職員が対応すべきであるということについて

車両を変更する場合、その手続きとして、変更届が管理組合へ提出され確認後、さらにその変更届を管理センターに提出していただく必要があります。管理センターへ申請者が直接提出される団地や申請者から変更届の提出を受けた管理組合が管理センターへ提出される団地があり、団地の管理組合によって対応が異なります。そのため通常は管理組合に変更届を提出するように説明しています。このことは、窓口に来庁される方、電話での問い合わせについても、一貫した説明をしています。

十分理解している職員が対応すべきであるということについては、当初対応した職員は担当業務外であったことから、他の職員にアドバイスを受けながら対応を行った

ものであります。これは、対応に間違いや不足事項がないようにするために行ったものであり、その事務手続きには不備等はなかったものと認識しています。しかしながら、管理センターの説明が申立人に十分に伝わっていなかったことについては、説明した後に理解されているかの確認等を行うべきであったと考えます。

(2)　A棟管理人が日ごろから「管理センターと住宅課には知り合いがいる。」と豪語しながら駐車場について独断で采配を振っていることを把握していないということについて

本件住宅については、団地内の駐車場運営が円滑に進むように、管理組合がA棟管理人に一定限度の調整のお願いをしている団地であり、特段そのような運用でトラブル等は発生しておらず、管理センターも容認しています。なお、当然のことながら、仮にA棟管理人が市の職員や管理センターの職員と知り合いだったとしても、それによりA棟管理人が独断で采配を振るうことは認められません。

A棟管理人は、当初b番を案内した時は、申立人からご親族の介護で訪問していると相談を受けたため、介護に来られている方の苦労を考慮し、管理組合に掛け合ったものです。申立人がご親族の介護をされるということから、A棟管理人は、申立人が病気であることの認識はなかったと考えられます。また、A棟管理人はLSAの職員の駐車について優先することはなく、LSAの区画はないこと、入居者優先であることを認識しています。

申立人がa番に駐車していた当時（H30年〇月）の駐車状況については、A棟側の区画は〇台で、内2台（c番、d番）は障がい者用駐車場、内2台（e番、f番）は来客用駐車場でした。当時は契約可能な空き区画はa番のみで、申立人よりA棟管理人へ駐車場の相談があったため、とりあえずa番を案内しましたが、常駐（夜間にも駐車してることもあった）が始まったため、常駐は出来ないことをA棟管理人が注意しました。その後、入居のご親族の介護が必要ということだったので、空き区画であったb番へ駐車してもらうようにしました。

申立人からは同居申請が認められてからb番を指定されたとありますが、申立人とA棟管理人の双方からの相談を受けて、同居申請される前に、例外としてb番の使用を許可したものです。

(3)　管理組合が管理人を管理できていないことを把握していないということについて

駐車場の管理運営については管理組合で行うこととされており、その管理組合から一定限度の調整を依頼されているA棟管理人について把握していないとは考えにくいです。他方、管理センターは管理組合と委託契約を締結しています。区画決定、来客用駐車場の管理運用及び駐車場使用者への指導等の現地での対応業務について管理組合から管理センターへ報告されており、管理センターは駐車場の指定状況等について把握しています。なお、本件について管理センターは、管理組合及びA棟管理人の対応状況まで把握しています。

(4)　来客用駐車場に駐車場契約をしていないと思われる車がずっと駐めてあること、及び車検切れの車両が駐車場にずっと駐めてあることを把握していないということについて

管理組合は、管理センターとの業務委託契約書に基づき、業務を遂行する義務があるので、駐車場の秩序維持を行うように求めていきます。申立人が主張される車検切れの車両については、管理センター職員が現地において確認調査を行った結果、適正に駐車されており、車検切れの車両でもありませんでした。

4　本件に関する、今後の方針について

管理センターにおいて、管理組合と締結した委託契約が適正に履行されるよう指導してまいります。

【オンブズマンの判断】

1　本件を調査するにあたって

本件は、指定管理者（地方自治法第 244 条の 2 第 3 項参照）である熊本市営住宅管理センター共同企業体が運営する市営住宅管理センター（以下「管理センター」という。）に対する苦情申立てですので、本件を調査するにあたっては、まず、管理センターに対する苦情をオンブズマンが調査することができるのかを検討する必要があります。

市は、熊本市営住宅条例（以下「条例」という。）第 60 条の規定に基づき、管理センターを指定管理者として、管理業務にあたらせています。そして、市と管理センターとの間では熊本市営住宅等の管理運営に関する協定書（以下「協定書」という。）や熊本市営住宅指定管理者業務仕様書（以下「仕様書」という。）が取交わされ、管理センターはこれらの条例及び協定書・仕様書等の規定に基づいて業務を行っております。これら規定によると、市は、管理センターに対し定期的に業務遂行の確認を行い、また、市営住宅等の管理の適正を期するため必要と認めるときは必要な指示を行うものとされ、指示に従わない場合には、指定の取消等を行うこともできます。このような仕組みに鑑みますと、管理センターは市とは別個の権利主体であるため直接オンブズマンの管轄にはあたりませんが、管理センターを所管する市営住宅課（以下「担当課」という。）を通じて調査することは可能であると考えます。

2　「苦情申立ての趣旨」にある苦情①から④についてのオンブズマンの判断

(1)　苦情①について

申立人主張の「問い合わせに対して一度で手続きの流れや提出期限などを説明すべきである。また、十分理解している職員が対応すべきである。」という点については、申立人と市の主張する日にちが若干違うものの、令和元年（2019 年）〇月初旬に両者間で行われた車検証の使用者欄の名義変更（以下「名義変更」という。）及び駐車場使用内容変更届（以下「変更届」という。）に関するやり取りのことであると考えられます。

「市からの回答」によれば、車両を変更する場合の手続きとして、まずは名義変更を行い、その車検証と変更届を駐車場管理組合（以下「管理組合」という。）に提出し、管理組合が変更届を確認した後に、その変更届を管理センターに提出しなければならないとのことです。そして、管理組合が変更届を確認した後の取扱いについては、管理組合によって異なっており、変更届を管理組合が管理センターへ提出するところもあれば、申請者自ら管理センターに提出しなければならないところもあるようです。　つまり、手続き上、共通しているのは、変更届を管理組合に提出するところまでであり、その後については管理組合によって対応が異なっております。この一連の手続きの流れを変更届申請者にわかりやすく伝えるためには、「変更届を管理組合へ提出すること及びその後の変更届の取扱いについては、申請者が自ら管理センターに提出する必要があるかどうか」を明確に説明する必要があります。しかし、管理組合の数は膨大であり、また、管理組合の役員改選等によって変更届の取扱いが変わることもあることから、各管理組合の変更届に関する取扱いを具体的に把握するのは困難であることを考慮すると、変更届を管理組合に提出するところまでの説明でもやむを得ないと考えます。

管理センターでは、変更届の説明として、通常は管理組合に変更届を提出するように説明しているとのことです。管理組合に提出した後のことについては、一貫した説明はないようですが、それは、前述のとおり、管理組合への提出によって、手続きが終了する場合もあるし、申請者が変更届を管理センターに提出して手続きが終了する場合もあるからです。本件を管轄する管理センター（〇〇区・〇〇区）では、ホームページで確認する限り、〇カ所の市営住宅団地を管理しており、さらに各団地で棟ごとに管理組合があるとすれば、その数は膨大であり、また、管理組合の役員の改選等のため変更届の取扱いが変わる場合もあることから「どこの団地の何棟の管理組合はどこまで行うのか」ということを具体的に把握することは極めて困難であると考えられます。

他方、名義変更については、「市からの回答」では窓口で説明しているとのことですが、申立人は説明を受けていないと主張されています。また、提出期限についても、申立人は管理センターから 1 か月以内に名義変更をするよう言われたとの主張ですが、「市からの回答」では体調を見ながらでよいので手続きをしていただくようお願いしたとのことです。これらについては、客観的な資料が存在しないため、事実関係を特定することはできず、オンブズマンの判断を示すことはできません。

したがいまして、「最初に行ったときに手続きの流れを説明すればいいのに、いちいちこちらから尋ねないと教えてくれない対応」との苦情については、不備があるとの判断を行うことはできません。

「十分理解している職員が対応すべきである。」との苦情については、「市からの回答」によれば、当初対応した職員が担当業務外であったことから、他の職員にアドバイスを受けながら対応を行ったとのことです。対応に間違いや不足事項がないようにするためとのことですが、これが申立人の主張と同一の場面なのかどうか特定できません。し

たがって、この点についてもオンブズマンの判断を示すことはできません。

(2)　苦情②について

申立人主張の「A棟の管理人が日ごろから「管理センターと住宅課には知り合いがいる。」と豪語しながら駐車場について独断で采配を振っていることを把握していない。」という点に関しては、「市からの回答」によれば、本件住宅については、団地内の駐車場運営が円滑に進むように、管理組合がA棟の住宅管理人（以下「管理人」という。）に一定限度の調整をお願いしている団地とのことです

管理組合が管理人に対し一定限度の調整をお願いするということについては、オンブズマンとしても肯定できるものです。それは、通常、管理人は団地内の事情に精通し、様々な人が暮らす団地内での調整を図れるような人物と考えられ、そういう人物に一定限度で駐車場に関する調整をお願いすることは管理組合及び団地居住者の双方にとっても大きなメリットがあると考えられます。ただし、あくまでも合理的な一定限度の範囲内での調整であり、それを超えるような場合は認められません。

「市からの回答」によれば、A棟の管理人は、b番駐車場（以下「b番」という。）を案内した時は、申立人からご親族の介護で訪問していると相談を受けたため、介護に来られている方のご苦労を考慮し、管理組合に掛け合ったとのことです。このように申立人の事情を考慮し、管理組合と申立人との調整役として管理組合に掛け合うことは、管理組合からお願いされている合理的な一定限度の調整の範囲内であると考えられます。そして、管理センターもそのような調整が行われることを容認しているわけですから、この点について不備は認められません。

本件団地は、高齢者向け市営住宅であるため、入居する高齢者に対して見守りサービスや緊急時の対応等を行うライフサポートアドバイザー（以下「LSA」という。）と呼ばれる生活援助員が常駐しています。「市からの回答」によれば、A棟の管理人は、本件団地建設時にはこのような活動を行うLSAの区画として1台スペースがあったため、今でも割り振られているとの認識であったとのことです。しかし、そのことを知った管理センターは、ただちにLSA駐車場については外部駐車場を使用してもらい、入居者を優先させるよう指導した、とのことです。この経緯からすれば、申立人主張の「管理人は、a番の駐車場をLSAの駐車スペースにすると言っていた」という事実は、可能性として十分あり得ることだと考えられますが、事実の確認はとれませんでした。また、申立人の主張する「A棟の管理人が日ごろから『管理センターと住宅課には知り合いがいる。』と豪語している」ということについても、事実の確認はとれませんでした。

(3)　苦情③について

申立人主張の「管理組合が管理人を管理できていないことを把握していない。」という点に関しては、管理組合は、管理センターと締結している「熊本市営住宅駐車場の管理に関する業務委託契約」に基づき、駐車場の管理を行っています。同契約書第11条では、再委託禁止が規定されています。また、同契約書第2条第2項は「委託業務仕様

書」を規定しており、その仕様書には、駐車場の秩序維持、適正使用、来客用駐車場の管理について規定されています。このように駐車場の管理は管理組合で行うことが明記され、駐車場運営等は管理組合の業務として規定されていることから、管理組合から一定限度の調整をお願いされている管理人について、管理組合が把握できていないということは考えられません。そして、必要に応じて管理組合が管理人に一定限度の調整をお願いしていることも前述のとおり特に問題はないと考えます。したがいまして、この点についても不備は認められません。

(4)　苦情④について

申立人主張の「来客用駐車場に駐車場契約をしていないと思われる車がずっと駐めてあること、及び車検切れの車輌が駐車場にずっと駐めてあることを把握していない。」いう点に関しては、「市からの回答」によると、管理センター職員が確認調査を行ったところ、適正に駐車されており、車検切れの車両でもなかったとのことです。よって、不備は認められません。

(5)　現地調査について

本件苦情の本質は、申立人が当初駐車されていたａ番駐車場（以下「ａ番」という。）よりも遠くのｂ番に指定されたことではないかと考え、オンブズマンは現地調査を行いました。

ａ番とｂ番それぞれから、申立人の居住する棟の１階エレベーター入り口まで、通常歩くであろうと考えられるコースの距離を測りました。ａ番からは〇〇メートル、ｂ番からは〇〇メートルで、差は〇〇メートルでした。〇〇メートルという距離は、健常な一般人にとっては長い距離ではないですが、何かしらの疾患がある方にとってはとても遠く感じる距離ではないかと思います。申立人は〇〇症という疾患をお持ちとのことで、オンブズマンは〇〇症について専門的な知識は持ちませんが、日常生活にも影響のある疾患のようです。そのような疾患をお持ちの申立人の立場で考えると、健常な一般人が感じるメートルより随分遠くに感じられたことと思われます。

本件の調査過程でわかりましたが、Ａ棟の管理人をはじめ、関係した方々は申立人が〇〇症という疾患をお持ちであるということを認識していなかったようです。それは、当初の申立人の駐車場に関する話が申立人の親族の介護や見守りのための訪問であったことから、Ａ棟の管理人等は、申立人自身は介護等を行えるくらい健康であると思っていたこと、及び〇〇症は、症状や疾患の内容が周囲から認識されにくい病気であることからです。Ａ棟の管理人等が申立人の疾患に対して認識がなかったこと等を考慮しますと、ａ番から 18 メートル遠いｂ番に指定されたこと自体は、Ａ棟の管理人等に配慮が欠けていたということはできないと考えます。

３　最後に

本件苦情申立てとは、いささかかけ離れた話にはなります。

本件団地は、高齢者向け市営住宅として建設されているため、LSA 用の部屋の割当てが

当然に予定されているということでした。ところが、部屋が割当てられているのに、駐車場が予定されていないというのは奇妙だと感じました。LSA は確かに経済的利益を追求する民間事業所という位置づけなので、団地内の駐車場は確保しないということですが、本件団地は LSA が当然に予定されており、それを目的として入居されている方が多いのも事実だと思います。市は駐車場の取扱いについて、来客用にあてられる駐車場の内 1 区画を介護事業所等のために確保するといったような、柔軟な発想で取組んでもよいのではないかと感じ、その方が入居する方々にとっても望ましいのではないかと思いました。

(8)新設公園の施工

【苦情申立ての趣旨】

私は震災まで、熊本市〇〇区〇〇に住んでおり、現在も、その近所に居住している。〇〇町内自治会で平成〇年〇月から〇〇委員を務めるほか、〇〇グラウンドゴルフ愛好会の〇〇を〇期務め、〇〇の広場の愛護会を〇〇と設立し、現在まで役員を務め、〇〇老人会の〇〇も経験し、現在も会員である。

市は、〇〇の広場であった熊本市〇〇区〇〇の土地を買収し、都市公園化する計画を立て、平成〇年〇月、〇〇公園との名称で新公園（以下「本件公園」という。）が竣工した。

そこで、本件公園の利用申請書を提出し、同月〇日、〇〇グラウンドゴルフ愛好会で利用したのだが、前日の小雨のため、グラウンドは 30 数か所の水溜まりができて、とてもグラウンドゴルフを行える状態ではなかった。このように、本件公園のグラウンドは、一度雨が降ると 2，3 日は使用できない状況である。

本件公園ができる前の、〇〇の広場は、グラウンドの地表から〇センチまでは砂利層があり、その上に上質の山砂（赤土及び粘土を含まないもの）が〇センチほど撒かれ、水勾配が〇％あり、丁寧な転圧を繰り返しながら、整地され、少々の雨では水溜まりができるようなことはなかった。

今回の本件公園の工事により、砂利層が破壊され、グラウンドに適当でない山砂（赤土及び粘土を含んだもの）が撒かれている。そのため地下に水が浸透せず、水溜まりとなっている。水はけを良くするため、水勾配は〇％程度とってもらいたい。

また、グラウンドに溜まった雨水などを排水するために設置された側溝もあるのだが、側溝よりも本件公園の土地の方が低く、側溝に水が流れ込まないため、側溝の意味をなしていない。

このように、市の行った本件公園のグラウンドの施工工事が杜撰であるので、グラウンドに関して、水はけに関する改良を行うよう苦情を申し立てる。

そのほか、本件公園〇〇側のフェンスの高さが当初の約束では〇センチであったが、〇センチで施工されているため、その手直しをすること、本件公園の〇〇側のフェンス面に〇か所の開放部分があるが、その開放部分に扉の設置をすること、水飲み場に併設されている手洗い水栓を、押して数秒間でストップする自動ストップ水栓に交換すること、トイレ清掃道

具を入れる倉庫の設置をすること、そして、市は本格的な公園愛護会の結成を要望しているようだが、この公園は、〇〇校区全体の公園であるので、市が広報等により、呼びかけを行い、現在市民は、〇〇公園ができたことも、どこにあるのかも知らない状態なので、〇〇の地図に載せ、〇〇新聞などにも知らせて、市政だよりでも広報して、多くの市民にも利用されるようにしてもらいたい。また、〇〇公園の面積、規模、遊具の設置状況等を広報等で校区全体に呼びかけ、市道側〇面には、〇〇公園の使用に関する利用申請、公園使用申請の提出方法、提出先の案内板の設置をしてもらいたい。以上のことを、要望として嘆願する。

【市からの回答】

1　〇〇公園の概要

〇〇公園（以下「本件公園」という。）については「熊本市公園施策の基本方針」及び「街区公園整備の手引き」に基づき、平成〇年度に公園計画が決定されました。

また、地元住民が参加するワークショップにて多目的広場・遊戯施設・修景施設等を整備することで合意形成を図り、その内容に基づき平成〇年〇月から平成〇年〇月まで工事を実施し、同年〇月に供用を開始しています。

2　工事に伴う排水勾配の施工管理基準について

本件公園の広場の排水勾配については0.5%～1%という市の「開発許可申請の手引き」に基づき設計しています。

設計時に、各横断面における計画高を設定していますが、市が定める工事の施工管理基準値を満足していることを完成書類及び検査時の測量で確認しています。

申立人は、「今回の本件公園の工事により、砂利層が破壊され」と主張されていますが、本件公園の工事において、本件公園の広場の土を掘ったのは、暗渠排水管を設置した箇所のみで、その暗渠排水管が設置された箇所に関しても、掘り返した土をそのまま元に戻しておりますので、本件公園の工事の前後で、本件公園の広場の状態に変化はありません。

3　本件公園の水たまりに対する対応方法について

公園に広場を設け、その広場部分を山砂舗装で施工している場合、完成して間もない広場部分につきましては、山砂舗装の性質上、水たまりができやすい状態となっております。

また、公園は憩いのスペースとしてボール遊びをはじめ様々な利用形態があり、供用開始の時期に関わらず、その利用形態により公園の広場に凸凹が生じることが水たまりの原因になると考えられます。

このように、公園の広場に水たまりができることにより公園利用に支障をきたす場合は、山砂等を補充し凸凹部分を解消することが一般的な維持管理方法です。

本件公園につきましては、平成〇年〇月、市民の方から本件公園の広場の水たまり改善の要望を受けて、現地調査を実施したところ、複数の水たまりが確認されたため、材料を手配し、洗い砂の補充を2回実施しています。補充後に現地の状況を再度確認した結果、状況は改善されていることを確認しています。

なお、洗い砂とは、山・海・川等の砂を洗い不純物等を取り除いたもので、通常の山砂よりも透水性に優れ、骨材の大きさが小さく、雨水等での流水により均平がとりやすいものであります。

4　本件公園の側溝について

本件公園の側溝を確認したところ、申立人がおっしゃるように、場所によっては側溝よりも本件公園の土地の方が1cmほど低くなっていることが確認できました。しかし、本件公園の側溝につきましては、部分的にポーラス側溝を採用しています。ポーラス側溝は、雨水等が側溝の上部からのみでなく、側面からも浸透する構造になっています。また、本件公園の広場内のスムーズな排水を目的として山砂舗装の下には暗渠排水管を設置し、側溝へ接続されています。

したがいまして、申立人がおっしゃられているように本件公園の側溝には水が流れ込まず、側溝の意味をなしていないということはありません。これらの側溝については、市が定める工事の施工管理基準値を満足していることを、完成書類及び検査時の測量で確認しております。

5　今後の対応について

本件公園の広場につきましては、工事の施工としては各規準に基づき問題ないと判断されていますが、水たまりにより公園利用に支障をきたすような場合は、上記のように、水たまり部分に洗い砂を補充することにより対応してまいります。洗い砂の補充を何度か繰り返すことにより、雨水等による水たまりも少なくなっていくと思われますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

【オンブズマンの判断】

1　検討事項について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、平成○年○月に竣工されたばかりの○○公園（以下「本件公園」という。）の広場が、雨が降ると水たまりができ、2、3日は使えない状況であるので、その改善を行ってもらいたい、そして、そもそも本件公園の雨水の排水に関する工事自体に問題があるのではないか、との２つを主張されていると考えます。

そこで、①本件公園の雨水の排水に関する工事について問題がなかったか、②本件公園の広場の水たまりへの対処について問題がなかったかをみていきたいと思います。

なお、「苦情申立ての趣旨」の最後の段落の中で述べられているフェンス、水栓、倉庫や案内板等について、申立人に確認したところ、苦情ではなく要望とのことでしたので、オンブズマンの調査の対象外となります。

2　①本件公園の雨水の排水に関する工事について

申立人の主張によると、本件公園の工事により、今まであった砂利層が破壊され、水たまりができるようになり、また、側溝についても、側溝よりも本件公園の広場の方が低く、側溝に水が流れ込まないため、側溝の意味をなしていない旨主張されています。

まず、今まであったとする砂利層が破壊されたとの申立人の主張に対し、「市からの回答」は、「本件公園の工事において、本件公園の広場の土を掘ったのは、暗渠排水管を設置した箇所のみで、その暗渠排水管が設置された箇所に関しても、掘り返した土をそのまま元に戻しておりますので、本件公園の竣工の前後で、本件公園の広場の状態に変化はありません。」とのことです。オンブズマンも暗渠排水管を設置する際の工事過程の写真を確認したところ、確かに、暗渠排水管を設置した箇所のみを掘り起こしていることをみてとることができました。そうすると、本件工事により今までの砂利層が破壊されたという事実はないと考えます。

次に、側溝については「市からの回答」によると、「本件公園の側溝を確認したところ、申立人がおっしゃるように、場所によっては側溝よりも本件公園の土地の方が 1cm ほど低くなっていることが確認できました。しかし、本件公園の側溝につきましては、部分的にポーラス側溝を採用しています。ポーラス側溝は、雨水等が側溝の上部からのみでなく、側面からも浸透する構造になっています。」とのことです。そうであるなら、側溝に関しても、水が流れ込まず側溝の意味をなしていないということにはなりません。オンブズマンはポーラス側溝の構造を確認しましたが、側面からも浸透する構造となっており、側溝としての機能を果たしていることになります。

また、側溝の設置に関して、「市からの回答」によると、「側溝については、市が定める工事の施工管理基準値を満足していることを、完成書類及び検査時の測量で確認しております。」とのことです。オンブズマンも関係書類を確認しましたが、市が定める工事の施工管理基準値内でありましたので、問題はみられません。

以上より、本件公園の雨水の排水に関する工事に関して、不備は認められません。

3　②本件公園の広場の水たまりへの対処について

「市からの回答」によると、「本件公園につきましては、平成〇年〇月、市民の方から本件公園の広場の水たまり改善の要望を受けて、現地調査を実施したところ、複数の水たまりが確認されたため、材料を手配し、洗い砂の補充を 2 回実施しています。補充後に現地の状況を再度確認した結果、状況は改善されていることを確認しています。」とのことです。

一般的な公園の広場や学校のグラウンドにできた水たまりへの対処としては、水たまり部分に山砂等を補充し、それを繰り返すことにより、適切な勾配となり、徐々に水たまり部分を減らしていくというものが、適切な対処と思われます。

そうすると、現在市が行っている本件公園の広場の水たまりへの対処について問題はみられません。完全に水たまりをなくすことは難しいとしても、市が行っている山砂補充を繰り返すことにより、水たまりは少なくなっていくと思われます。オンブズマンも市が撮影した本件公園の広場の降雨後の写真で確認しましたが、山砂補充前の平成〇年〇月〇日撮影の写真においては、水たまりが散見されていることが認められましたが、山砂補充後の平成〇年〇月〇日撮影の写真では、水たまりも少なくなり、大部分改善されている

ことが認められました。

以上より、市が行った本件公園の水たまりへの対処について不備は認められません。

４　おわりに

申立人におかれましては、降雨後の本件公園の広場において水たまりによりグラウンドゴルフをすることができず、不満をお持ちかとは思われますが、先に述べたとおり、水たまり部分に山砂を補充することにより、徐々に水たまりは少なくなっていくと思われます。

竣工後の公園については、住民の皆さまが公園を使っていかれる中で、改善や様々な管理を必要とするところが出てくるものと思います。そういった中で、住民の皆さまのご理解とご協力をいただくことで住民の皆さまから愛される公園となっていくものと思います。どうか長い目で本件公園を見守ってもらいたいと思います。

(9)滑動崩落抑止工事

【苦情申立ての趣旨】

平成 28 年の熊本地震によって、自己所有地の擁壁上に設置していたテラスが壊れた。

平成 29 年○月頃、自宅を新築するにあたって、テラスが倒壊しないようにテラスの一部を補強する工事を行った。

同年○月頃、テラスはなお倒壊の危険が残っていたため、テラスの本格的な補強工事を業者に発注した。

平成 30 年○月頃、市から「○○団地の滑動崩落抑止工事（大規模盛土造成地滑動崩落防止事業○地区その○工事）を実施するので擁壁上のテラスを撤去してほしい。」との要請があった。

同年○月から○月頃、私は市に対し、「撤去はできないが現在テラスは骨組みのみとなっているので撤去の必要はないのでは。」と返事をした。

市は、「工事は未定でいつ始まるかわからない。○月頃から業者選定するので開始はそれ以降となる。撤去費用は市が出すが再建費用は出せない。」とのことだった。

私はテラス補強工事の業者に、市から撤去要請があっている旨の問合せを行った。その業者は「工事の開始日も決まっている。材料を発注しているので、工事延期やキャンセルは違約金が発生する。」とのことだった。

私は市に対して、違約金が発生することを説明したうえで、「解体には協力できない。」と電話で回答した。

平成 31 年（2019 年）○月頃、滑動崩落抑止工事が始まった。私の隣宅もテラスを設置しており、隣宅の区間はテラスを撤去せず滑動崩落抑止工事が行われた。しかし、一向に私の自宅の区間だけ着工されなかった。

同年○月から○月頃、市に対して「なぜ自宅の区間だけ着工されないのか。」という問合せをした。市は、「工事を断られたので工事をしない。」とのことだった。また、「自宅を新

築した際に、地盤に杭を打って地盤補強をしているので、滑動崩落抑止工事は必要性が低い。」との発言もあった。

私は、「工事をしなくてよい。」等の発言はしていない。なぜ誤解が生じないように確認の文書をとらなかったのか。テラスを撤去せずとも滑動崩落抑止工事は行えるということも後で聞いた。擁壁崩落の危険があるので早急に他の区間と同様滑動崩落抑止工事をしてほしい。また、市は私の近所の人に対して、「工事をしないのは自ら断られたため。」と虚偽の説明をしており迷惑している。

【市からの回答】

1　経緯について

平成 28 年 4 月 14 日から 16 日、熊本地震が発生しました。

平成 29 年〇月〇日、第 1 回「平成 28 年熊本地震で被災した地区の公共事業に関する説明会（大規模盛土造成地滑動崩落防止事業）」（以下、「第 1 回地元説明会」という。）を〇〇区〇〇地区の関係者を対象に開催しました。申立人が出席されている記録はありません。

平成 29 年 6 月から平成 29 年 9 月に、熊本市大規模盛土造成地滑動崩落対策事業地質調査を行いました。

平成 29 年 7 月から平成 30 年 3 月に、熊本市大規模盛土造成地滑動崩落対策事業詳細設計を行いました。

平成 30 年〇月〇日、第 2 回「平成 28 年熊本地震で被災した地区の公共事業に関する説明会（大規模盛土造成地滑動崩落防止事業）」（以下、「第 2 回地元説明会」という。）を〇〇区〇〇地区の関係者を対象に開催しました。申立人は欠席のため、配布資料を郵送しました。

平成 30 年〇月〇日から平成 31 年（2019 年）〇月〇日の期間で、大規模盛土造成地滑動崩落防止施設および個別擁壁復旧の工事（以下「本件工事」という。）を実施しました。

本件工事の概要は、平成 28 年熊本地震で一定以上被災した個人の敷地内にある擁壁について、擁壁の表面への張コンクリート（擁壁の表面をコンクリートで覆うこと。）と擁壁側から家屋方向に 7.5ｍの鉄筋を挿入することにより滑動崩落を防止するものです。

本件箇所の通常の工法での対応が可能であれば、擁壁の上に設置されたテラスがあっても撤去することなく施工することが可能となります。なお、申立人宅の隣地宅については、擁壁の上に設置されたテラスがありましたが、通常の工法が可能でありましたので、テラスを撤去することなく施工できております。

平成 30 年〇月上旬以降、申立人宅の敷地は擁壁の宅盤上にあり、申立人の家屋の直下に〇ｍの基礎杭が存在することが判明しました。申立人の擁壁について本件工事を行う場合、申立人の家屋と擁壁までの距離が近いこともあり、本件工事の鉄筋を申立人の家屋の下まで挿入する必要がありますが、申立人の家屋の直下に基礎杭が存在するため、通常

の工法では本件工事を行うことができません。

申立人の家屋の直下の基礎杭に与える影響を少なくする工法は、擁壁の表面への張コンクリートは同じですが、鉄筋挿入の角度を高くすることにより申立人の家屋の直下まで鉄筋が挿入されないという工事（以下「個別対策工事」という。）です。個別対策工事を行うためには、申立人宅の擁壁の上にあるテラスを撤去する必要がありました。このテラスの撤去は個別対策工事の中で実施できますが、復旧については個別対策工事の中では実施できません。つまり、テラスの撤去費については申立人の負担はありませんが、テラスの復旧費については申立人に負担していただく必要がありました。

申立人に、個別対策工事を電話で提案しました。申立人の家屋の基礎杭に与える影響が少ない鉄筋挿入工で、個別対策工事を行う必要があること。そのためには、擁壁面及びその上部の宅盤上を個別対策工事で使用する必要があること。よって、申立人宅のテラスを撤去する必要があり、テラスの撤去は個別対策工事の中で実施できるが、復旧については個別対策工事の中では実施できない旨、テラスの撤去費については申立人の負担はないが、テラスの復旧費については申立人に負担していただく必要があること等を申立人に説明しました。このことについて、申立人からは、撤去は不可能との回答がありました。よって、個別対策工事は不可能であると判断し、本件工事は実施できない旨を伝え、申立人から工事をしない旨の了承を得ました。

平成 31 年（2019 年）○月○日、申立人より電話にて、「隣接地では補強工事が行われているが、当該地は工事をしてもらえないのか」との連絡がありました。

これまでの経緯や理由から、本件工事を予定していないことを伝えたところ、「テラス撤去には協力できないと話したが、工事をしなくてよいとは言ってないつもりだった。」と返答がありました。本意を理解できていなかったことについては謝罪し、改めてテラスがあれば工事ができない旨を伝えました。理解を得ましたが、その他工事に関する不満もあるようであったので、伺うことを提案しましたが、「そこまでは必要ない。」と断られ、訪問できませんでした。

これらの会話の中で、申立人の「家屋には基礎杭があり、これはがけ線というものに対する対策を兼ねているはずなので、そうであれば必ずしも擁壁を補強する必要はなく、家屋自体は基礎杭で守られているので、状況に応じて補修すればよいと思います。」といった内容をお話しました。

2　本件工事の概要について

本件工事の名称は、「大規模盛土造成地滑動崩落防止事業○地区その○工事」です。

目的は、宅地耐震化推進事業に基づいて、平成 28 年熊本地震で被災した熊本市○○区○○の滑動崩落の抑止及び個別擁壁の復旧を行うものです。

工事箇所は、熊本市○○区○○地内です。

工事内容は、滑動崩落抑止として、場所打ち杭○本、個別擁壁復旧として、ブロック積○㎡、鉄筋挿入○本です。

工期は、平成30年○月○日から平成31年（2019年）○月○日です。

工事のスケジュールは、初動調査、第1回地元説明会、詳細調査等、第2回地元説明会、工事発注、工事着手、工事完了という流れになります。第1回地元説明会の後に地権者から要望書を受理し、第2回地元説明会から工事発注の段階にかけて、地権者から施工同意書を受理します。熊本市宅地耐震推進事業（大規模）実施要項第7条第2項に則り、施工同意書をいただいた方に対してのみ、工事を発注することになります。

本件工事は、平成18年4月に国土交通省が創設した宅地耐震化推進事業に基づく事業で、「大規模盛土造成地の滑動崩落対策推進ガイドライン」や「被災宅地災害復旧マニュアル熊本地震対応」に従い、工事箇所の選定及び復旧工事を行いました。

3　通常の工事方法について

擁壁に、7.5mの鉄筋を縦横ともに約 1m間隔で挿入します。角度は水平方向から下へ15°です。鉄筋挿入後には張コンクリートを行います。鉄筋挿入と張コンクリートを一体として工事を行います。

テラスが設置されている場合でも、鉄筋やそれに伴う施工機械がテラスに干渉しなければ、テラスの撤去を行うことなく工事を行えます。

4　申立人宅の区間にかかる工事方法について

「1　経緯について」でも述べておりますが、申立人宅の擁壁の宅盤上に建つ家屋の直下に基礎杭が存在することがわかりました。この基礎杭は、申立人宅の新築工事の際に挿入されたものだと考えられ、地表から○mの長さで垂直に挿入されています。本件工事における鉄筋挿入は、基礎杭があると、それに干渉しないように、通常より垂直方向に挿入する必要があります。そのため、鉄筋だけでなく、それに伴う施工機械もテラスに干渉してしまいます。よって、申立人宅の区間については、テラスを撤去する必要があります。テラスの撤去費については、申立人の負担はありませんが、テラスの復旧費については、申立人に負担していただく必要があります（「宅地復旧事業に関する支障物件の取扱い」の「2．支障物件の取扱い」）。

5　市の見解

申立人宅の区間は、家屋直下に基礎杭があるため、どうしてもテラスを撤去してからでなければ工事が行えません。テラス復旧についての費用が申立人負担になることから、申立人の施工同意書が得られず、申立人宅の区間は工事を行っていません。

6　申立人宅近隣への説明について

「苦情申立ての趣旨」では、「市は私の近所の人に対して、『工事をしないのは自ら断られたため。』と虚偽の説明をしており迷惑している。」とのことです。しかし、実際には隣地宅居住者から工事を行っていない理由を聞かれ、「同様の工事ができなかったため」と会話しただけであり、申立人自身が断ったというような趣旨の話はしていません。

7　今後の方針について

これまでと同じ説明とはなりますが、「工事の中で破損を伴うテラスの撤去はできるが、

復旧はできない。」ことや、その他に関する内容の説明を行っていきます。さらに、自治会へ発送を予定している「告示のお知らせ」（仮称）に、本件工事完了のお知らせとそれに関する不明点に関する問い合わせの期限を記載することとしております。これを目安に施工同意取得期限を設け、それまでに施工同意書が取得できれば、工事発注手続きを行います。

【オンブズマンの判断】

1　「私の隣宅もテラスを設置しており、隣宅の区間はテラスを撤去せず滑動崩落抑止工事（以下「本件工事」という。）が行われた。しかし、一向に私の自宅の区間だけ着工されなかった。」との主張について

(1)　隣宅の区間はテラスを撤去せず本件工事が行われたことについて

オンブズマンが申立人立会いのもと現地を確認した際、申立人宅と隣宅のテラスを見比べましたが、両者に外観上の大きな違いは認められず、オンブズマンもテラスの外見からだけでは、本件工事に関して申立人宅だけがテラスを撤去しなければならないのか分かりませんでした。

調査を進めていくなかで、申立人宅と隣宅の違いはテラスの外観上でわかる構造ではなく、家屋の直下（擁壁の奥）に大きな違いがあることがわかりました。それは、申立人宅の直下には、平成 29 年に申立人が家屋を新築した際に挿入された基礎杭が存在しますが、隣宅には基礎杭が存在しないことです。このことにより隣宅は通常の工法による本件工事が可能であり、テラスを撤去する必要がなかったということになります。

これらについては、「市からの回答」の「１　経緯について」及び「４　申立人宅の区間にかかる工事方法について」に、申立人宅と隣宅の違いがわかりやすく説明されています。その内容は、申立人宅の直下には、基礎杭が地表から〇ｍの長さで垂直に挿入されているため、本件工事を行う場合、擁壁から申立人宅の直下に向かって挿入する鉄筋がこれらの基礎杭と干渉してしまいます。したがいまして、申立人宅については、通常の工法により本件工事を行うことができません。もっとも、鉄筋挿入の角度を高くすることにより申立人宅の直下まで鉄筋が挿入されないという工事（以下「個別対策工事」という。）であれば、申立人宅に対しても施工することができます。ただし、個別対策工事を行う場合、挿入する鉄筋とそれに伴う施工機械が申立人宅のテラスと干渉してしまうため、一時的にせよテラスを撤去する必要がありますというものです。

オンブズマンは施工の専門家ではありませんから、施工に関する見解を示すことはできませんが、現地調査で調べた現況、申立人宅及び擁壁関連の資料を基に、申立人宅のテラスへの干渉なしに、本件工事が施行できないか簡易なシミュレーションをしてみました。

申立人宅の直下に存在する基礎杭の位置及び深さ（長さ）と擁壁の位置及び高さ等を基に鉄筋挿入工の長さ及び挿入角度をシミュレーションすると、物理的に申立人宅の

テラスへの干渉は免れません。また、滑動崩落を抑止するためには、張コンクリート又は鉄筋挿入工の一方では、補強として十分ではなく、その双方が必要であることからすると、申立人宅のテラスへの干渉があることになります。

申立人宅と隣宅の両者におけるこのような違いから、隣宅については通常の工法により本件工事が行えるのに対して、申立人宅については、通常の工法によっては本件工事が行えないことになります。

(2)　「一向に私の自宅の区間だけ着工されなかった。」ということについて

着工までの流れは、「市からの回答」の「２　本件工事の概要について」に説明されています。それによれば、まずは、第 1 回地元説明会の後に地権者から要望書を受理し、第 2 回地元説明会から工事発注の段階にかけて、地権者から施工同意書を受理するとのことです。そして、その施工同意書の提出を受けた方についてのみ工事を発注します（熊本市宅地耐震推進事業（大規模）実施要項（以下「要綱」という。）第 7 条第 2 項）。

本件を調査する過程において、オンブズマンは、要望書に申立人の署名があるのを確認しました。しかし、「市からの回答」の「５　市の見解」にありますように、申立人の施工同意書は得られていません。結局、施工同意書を得られないため、市は申立人宅の区間について本件工事を行えないことになります。

2　「同年（平成 31 年（2019 年））○月から○月頃、市に対して『なぜ自宅の区間だけ着工されないのか。』という問合せをした。市は、『工事を断られたので工事をしない。』とのことだった。」という主張について

このことについては、「市からの回答」の「１　経緯について」に説明されています

市は、「これまでの経緯や理由から、本件工事を予定していないことを伝えたところ、『テラス撤去には協力できないと話したが、工事をしなくてはよいとは言っていないつもりだった。』と返答がありました。」と述べています。そして、市は申立人の本意を理解できていなかったことについては謝罪しております。そのうえで改めてテラスがあれば工事ができない旨を申立人に伝えています。また、申立人から断られてはいますが、申立人宅に直接訪問し説明を行うことを提案しています。これら一連の市の対応を見ますと、意見の食い違いはありますが、市はその後の対応において、申立人の本意を理解できていなかったことを謝罪し、意見の食い違いについて是正しようと真摯に向き合っています。よって、この点については市に不備があるとまではいえないと考えます。

3　「『自宅を新築した際に、地盤に杭を打って地盤補強をしているので、滑動崩落抑止工事は必要性が低い。』との発言もあった」との主張について

「市からの回答」の「１　経緯について」によれば、市は、申立人に対し、申立人宅の区間の擁壁について「家屋には基礎杭があり、これはがけ線というものに対する対策を兼ねているはずなので、そうであれば必ずしも擁壁を補強する必要はなく、家屋自体は基礎杭で守られているので、状況に応じて補修すればよいと思います。」という説明をしてい

ます。

これらのことからすると、「申立ての趣旨」と「市からの回答」では、言い回しは違いますが、話の内容は同趣旨のものであると考えられます。

なお、申立人による上記主張は、滑動崩落抑止工事を行わない場合、擁壁崩落の危険性が払拭できていないのではないかとの疑問を投げかける趣旨と思われます。擁壁崩落の危険性については、非常に高度かつ専門的な分野になるため、この点については、オンブズマンの立場としては判断を控えます。

4　「私は、『工事をしなくてよい。』等の発言はしていない。なぜ誤解が生じないように確認の文書をとらなかったのか。」という主張について

(1)　「私は、『工事をしなくてよい。』等の発言はしていない。」について

この点については、上記２で述べた内容と同一のことであると考えられます。

(2)　「なぜ誤解が生じないように確認の文書をとらなかったのか。」について

この点については、申立人がどのような確認の文書を想定しているのか定かではありませんが、おそらく申立人は、工事を希望するかしないかの意思を確認するなんらかの文書のことを言っておられるものだと考えます。つまり、申立人は、誤解の生じないよう、工事を希望するにしても、希望しないにしても、意思確認のために文書をとる必要があるのではないかという主張だと考えられます。

一方、文書についての市の認識は、上記のような申立人の認識とは異なると考えます。それは、市は要綱に則って文書を取扱う必要があるからです。上記１で述べましたように、要綱上、工事に必要な文書は要望書と施工同意書です。つまり、土地の所有者が工事を希望する場合に限って、要望書と施工同意書が必要となります。言い換えれば、土地所有者が工事を希望しない場合には、これらの文書を提出してもらう必要がありません。

市は、「市からの回答」の「１　経緯について」にありますように、「申立人からは、（テラスの）撤去は不可能との回答がありました。よって、個別対策工事は不可能であると判断し、本件工事は実施できない旨を伝え、申立人から工事をしない旨の了承を得ました。」と判断をしています。これに対し、申立人は上記１で述べましたように、「テラス撤去には協力できないと話したが、工事をしなくてはよいとは言っていないつもりだった。」と認識されており、両者の認識が食い違っていました。市は、申立人が工事を希望していないと考えていたことから、要綱に則って、申立人から施工同意書を提出していただく必要はないと判断したものと思われます。

申立人は工事を希望するにしろ、しないにしろ文書が必要だと認識していたのに対し、市は要綱に則り、工事を希望されるのであれば施工同意書が必要だけれども、工事を希望されないのであれば、文書は不要である、と考えており、両者に認識の違いがあったと推察されます。この点については、市は要綱に則り必要なものに限って文書を受理すればよいものと考えます。

したがいまして、この点について、市に不備があるとまではいえないと考えます。

5　「テラスを撤去せずとも滑動崩落抑止工事は行えるということも後で聞いた。」という主張について

このことについては、上記１で述べているように、基礎杭が存在しないことを前提とした話だと考えられます。したがいまして、基礎杭の存在する申立人宅に該当するものではありません。

6　「擁壁崩落の危険があるので早急に他の区間と同様滑動崩落抑止工事をしてほしい。」という主張について

(1)　擁壁崩落の危険について

このことについては、上記３で述べているとおりです。

(2)　早急に他の区間と同様本件工事をしてほしいという主張について

上記１で述べましたように、申立人宅の区間は基礎杭が存在するため、通常の工法による本件工事はできません。そこで、個別対策工事であれば施工できますが、そのためにはどうしてもテラスを一時的にせよ撤去する必要があります。

「市からの回答」の「１　経緯について」及び「２　本件工事の概要について」によれば、テラスの撤去費及び復旧費については、撤去については工事の中で行えるため、申立人の負担はありませんが、復旧については、申立人の負担になるとのことです。なお、この取扱いは、「宅地復旧事業に関する支障物件の取扱い」の「２．支障物件の取扱い」で明記されています。

したがいまして、申立人の「滑動崩落抑止工事をしてほしい。」という主張については、申立人がテラスの撤去に賛成し、テラスの復旧については申立人自身の負担にて行うということを承諾のうえ、施工同意書を提出する必要があります。申立人がテラスの撤去及び自費による復旧について承諾し、施工同意書を提出することで、滑動崩落抑止工事が行われます。

7　「市は私の近所の人に対して、『工事をしないのは自ら断られたため。』と虚偽の説明をしており迷惑している。」との主張について

「市からの回答」の「６　申立人宅近隣への説明について」によると、市は、「隣地宅居住者から工事を行っていない理由を聞かれ、『同様の工事ができなかったため』と会話しただけであり、申立人自身が断ったというような趣旨の話はしていません。」と述べています。

申立人と市の主張に違いがありますが、客観的な証拠もないため、この点については判断ができません。

8　最後に

申立人におかれましては、滑動崩落抑止工事をご希望になるならば、ぜひ一度、担当課職員とお会いになり、説明をお聞きになられてはいかがでしょうか。本件はテラス撤去の必要性や費用負担について答えが明確ですので、あとは、申立人がご納得のうえ施工同意

書を提出するか否かにかかります。

本件については、申立人と市がしっかり話し合っていただきたいと思います。

(10)図書館の蔵書検索

【苦情申立ての趣旨】

私は、以前、市立図書館ホームページの蔵書検索機能を利用しようとしたところ、複数回午前 4 時から午前 6 時の間に正常に利用できなかったため、その旨のメールをその都度市立図書館あてに送った。

そうしたところ、市立図書館ホームページに「熊本市立図書館ホームページの休止について　システムメンテナンスのため、下記のとおりご利用できません。大変ご不便をおかけしますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。　・通年 4：00～6：00」と表示されるようになった。

特に急いで検索する必要もなかったので、図書館長はそのうち交代するだろうから交代した誰かが図書館業務の蔵書検索機能を 1 日 2 時間停止する不合理さに気づくと思い市立図書館には何も言わなかった。

その後、私の探している本が、市立図書館蔵書にあるか至急調べる必要があり、蔵書検索機能で検索しようとしたが、上記時間帯のため、検索することができなかった。

そこで、市民の皆様に市立図書館の蔵書検索機能が毎日 2 時間停止していることを広く知ってもらおうと思い、市ホームページにある「市民の声（ご意見・ご提案)」の欄に、「熊本市立図書館ホームページの休止について」の表示は納得できないことや、制度設計という言葉を使い毎日 2 時間も停止するのはおかしいとの内容を書き込んだ。

令和元年 8 月〇日、市立図書館からメールで回答が届いた。その内容は、「ご意見をいただきましてありがとうございます。図書館ホームページに掲載されているとおり、システムメンテナンスのため通年 4：00～6：00 までの間は図書館ホームページをご利用いただくことはできません。システムメンテナンスは、業務データの更新など図書館のシステムを運用するうえで毎日必要なものであり、比較的利用者の少ない夜間にこれを実施しております。なお、令和元年 10 月 2 日（水）から稼働する新しいシステムでは、メンテナンスに要する時間を短縮することとしております。大変ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。」というものであった。

その回答に対して、令和元年 9 月〇日、「〇〇図書館・〇〇図書館は毎日メンテナンスはしていません。毎日メンテナンスをするためには多額の税金を使っておられるのでしょう。メンテナンスに要する時間を短縮と言われていますが時間は関係なくメンテナンスには業者が介入する必要があるでしょう。システムが悪いのではないですか。図書館は必要な時に必要な情報にアクセスできるのがサービスではないですか。いち早く情報関係を早く取り入れた業界ですね。よく理解できません。」と返信した。

その後、令和元年 10 月 2 日の市立図書館ホームページに、「システムメンテナンスのた

め、午前4時から午前5時（通年）はご利用できません。」と表示された。しかし、市ホームページのひごまるコールの中には、「システムメンテナンスのお知らせ　毎月1日の午前0時から約1時間、定期のシステムメンテナンスのため、休止いたします。大変ご迷惑をおかけしますが、ご了承をお願いします。」とある。

これをみるに、市立図書館のシステムメンテナンスは毎日1時間かかるのに対して、ひごまるコールのシステムメンテナンスは月に1時間である。

市立図書館におけるメンテンナンスの必要性は理解しているが、これから毎日 1 時間もホームページを停止することに疑問を感じる。

そこで図書館長に対して、①検索をしたいときにできなかったこと、②同じ市の機関なのにメンテンナンスが月 1 回しかないのと毎日あるのがある、この違いはおかしいのではないかということ、③図書館サービスを毎日 1 時間停止すること、④令和元年 9 月〇日のメールに対して返事がないこと、について苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1　熊本市立図書館について

熊本市立図書館は、市立図書館（中央区）、植木図書館（北区）、城南図書館（南区）、とみあい図書館（南区）、くまもと森都心プラザ図書館（西区）の計5館のほか、市施設に併設しております図書室15室、はあもにい内にあります情報資料室、議会図書室の以上22か所を拠点として、それらを熊本市図書管理システム（以下「システム」という。）と図書搬送ネットワークで形成いたしまして図書サービスを展開しております。また、移動図書館サービスや団体貸出サービス等も行っており、さらには、令和元年（2019 年）11月1日より、熊本市立図書館のホームページにおいて電子図書館を開館いたしました。

それらを、平成 30 年度事業統計でみますと、蔵書数は 1,571,695 冊、貸出冊数は3,007,700冊、予約受付数は341,652冊、貸出者数は806,218人となっており、おのずとシステム内のデータ量も大きいものとなっております。

2　システムのメンテナンスについて

(1)　制限時間及び内容

熊本市立図書館ホームページのトップページにおいて、「システムメンテナンスのため、午前4時から午前5時（通年）はご利用できません。」と表示し、この時間帯の利用を制限させていただいております。時間帯毎の制限内容は次のとおりです。なお、時間帯につきましては利用が少ないと思われる午前4時から午前5時にしております。

時間帯	トップページ表示	検索操作	更新（予約等）	作業内容
午前4時～ 午前4時30分	あり	可能	不可	更新処理停止
午前4時30分	あり	不可	不可	サーバーの初期化

～午前5時				

(2)　制限の理由

ア　更新処理停止と初期化作業時刻の分離　（午前4時から午前4時30分）

日々のデータを更新するために行っている処理です。

以前は、更新処理停止とシステムサーバーの初期化は同時に行っておりましたが、平成28年11月6日、初期化作業開始と同時に利用者の更新入力がなされたことを原因として、システム全体に不具合が発生し、図書館開館後の窓口での貸出・返却業務等ができなくなりました。そこで、このような事態の再発を防止するため、更新処理停止を午前4時、システムサーバーの初期化開始を午前4時30分に設定し、両時刻に間隔を設けることにより、更新処理停止と初期化作業を完全に分離することとしています。

イ　システムサーバーの初期化　（午前4時30分から午前5時）

システムでは、大量のデータを処理するためサーバーに負荷がかかり、連続して稼働させると動作が遅くなる恐れがあります。これを回避するため、毎日、午前4時30分からサーバーを初期化しています。初期化作業中は、利用者による資料検索、貸出予約申込、利用者情報の変更など全ての更新入力を遮断する必要があります。また、図書管理システムには5台のサーバー（①業務アプリケーション〔1〕、②業務アプリケーション〔2〕、③業務データベース、④OPAC〔Web関係〕アプリケーション、⑤OPAC〔Web関係〕データベース）があり、これら全部の初期化作業に約30分の時間を確保する必要があります。

3　他館の図書管理システムの事例

他館の図書管理システムにおいても更新入力を制限してシステムの初期化を行っています。ただし、ホームページ上に入力制限時間を記載していない館があるようです。政令指定都市及び九州内の県庁所在地の市立図書館についてホームページ上でシステムメンテナンスを行っていることを明記しているところの例は熊本市立図書館以外では以下のとおりです。また、明記していない図書館についても、システムメンテナンスは毎日行われているようです。

図書館名	制限時間
仙台市図書館	午前4時30分～午前5時
新潟市立図書館	午前3時～午前4時
広島市立図書館	午前4時20分～午前5時
佐賀市立図書館	午前2時～午前4時
長崎市立図書館	午前3時～午前6時

4　システムメンテナンスの時間短縮の取組み

熊本市立図書館では令和元年（2019年）10月2日から、新しいサーバーの導入により

メンテナンス時間を 1 時間短縮しています。旧システムのメンテナンス時間が午前 4 時～午前 6 時だったのに対して、新システムのメンテナンス時間は午前 4 時～午前 5 時となっております。新しいサーバーの導入により初期化作業が迅速化されたからです。

5　令和元年（2019 年）9 月〇日のメールに対する返事について

申立人から「市民の声」として令和元年（2019 年）９月〇日、広聴課あてにメール着信があり、同月〇日に熊本市立図書館から回答メールを送信しました。その日、再び申立人のご意見を記したメールが届きました。

熊本市立図書館としては、「通年利用を停止してメンテナンスをする必要があるシステムを改善すること。」とのご提言と受け止め、９月〇日のメールと同じ趣旨であることから、再度の回答はお送りしませんでした。

6　今後の方針

ホームページのシステムメンテナンスにつきましては、上述のとおり、熊本市立図書館の図書サービスを日々提供していくためには、システム上、毎日行う必要があります。申立人におかれましては、ホームページのシステムメンテナンスの時間帯に検索システム等をご利用できず不便をおかけすることとなりますが、ホームページのシステムメンテナンスの必要性をご理解いただければと思います。

【オンブズマンの判断】

1　申立人の主張

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人の苦情は大きく分けて二点あると思われます。

一点目は、熊本市立図書館はホームページのシステムメンテンナンスを毎日行っているが、毎日行う必要はなく、おかしいのではないかということ（以下「主張①」という。）、二点目は、令和元年（2019 年）９月〇日に送信したメールに対して何ら返事がないこと（以下「主張②」という。）です。

以下、上記二点について、市の業務に不備がなかったかみていきたいと思います。

2　主張①について

(1)　システムメンテナンスを毎日行う必要がないとの主張について

「市からの回答」によると、熊本市立図書館がホームページのシステムメンテナンスを毎日行っているのは、以下の理由によるとのことです。すなわち、同ホームページのシステムは大量のデータを処理するため、サーバーに負荷がかかり、システムを連続して稼働させると動作が遅くなるおそれがあることから、それを回避するためにメンテナンスを毎日行う必要があるとのことです。

熊本市立図書館は、図書管理システムについてＡ社に依頼しているとのことです。そこで、オンブズマンは熊本市立図書館を担当しているＡ社のシステムエンジニアの方（以下「担当 SE」という。）に直接本件についてお尋ねしました。

担当 SE にシステムメンテナンスの必要性についてお聞きしたところ、熊本市立図書

館のような規模をもつ施設のホームページアクセス数となると、システムメンテナンスとしてサーバーの初期化を毎日行われなければ、アクセスが集中する時間帯に動作が重くなるなどの不具合が発生することがあるため、毎日システムメンテナンスを行う必要があるとのことでした。なお、システムメンテナンスは、決まった時刻になればタイマーにより自動的に行われるとのことです。

以上のように、ホームページを閲覧する利用者が集中する時間帯において、ホームページの動作が重くなり利用者にご不便をおかけする事態を防止するためは、ホームページのシステムメンテナンスを毎日行う必要があると認められます。

よって、熊本市立図書館がシステムメンテナンスを毎日行っているのは合理的な理由に基づくものであり、何ら問題はないと判断します。

(2)　熊本県立図書館などのほかの図書館や同じ市の機関であるひごまるコールは毎日システムメンテナンスをやっていないのに、熊本市立図書館だけが毎日システムメンテナンスを行うのはおかしいとの主張について

担当 SE に、他の図書館のシステムメンテナンスについてお尋ねしたところ、熊本県立図書館及び九州内の県庁所在地の市立図書館の管理システムについては、〇〇市を除いてＡ社が請け負っているとのことでした。そして、熊本市立図書館と同様、時間帯や所要時間は異なるものの、システムメンテナンスは毎日行っているとのことでした。

この点、「市からの回答」によると、佐賀市立図書館と長崎市立図書館についてはホームページにシステムメンテナンスを行っていることが明記されており、明記されていない図書館でも、毎日システムメンテナンスは行われているとのことです。

次に、申立人は、市ホームページのひごまるコールのシステムメンテンナンスは月に 1 時間だけであり、違いがあるのがおかしいと主張されていますが、熊本市立図書館とひごまるコールのホームページでは、アクセス数や有している機能の点でも大きな相違があります。よって、熊本市立図書館とひごまるコールを同じ市の機関だからといって横並びに比較することは、妥当とはいえないと考えます。

以上より、図書館ホームページのシステムメンテンナンスを毎日行うことは、どこの図書館においても一般的であると考えられます。また、その時間帯についても、一番利用者が少ないと考えられる午前 4 時から午前 5 時の間に行われており、時間も 1 時間とほかの図書館のメンテナンス時間と比べ長いことはなく、むしろ短いことが認められますし、一般的にシステムメンテナンスにかかる時間として、1 時間が長いとは考えられません。加えて、ホームページ上でシステムメンテナンスに関する告知を行っている図書館が少ないなか、熊本市立図書館がホームページ上で明確に告知している点も評価できると考えます。

よって、現行の熊本市立図書館ホームページのシステムメンテナンスについて市に不備はみられません。

3　主張②について

申立人は令和元年（2019年）9月〇日のメールに対して返事がないことについて苦情を申し立てられています。熊本市立図書館は、このメールについて、以前申立人より受領したメールと同趣旨のものと考え、再度の回答は控えさせていただいたと回答しています。

オンブズマンは、同月〇日に申立人が最初に送った「市民の声」へのメール、それに対する同月〇日の熊本市立図書館の回答メール（以下「図書館回答メール」という。）、そして、その回答に対して申立人が同月〇日に出されたメール（以下「申立人メール」という。）の内容を確認いたしました。

この3通のメールをみると、確かに、申立人メールに対する回答としては、図書館回答メールの中ですべて答えられていることが認められます。また、申立人メールが、再度の回答を求めたものであるかどうかも判然としません。したがって、熊本市立図書館が申立人メールに対してお返事をしなかったのも致し方ないことと判断されますので、市に不備があるとまではいえません。

市民の方とメール等でやり取りする場合、メールを出した方としては、何らかの反応がなければ相手方に届いているのか、読んでもらえているのか不安な気持ちになることもあることから、市のより丁寧な対応としては、市が申立人メールに対して、当該メールを拝読した旨をお伝えするお返事を差し上げても良かったのではないかと思います。

4　最後に

申立人からしますと、熊本市立図書館ホームページの機能をいつでも利用できるようにしてもらいたいとの思いからお申立てをされたと思われますが、図書館のホームページのシステムメンテナンスは、上記のとおり合理的理由に基づくものであることから、その間、熊本市立図書館ホームページの機能をご利用できなくなることについては、ご理解いただきたいと思います。

（11）親族の課税証明書の交付

【苦情申立ての趣旨】

私は熊本地震の被災者であり、自宅半壊の認定を熊本市から受けている。

平成30年〇月〇日、私が海外在住だったこともあり、子どもが学校の授業料減免申請に必要な私の課税証明書を発行してもらうため〇〇出張所を訪れた。そこで子どもが、私の課税証明書の発行を求めたところ、窓口で対応した〇〇代～〇〇代と思われる職員から「保護者が海外在住のため課税証明書は発行できない。」とのことであった。この際、子どもは私の委任状を持参してはいなかったが、上記担当職員から委任状についての説明等はなかった。

このため、学校側からは資産があるのに課税証明書を提出せず減免申請をする者として「申請しても厳しい。両親とよく相談しなさい。」と申請前に説得され、結果、減免申請を却下されており深く名誉を傷つけられた。

また、海外から日本の学校と連絡する必要もあり課税証明書に代わる文書（パスポートコ

ピー）を探したり文書（申立書）を作成するため時間を浪費することとなった。

地震後 2 年間は減免申請が認められていたが、急遽認められないこととなったため子どもはアルバイトを余儀なくされ学校の勉強さえできない状況に追い込まれた。

平成 30 年○月末に帰国し健康保険証作成に係る収入を証明するものがないため、どうするか○○区役所課税管理課に問い合わせる中で、今回○○出張所に発行を却下された課税証明書は発行することができることが判明した。

このことを○○出張所に伝えたが、「全職員に尋ねたが対応した職員はいない。誰が対応したかわからないし、説明した内容も不明である。」との回答で○○出張所に子どもが私の課税証明書の発行に行ったことさえ認めないというニュアンスであった。

以上より、今回の件について、責任の所在を明確にし、今後熊本地震被災者が生活に必要な減免申請等を安心して適切に受給できるよう事務改善するよう苦情を申し立てる。

【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申立人（以下、特に断りのない限り「A様及びB様」のことをいう。）のお子様が○○出張所で申立人（A様）の平成 30 年度の課税証明書の発行を求めたところ、発行できなかったという点（以下「主張①」という。）と、②○○出張所に①のことを尋ねたところ、申立人のお子様が課税証明書の発行に行ったことさえ認めない対応であり、そのような対応に納得がいかないという点（以下「主張②」という。）であると考えています。

以下では、本件にかかる課税証明書の仕組み、本件経緯を述べた後に、申立人の主張に対する市の見解、今後の方針を説明させていただきます。

2　課税証明書の仕組み

(1)　課税証明書が発行される対象者

平成 30 年度の課税証明書の対象者は、原則として、平成 29 年の収入について申告を行っており、かつ、平成 30 年 1 月 1 日付けで熊本市に居住している者である必要があります。

ただし、例外として平成 30 年 1 月 1 日付けで熊本市に居住していなくても、海外に 1 年未満の予定で出国する場合や居住地にかかわらず事業主が熊本市に申告を行っている場合などでは課税証明書を発行できる場合があります。

(2)　課税証明書の発行手続き及び対応について

ア　本人が課税証明書の発行を求める際の一般的な手続き及び対応

請求者本人が交付申請書を提出した場合は、交付申請書の内容を確認の上、不明又は不備な事項があればその内容について聞き取りを行い、税システムの画面を検索し証明書を発行します（地方税法第 20 条の 10、同法施行令第 6 条の 21 及び同法施行規則第 1 条の 9)。また、申請書を提出せず口頭で証明書発行の手続きについて質

問された場合は、その内容について説明を行います。その上で証明書発行の希望があれば税システムの画面を検索するために交付申請書を記載していただくよう申し上げます。

イ　本人以外（代理人）が課税証明書の発行を求める際の一般的な手続き及び対応

代理人が申請する場合は、委任状が必要となります。委任状を持参されていない場合は、代理人に本人への電話連絡の可否を確認の上、電話連絡が可能であれば本人に電話連絡を行い、本人確認及び委任の意思確認を行ったうえで発行手続きに入ります。

また、代理人が申請書を提出せず口頭で証明書発行の手続きについて質問された場合は、その内容について説明を行います。その上で証明書発行の希望があれば税システムの画面を検索するために交付申請書を記載していただくよう申し上げます。

３　本件経緯

平成 31 年○月○日、申立人（A様）が来所し、「去年、課税証明書が発行できなかったのはどうしてか。」というお尋ねがありました。応対した職員が申告について確認すると、申立人（A様）が「対象年については海外におり申告はしていないかも。」とおっしゃられたため、その場合は発行できない旨回答しました。交付申請書が提出されていないため税システム端末画面での確認は行いませんでした。

同月○日、申立人（A様）から「平成 30 年○月中旬に子どもが○○出張所へ行って自分（A様）の課税証明書を請求したが、窓口で発行できないということで帰されたものの○○区役所税務課では発行できた。」、「子どもの大学の（熊本地震による）学費減免のために課税証明書が必要だった。」、「大学の申請は締め切られており、学費減免ができない可能性もあるため、子どもはアルバイトを始めた。」という電話がありました。

電話が終わった後、○○出張所住民班の○○主任主事（以下「主任主事」という。）が、○○大学○○課へ電話し、課税証明書を発行しなかった経緯を説明しました。大学は、「締め切りを過ぎているが、課税証明書は受け取る。内容を見てから判断する。」との回答でしたので、そのことを主任主事から申立人（A様）に連絡しました。申立人（A様）から、「学費減免の結果によっては、不服申立てをしたいので方法を教えてほしい。」とのことでした。

同月○日から○日にかけて、○○出張所住民班の職員及び嘱託職員に、申立人のお子様とのやりとりを記憶しているか聞き取りを行いましたが、記憶している者はおりませんでした。

同月○日から○日にかけて、申立人の携帯電話に電話するも留守番電話に切り替わり、お話ができませんでした。

同月○日、○○出張所の○○所長（以下「所長」という。）、住民班○○主査（以下「主査」という。）が申立人宅を訪問し申立人（B様）に、今回の件について謝罪を行い、オンブズマン制度等の資料を渡しました。その時「大学の学費減免は通った。」、「子どもは、1 月 1 日に市内にいないので証明は出ないと言われたとしか聞いていない。」とのことでした。主査

から「職員に聞き取りしたが当時のことを覚えている職員はおりませんでした。」、「通常であれば委任状があるかなど確認する説明も行っています。」、「今後、同じようなことが起きないためにも、説明不足であったのならご連絡いただきたい。」とお伝えしました。申立人（Ｂ様）から「子どもに聞いてみる。必要な場合は連絡する。」とのことでした。

同年○月○日、申立人から連絡がなかったため、所長、主査が申立人宅を訪問し、申立人（Ｂ様）にお子様からの聞き取り内容を確認しました。申立人（Ｂ様）は、「（お子様が）○月○、○日頃行った。申請書は書いた。1 月 1 日に市内にいないので証明は出ないと説明され、それ以外の説明は聞いていない。」とのことでした。所長及び主査から、今後同様のケースが発生しないよう事務改善を図ることをお伝えしました。

同月○日、情報政策課に○月○日及び○日の税システムのアクセス記録を確認しましたが、申立人（Ａ様）についてアクセスした記録はありませんでした。

同月○日、オンブズマン事務局から調査実施通知書を収受しました。

同月○日、○○区長へ報告。○○区長から事実関係を確認するよう指示がありました。

同年○月○日以降、窓口対応をしたと想定される職員に限定して再度聞き取りを行いましたが、そのことを覚えている職員は特定できませんでした。

４　市の見解

(1)　主張①について

通常、課税証明書を発行する際は、上記「２（２）課税証明書の発行手続き及び対応について」に示す手順で行うこととしており、聞き取りをした複数の職員も手順通りの対応を行っていることを確認しました。なお、実際はお客様からの申し出に応じて必要な説明を行うため、今回の手続きでは手順のどの部分で行き違いが生じたのかは特定できませんでした。

職員の聞き取りでは申立人のお子様とのやりとりの確認ができなかったため、申立人のお子様の話に基づくならば、今回の手続きは、窓口対応で申立人（Ａ様）が平成 30 年 1 月 1 日時点は外国に在住していたとのことでしたので、申立人のお子様に申立人（Ａ様）が申告済であるかを確認し、申告済もしくは不明であれば、申立人（Ａ様）への電話連絡ができるかどうかの確認を申立人のお子様に行うことになります。電話連絡が可能であれば申立人のお子様に交付申請書を記載していただき、担当者から電話連絡を行い申立人（Ａ様）の本人確認及び委任の意思確認が取れれば、税システムでの検索を行うこととなります。電話連絡ができなかった場合は委任状を用意していただくことになるため、当日の発行はできなかったと考えられます。これらの確認を怠ったため発行ができなかったと考えられます。

(2)　主張②について

平成 31 年○月○日及び○月○日に申立人宅を訪問したのは、職員が申立人のお子様とのやりとりを覚えていないことをお伝えし、思い出すきっかけとなるような当時のいきさつをお聞きしたかったためであり、来所したことを認めないということでは

ありませんでしたが、説明が不十分でございました。

(3)　以上のことから、こちらの確認ミス等があったと思われ、申立人をはじめご家族の皆様にご負担をおかけしましたことをお詫び申し上げます。

5　今後の方針

今回の件を受けて、以下の四点を実施します。

①口頭でのやり取りにおいて、課税証明書を発行できないと思われるお客様へは、発行の手順を説明し、より丁寧な説明を行うよう職員へ周知します。

②課税証明書の交付申請書を提出されたのに発行できないお客様へは、提出された交付申請書に発行できない理由を記入し、丁寧な説明を行ったうえで交付申請書をお客様に返却します。

③カウンター内に課税証明書発行の手続き手順を示したフローチャートを設置します。

④現在、さらに分かりやすい説明方法について関係各所と協議を行っており、協議が整い次第、速やかに窓口業務へ反映させます。

以上のことを実施し、より市民の方に利用しやすいよう事務改善に取り組んでまいりたいと思います。

【オンブズマンの判断】

1　はじめに

苦情申立ての趣旨によれば、申立人のお子様が平成30年○月、学校の授業料減免申請に必要な申立人の課税証明書の交付を求めて○○出張所（以下「出張所」という。）に行かれたところ、対応した職員は申立人が海外在住であるから課税証明書の交付はできない旨の説明をしたとのことです。また、お子様は委任状を持参していませんでしたが、その職員から委任状についての説明などはなかったということです。結局、課税証明書の交付がされなかったことにより、課税証明書未提出という理由で学校から授業料減免申請を却下され名誉を傷つけられたとのことです。

同年○月末、申立人が別の用事で○○区役所内の税務担当課に問い合わせたところ、課税証明書を交付できることが判明しました。出張所に課税証明書は交付できる状況だったことを伝えたが、出張所は「全職員に尋ねたが対応した職員はいない。誰が対応したか分からないし、説明した内容も不明である。」との回答で、申立人のお子様が課税証明書の交付を求めて来庁したことさえ認めないというニュアンスだったとのことです。

以上から、申立人は責任の所在を明確にし、市民が必要な減免申請などを安心して適切に行えるよう、事務改善を求めて苦情を申し立てています。

本件では、①本来交付できるはずの課税証明書が出張所で交付できなかったこと、②本件に関して出張所に伝えた後の出張所の申立人への対応、という二点について市に不備がなかったのか検討します。

2　①について

(1)　本人以外（代理人）が課税証明書の交付を求める際の一般的手続きについて

本人以外（代理人）が課税証明書の交付を求めるときは、「市からの回答」の「２（２）イ」の説明にあるように、委任状が必要となります。委任状を持参していない場合は、その代理人に本人への電話連絡の可否を確認の上、電話連絡が可能であれば本人に電話連絡を行い、本人確認及び委任の意思確認を行います。その際、代理人が課税証明交付申請書を提出せず、口頭で課税証明書の交付について質問をされた場合は、その内容について説明を行います。その上で課税証明書の交付の希望があれば課税証明交付申請書を記載していただいているとのことです。

(2)　申立人が主張される、平成30年○月に申立人のお子様が出張所に行かれた際の窓口担当職員とのやり取りについて

「市からの回答」によると、出張所において、窓口担当の職員及び嘱託職員に対し、申立人のお子様との当該やり取りを記憶しているか聞き取り調査をしたが記憶している者はいなかったとのことです。また、申立人のお子様が来所された日の税システムのアクセス記録を確認しましたが、申立人についてアクセスした記録はなかったとのことでした。

一方、申立人のお子様は「1月1日に市内にいないので証明は出ないと説明され、それ以外の説明は聞いていない。」ということであります。

両者の主張を根拠付ける客観的な資料等もないため、どのような状況で課税証明書の交付ができなかったかは不明であると言わざるを得ません。したがいまして、オンブズマンとしては、事実の確定ができず市に不備があったかについては判断することができません。また、出張所における課税証明書を交付する係の一日の来所者数は概ね200名から400名いらっしゃいますので、申立人のお子様が来所されたことを覚えている職員がいなくても、やむを得ないものと考えます。

3　②について

申立人は、出張所職員が「全職員に尋ねたが対応した職員はいない。誰が対応したか分からないし、説明した内容も不明である。」と述べたことについて、課税証明書の交付に行ったことさえ認めないというニュアンスだったと主張されています。

一方、市は、出張所職員が申立人宅を訪問したときは、「職員がお子様とのやり取りを覚えていないことをお伝えし、思い出すきっかけとなるような当時のいきさつをお聞きしたかったためであり、来所したことを認めないということではありませんでしたが、説明が不十分でございました。」と回答しています。その際の市の説明が不十分だったようですが、申立人のお子様が来所されていないというような趣旨ではなかったようです。出張所と申立人との間に認識のずれが生じていますが、市が申立人のお子様が来所されていないというような、一方的な主張や意思の押付けはなかったと考えられます。したがって、市の説明について申立人のお気持ちはお察しいたしますが、市に不備があるとまでは言えないと考えます。

４　最後に

課税証明書の交付という申立人の当初の目的は達せられ、これによって、申立人のお子様の学校の授業料減免が認められたということですので、しっかり勉学に励んでもらいたいと思います。

(12)固定資産税の地目変更

【苦情申立ての趣旨】

昭和 40 年○月、私の親族Ａは熊本市○○区 a 番地の土地（以下「本件土地」という。）を購入した。当時の譲渡書によれば「宅地」の地目で売買されている。親族Ａは土地を購入してから本件土地を「宅地」として固定資産税を納めてきた。親族Ａの死去後、本件土地は親族Ａの○○である親族Ｂが相続した。管理等については私が任されている。

本件土地を処分しようと思い、不動産業者に相談したところ、本件土地の地目が「宅地」ではおかしいのではないかとの指摘を受けた。

そこで、平成 30 年 4 月、本件土地の地目について、○○税務課（以下「担当課」という。）へ問合せをしたところ、調査するとのことだった。

同年 6 月○日、担当課から、本件土地の地目を「雑種地」に変更すると連絡があった。そして、固定資産税について、平成 30 年からさかのぼって、5 年分の還付金（○円）が支払われるとのことであった。

親族Ａは昭和 40 年から 50 年以上も間違った固定資産税を納めてきたことになる。なぜ、市では土地の地目について現地調査を行わなかったのか。土地の所有者が調査をお願いしないと、調査を行わないというのはおかしいのではないか。

また、固定資産税の還付金についても 5 年分だけ還付されたが、どうして 5 年分だけの還付なのかの説明もない。以上の点について納得がいかないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

１　土地の地目について

土地の評価は、地目別にそれぞれ固定資産評価基準で定める方法によって行うものであり、土地の評価に当たって、地目の認定は基本的かつ重要な要素となるものですから、実地調査等により的確に把握する必要があります。地方税法第 408 条において適正な評価を確保するため、固定資産の状況を毎年少なくとも 1 回実地に調査を行わなければならない旨定められています。しかしながら、実務上、市内の全筆について毎年実地調査を行うことは困難であるため、航空写真の活用等により実地調査を補完しています。

登記簿に分合筆、地目変更等があった場合、法務局から登記済通知書により通知がありますので、原則実地調査により、地目の認定を行います。

固定資産評価基準における各地目の意義については、基本的には不動産登記法上の取扱いと同様であり、具体的には不動産登記事務取扱手続準則に定められているところで

す。

土地の地目は、登記簿に登記されており、通常、登記簿上の地目と現況地目とは一致しなければならないものでありますが、登記は原則として申請主義であること等から、登記簿上の地目と現況の地目とが一致しない場合があります。登記簿上の地目と現況の地目が異なる場合、評価上は現況地目で認定しますが、双方ともにその判定基準となるものは同一であることに留意し、地目ごとの認定基準に沿って、土地の現況、利用目的に重点を置いて課税地目を認定しています。固定資産評価基準では、地目は地積と異なり、実地調査によって認定することが比較的容易であり、また、各筆の土地について均衡のとれた適正な評価を行うため、土地の評価は、登記簿上の地目にかかわりなく、現況の地目によって行うものとされています。地目の認定は、原則として一筆ごとに行うものであり、この場合、地目は、一筆の土地の現況及び利用目的に重点を置いてこれを認定しなければならないものであり、一筆内の部分的に僅少の差異が存するときでも土地全体としての状況を観察して認定するものです。

宅地の認定基準では「宅地」とは、建物の敷地及びその維持もしくは効用を果たすために必要な土地をいうとされており、現に建物が建築されていない土地であっても、土地全体としての状況、使用実態等から客観的に見て建物の敷地の用に供されることが明らかな場合、また、いわゆる分譲宅地のように道路、側溝などで区画されているような場合はこれを宅地と認定して差し支えないとされています。

2　固定資産税の還付金について

固定資産税の税額の更正については、地方税法第 17 条の 5 に「更正又は決定は、法定納期限…の翌日から起算して 5 年を経過した日以後においては、することができない。」と規定されていることから、5 年を限度に行っています。

ただし、所有者の認定誤り、同一の固定資産に対する二重課税の誤り等の場合は、市の「固定資産税に係る返還金の取扱要綱」及び「固定資産税に係る返還金の事務取扱要領」の規定により、20 年を限度として返還処理を行っています。

3　本件経緯について

平成 30 年 6 月○日、申立人が○○税務課に来所され、熊本市○○区 a 番地の土地（以下「本件土地」という。）の固定資産税が少し高いようだと相談がありました。そこで、本件土地を所管している○○税務課で申立人から話を聞いたところ、所有者はお亡くなりになり所有者の親族Ｂへの所有権移転を検討しているとのことでした。そして、「現地は長年更地で接道する道路の幅員も狭く、家屋の建築が困難であり、売却したくても買い手がつかない。これから建築指導課へ道路判定の申請をするが、このまま家屋が建築できない場合、土地の評価を見直してもらうことはできるのか。」という内容でした。このため、○○税務課で現地確認と建築指導課への確認をした上で回答しますと伝えました。

同月○日、○○税務課で現地調査を実施しました。

同月○日、申立人から○○税務課へ電話があり、建築指導課からは市道の幅員と急傾斜

地危険箇所につき家屋の再建築は困難であると言われたとのことでした。○○税務課からは、同月○日に現地調査を実施したことを報告し、建築指導課にも確認した上で回答しますと伝えました。

同年7月、建築指導課へ確認を行いました。当該土地に家屋を建築しようとする場合、土地に接道する道路は幅員4m以上確保し、かつ位置指定道路に接道していなければならないため、現状では建築は困難との回答でした。

同月、現地調査及び建築指導課への確認を基に、○○税務課内で協議を行い、現状では家屋の建築が困難な状況であるため、課税地目を宅地から雑種地に見直し、地方税法の規定に基づき5年度分の更正を行うこととしました。

同月○○日、更正処理を行いました。

同月○○日、申立人に電話し、調査の結果、課税地目を宅地から雑種地に見直し、地方税法の規定に基づき、過去5年度分の更正を行うことを伝え、また、修正通知書を後日送付すること、還付については別途納税課から通知がある旨伝え、ご理解を得たと記憶しています。

同年8月○○日、5年度分の修正通知書と平成30年度の納税通知書を送付しました。

4　市の見解について

(1)　本件土地の地目について

今回問題となっている本件土地の地目についての調査は、昭和40年時には航空写真等の活用もなかった頃であり、現地調査により土地の状況、利用目的等に重点を置き登記簿の地目と同じく現況地目も宅地と認定したものと思われます。

本件土地は昭和40年○月に分筆後、申立人の親族Aが取得され、当時、法務局からの登記済通知書により現地調査を行ったものと思われます。その際、登記簿上の地目が宅地であったことから利用目的を宅地とし、土地の現況が分譲宅地のように道路、擁壁等で区画されていたこと等から課税地目を宅地と認定しています。その後は航空写真等を活用し、土地の状況に変更がなかったことから、平成30年度まで課税地目を宅地と認定し課税していました。平成30年6月に申立人からの問合せがあったため、本件土地及び周辺土地の状況、接道する道路の状況及び幅員、周辺の道路の状況等の現地調査を行うとともに、建築指導課に本件土地に建築が可能であるかどうかの調査を行いました。その結果、現状では本件土地に家屋の建築は困難であることが判明したため、課税地目を宅地から雑種地に見直しました。

(2)　固定資産税の還付金について

本件における固定資産税の税額の更正について、地方税法第17条の5の規定に基づき、平成26年度から平成30年度までの5年度分の更正処理を行いました。本件土地については、地目の認定に関するものであるため、地方税法の規定により、5年度分の更正還付処理を行っています。申立人に対しては、調査結果及び地方税法の規定により5年度分の還付である旨、お伝えしたつもりではありますが、説明不足であったとすれ

ば、お詫び申し上げます。

なお、毎年、固定資産税納税通知書に課税明細書を添付し送付していますので、疑問点等があれば、固定資産税課にお問合せいただければと思います。また、固定資産税の評価額に不服がある場合は、3年ごとの基準年度においては固定資産評価審査委員会に対して審査申出をすることができます。

固定資産税の賦課業務に関して、今後さらに細心の注意を払って、適正課税に努めてまいります。

5　今後の方針について

現地調査に際しては、可能な限り情報収集を行い適正な地目の認定、適正な評価に努めてまいります。また、丁寧で分かりやすい説明にも心がけてまいりたいと思います。還付金につきましては、地方税法の規定がありますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

【オンブズマンの判断】

1　本件における検討事項

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、①申立人の親族Ａが所有していた（現在は申立人の親族Ｂが所有）熊本市〇〇区ａ番地の土地（以下「本件土地」という。「苦情申立ての趣旨」によると、対象の土地は熊本市〇〇区ｂ番地となっていますが、今回、市が課税地目の変更を行ったのは熊本市〇〇区ａ番地の土地とのことですので、対象の土地は熊本市〇〇区ａ番地の土地と思われます。）の地目が「宅地」であったが、申立人の指摘により市が調査を行い、その結果、「雑種地」に変更された。どうして、市は土地の地目について、申立人が調査をお願いするまで、調査を行わないのかという点（以下「主張①」という。）と、②固定資産税の還付金が5年分だけ還付されたが、どうして5年分だけであるのか、また、それについての説明もないという点（以下「主張②」という。）の二点について苦情を申し立てていると考えられます。

そこで、以下、上記二点について、市の業務に不備がなかったか判断していきます。

2　主張①について

(1)　本件土地を宅地と認定したことについて

まず、本件土地をそもそも、「宅地」と認定したことについて、市の判断に問題がなかったか検討します。

「市からの回答」によると、「固定資産評価基準における各地目の意義については、基本的には不動産登記法上の取扱いと同様であり、具体的には不動産登記事務取扱手続準則に定められているところであり、宅地の認定基準で『宅地』とは、建物の敷地及びその維持もしくは効用を果たすために必要な土地をいうとされており、現に建物が建築されていない土地であっても、土地全体としての状況、使用実態等から客観的に見て建物の敷地の用に供されることが明らかな場合、また、いわゆる分譲宅地のように道

路、側溝などで区画されているような場合はこれを宅地と認定して差し支えないとされています。」とのことです。

オンブズマンが調査したところ、本件土地は申立人の親族Ａが所有権を取得した当時から、不動産登記簿上の地目は「宅地」とされていました。また、航空写真で確認したところ、本件土地は、隣の敷地に家が建てられており、○○は私道と見える区画（この区画は、法務局備付けの地図に「道」と書かれています。）に接し、○○と○○は隣接地と擁壁で区画されており、一見すると住宅の建築用地として区画された土地に見える状況にありました。この状況は、「土地全体としての状況等から客観的に見て建物の敷地の用に供されることが明らかな場合」に当たるともいえますし、「いわゆる分譲宅地のように道路、側溝などで区画されているような場合」に含まれると見ることもできます。

市は、申立人から指摘を受けて調査したところ、公道から本件土地○○側の前記私道と見える区画の間に存在する舗装もされている道路様の土地が、建築基準法第 42 条に規定する道路に該当しないため、本件土地が同法第 43 条に規定された接道義務を満たすことができず、本件土地に建物が建てられないことが判明したとのことです。航空写真で見た上記道路様の土地の形状からすると、この土地が同法第 42 条に規定する道路に該当しないとの事実は、通常の現地調査では把握することが困難であると考えます。

これらの状況からすると、市が本件土地の地目を「宅地」と認定したことについては、相応の根拠があったと考えられますので、それ自体を誤りであったと判断することは困難です。

(2)　土地の地目について調査を行わなかったことについて

では、本件土地につき、申立人から指摘があるまで、地目の調査を行っていなかったとの申立人の主張について、問題がないか検討します。

「市からの回答」によると、「土地の評価に当たって、地目の認定は基本的かつ重要な要素となるものですから、実地調査等により的確に把握する必要があります。地方税法第 408 条において適正な評価を確保するため、固定資産の状況を毎年少なくとも 1 回実地に調査を行わなければならない旨定められています。しかしながら、実務上、市内の全筆について毎年実地調査を行うことは困難であるため、航空写真の活用等により実地調査を補完しています。」とのことです。そして、本件土地については、上記 2 (1) のとおり地目を「宅地」と認定した後、継続的に航空写真による調査を行い、その航空写真を見る限り、土地の状況に変更がなかったことから、本件土地の地目の変更もないと考え、地目の変更は行っておらず、平成 30 年度まで課税地目を「宅地」として課税していたとのことです。

そうであるなら、市は、いったん本件土地の地目を「宅地」と認定した後、本件土地について、申立人がおっしゃるように地目の調査を行っていなかったわけではなく、航空写真によるものでありますが、地目の調査を継続的に行っていたことになります。

「市からの回答」にもあるとおり、市内の土地の全筆について、毎年実地調査を行うことは、実際上困難です。したがって、航空写真の活用等により実地調査を補完し、「航空写真による調査により、土地の状況に変更があった場合に、現地に赴いて実地調査を行い、土地の状況に変更があったときは地目の変更を行う（航空写真による調査によって土地の状況に変更が見られない場合は、現地に赴いての実地調査を行わない。）。」という方法をとっている市の調査の在り方に、問題があるとは認められません。航空写真を見る限り、本件土地について土地の状況に変更がみられなかったということですので、本件土地に関する継続的な調査も、適切に行われていたと考えられます。

なお、固定資産税の納税通知書には、評価額について不服がある場合、不服申立てができる旨、記載されています。この点からすると、土地の所有者にも、地目に関する市の認定に疑義がある場合には、不服を申し立ててこれを是正する機会が設けられていることになります。

3　主張②について

(1)　固定資産税の還付金が5年分だけであるという点

「市からの回答」にあるとおり、固定資産税の税額の更正については、地方税法第17条の5第1項に、「更正又は決定は、法定納期限…の翌日から起算して5年を経過した日以後においては、することができない。」と規定されおり、地方税法上は5年以上遡って税額の更正はできない定めになっています。

また、過大に納めた税金の還付に関して、地方税法第18条の3は、還付金の消滅時効について、「その請求をすることができる日から5年を経過したときは、時効により消滅する。」と定めています。このため、どれだけ長期間にわたる過徴収があっても、法的には5年分の返還しか自治体側には義務付けられていません。

これらの規定は、市の判断に誤りがあった場合に適用される一般的な規定ですが、固定資産税の課税手続において市に重大な誤りがあった場合については、地方税法第417条第1項に、「重大な錯誤があることを発見した場合においては、直ちに…価格等を修正して、これを固定資産課税台帳に登録しなければならない」と規定されています。この規定は、上記「重大な錯誤」があった場合には、5年を超えて遡って過徴金を返還することを想定していると解されるため、多くの自治体では、その返還に関して要綱等を作成しているところが多いようです。熊本市においても、「市からの回答」によると、「所有者の認定誤り、同一の固定資産に対する二重課税の誤り等の場合は、市の『固定資産税に係る返還金の取扱要綱』及び『固定資産税に係る返還金の事務取扱要領』の規定により、20年を限度として返還処理を行っています。」とのことです。

市は、本件について、地目の認定に関するものであるため、地方税法第417条にいう「重大な錯誤」には当たらないと考えています。①市の「固定資産税に係る返還金の取扱要綱」及び「固定資産税に係る返還金の事務取扱要領」にある「瑕疵ある課税処分」（地方税法第417条により修正を要する誤りのある課税処分）の中に、地目の認定に誤

りがあった場合は含まれていないこと、②本件土地の状況が前記 2（1）で述べたとおりであったこと（一見すると宅地と見られる状況であったこと）、以上からすると、「本件土地の地目の認定に関しては地方税法第 417 条にいう『重大な錯誤』はなかった。」と判断し、過去 5 年度分についてのみ更正、還付の処理をした市の判断に、誤りがあるとは認められません。

(2)　固定資産税の還付金が 5 年分だけであるということについての説明がないことについて

「市からの回答」によると、申立人に対して、調査結果及び地方税法の規定により 5 年度分の還付である旨、お伝えしたつもりではあったとのことです。

市としては、十分な説明を行ったつもりなのでしょうが、その説明が申立人に伝わっておらず、このため、申立人は、説明がなかったと感じたものと思われます。市に対しては、「市からの回答」の「今後の方針について」にあるように、今後は、より一層丁寧で分かりやすい説明を心がけてもらいたいと希望します。

(13)データ入力業務委託

【苦情申立ての趣旨】

平成 29 年○月○日、○○にかかるデータ入力及び○○等業務の入札があり、私が代表を務めるＡ社が落札した。

同月○日に契約書を交わし、同月○日にＢ課と業務打ち合わせを行った。その際、市の担当者は私に仕様書になかった高価な機械を二台購入しろと言った。その機械がなければ納品はできない状況であったことが契約した後に説明された。市の担当者は私に対して、一回でも納期に間に合わないようなことがあれば、入札停止や公表になると言った。また、機械を購入できないなら辞退するよう言った。弊社は業務に備えてアルバイトを雇っていたし、とにかく一回でも納期に間に合わなければ大変なことになると思い、その機械を買うしかないという判断に至った。結局、平成 30 年○月、機械を一台リースした。

同年 2 月中旬、Ｂ課に提出したデータに一部ミスがあり、Ｂ課に呼び出された。Ｂ課の奥に会議室があり、そこに案内された。会議室には課長以下十数名がいた。そこで、「あなたのミスのせいで私は土曜も出勤している。」などと一人一人からひどい叱責を受けた。叱責は夕方 4 時から 5 時まで 1 時間続いた。職員からは入札停止もほのめかされた。

最終的に業務は変更契約を交わし、平成 30 年○月○日に業務は終了した。業務は終了したが、これまでの市の対応に納得いかず、令和元年○月○日頃にＣ課長へ仕様書にはない機械購入のこと等を手紙に書いて送付したが、回答がない。同月○日頃にはＣ課長に電話して手紙に書いた内容を尋ねたが、明確な回答はなかった。

このような経緯を踏まえて、以下二点の苦情を申し立てる。

①契約した後で、仕様書にない機械を購入しろと強迫され、その他作業でかなりのいじめにあった。入札違反にあたる事だと思う。このことを手紙や電話で尋ねたが回答がなく不満

だ。

②一般入札にも関わらずいつも決まった会社が入札する習わしがあり、後発会社が参入すると相当のいじめでかかってくる。機械が高額なので、仕様書に記載されるべきであるところ記載されていないということは、いつも決まった会社が入札するからであり、入札違反の疑いがある。このことを手紙や電話で尋ねたが回答がなく不満だ。

【市からの回答】

1　○○にかかるデータ入力及び○○等業務委託について

申立人は、代表社員を務める○○会社○○（以下「Ａ社」という。）と本市が契約した、○○にかかるデータ入力及び○○等業務委託（以下「当該業務」という。）にかかる入札及び業務に関して苦情を述べられ、申し立てをされていますので、まず、熊本市業務委託契約等に係る競争入札参加者等の資格等及び当該業務について説明します。

(1)　熊本市業務委託契約等に係る競争入札参加者等の資格等について

業務委託契約等に係る競争入札参加資格については、以下の項目を必須の要件として設定しています。

①　熊本市業務委託契約等に係る競争入札等参加資格審査申請書を提出し、熊本市業務委託契約等に係る競争入札参加者等の資格等に関する要綱（平成 20 年告示第 731 号）第 5 条に規定する参加資格者名簿に登録されている者であること。

②　地方自治法施行令第 167 条の 4 第 1 項各号の規定に該当しない者であること。

③　会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）第 17 条の規定による更生手続の開始の申立て又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）第 21 条の規定による再生手続の開始の申立てがなされた場合は、それぞれ更生計画の認可決定又は再生計画の認可決定がなされていること。

④　熊本市が締結する契約等からの暴力団等の排除措置要綱（平成 18 年告示第 105 号）第 3 条第 1 号の規定に該当しないこと。

⑤　熊本市から熊本市物品購入契約及び業務委託契約等に係る指名停止等の措置要綱（平成 21 年告示第 199 号。以下「指名停止要綱」という。）に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。

⑥　消費税及び地方消費税並びに本市市税の滞納がないこと。

⑦　業として本件競争入札に付する契約に係る業務を営んでいること。

以上の必須の要件のほか、より確実な履行を確保するため、案件によっては過去の履行実績を条件として付す場合もあります。

なお、上記①の「熊本市業務委託契約等に係る競争入札参加者等の資格等に関する要綱第 5 条に規定する参加資格者名簿に登録されている者」の登録の要件は、上記②④のほか、1 年以上引き続き営業を営んでいることを要件としています。

当該業務については、前述の入札参加資格に加えて、次の要件を付しています。

⑧　本件公告日以前に、地方公共団体又は国（公社、公団及び独立行政法人を含む。）と○○にかかるデータ入力及び○○等の業務契約を平成 24 年度以降締結し、当該契約を履行した実績を有すること。

⑨　一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定する「プライバシーマーク制度」の使用認可又は「ISMS 適合性評価制度」の認証を受けていること。

⑩　その他本業務委託に関する仕様に定める要件を満たしていること。

また、入札参加資格において、特殊な機械や設備を必要とする業務における審査内容については、条件に合致した機械や設備を有しているかどうか、原則書面で確認することとしています。

(2)　当該業務について

当該業務の①当初の契約、②変更契約、③必要とする機械や設備について説明します。

①　当初の契約の業務の概要は、○○資料について、○○処理を行い、○○等を○○化するものです。入札日、契約日、履行期間、契約金額、処理予定件数は次のとおりです。なお、納期については、履行期間内に個別の納期を設定しており、仕様書にスケジュール表を掲載しています。

入札日：平成 29 年○月○日　一般競争入札（入札参加者○○社）
契約日：平成 29 年○月○日
履行期間：平成 29 年○月○日から平成 30 年○月○日まで
契約金額：○○円
処理予定件数：○○件

②　変更契約は、A社から「履行開始より当該業務に従事する作業員を計画的に確保する予定であったが、折からの人手不足により人員確保できなかった」との申し出があり行ったものです。契約日、履行期間、変更契約金額、変更処理件数は次のとおりです。なお、納期については、履行期間内に個別の納期を設定しており、仕様書にスケジュール表を掲載しています。

契約日：平成 30 年○月○日
履行期間：平成 29 年○月○日から平成 30 年○月○日まで
変更契約金額：○○円
変更処理件数：○○件

③　必要とする機械や設備について、特段の指定はしておりませんが、仕様書において、処理の内容、処理件数及びその納期等を示しています。

2　経緯について

次に、当該業務にかかる経緯について、説明します。

平成 29 年○月○日、当該業務の一般競争入札（入札参加者 3 社）が行われ、その結果A社が落札しました。

同月○日、当該業務について契約を行いました。

同年○月○日～○日、業務開始前のテスト期間において、市は、○○資料に印字する資料番号が手作業で処理されていることを確認しました。

同月○日、Ｂ課からＡ社へ「本日は○○処理の件でお尋ねしたいのですが、前年委託業者では○○処理機を複数台もってらっしゃって、○○件近くの資料を 1 週間内で○○処理されてましたが、今回 1 台の機器のみで対応可能でしょうか。」とメールを送信しました。

同月○日、Ａ社から「○○処理機仕様では、○～○件／分、○○処理できます。ナンバリングと並行しても、○件／分は可能かと思います。○○件を 24 時間で○○処理可能という計算です。稼働時間は 24 時間、シフト体制で○○処理を実施する予定ですが、不足の事態も想定して追加する方向で検討します。」とのメールを受信しました。

平成 30 年○月○日、Ａ社が納品した○○第 2 回目のデータに相当数のエラーが検出されました。

同月○日、職員 5 名が休日出勤し、○○第 2 回目のデータの確認・修正作業を行いました。

同月○日、Ａ社が○○第 1 回目のデータを納品しました。しかし、このデータは○○システムに取り込むことができないような不整合データでした。

同月○日及び同月○日、職員 5 名が休日出勤し、○○第 1 回目のデータの確認・修正作業を行いました。

同月○日、Ａ社に対して、同月○日納品の○○第 2 回目データに相当数のエラーがあったため、同月○日に市の担当課職員 5 名が休日出勤し、確認・修正作業を行ったこと及び同月○日納品の○○第 1 回目のデータが不整合データだったため、同月○日及び同月○日に市の担当課職員 5 名が休日出勤し、確認・修正作業を行ったこと等を報告し、納品データの品質確保及び納期遵守について依頼を行いました。

同年○月○日、当該業務について変更契約を行いました。

同年○月○日、変更契約に伴う当該業務の履行が完了しました。

同年○月○日、当該業務の契約及び「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」で規定する無許諾再委託にかかる事情聴取のため申立人が市役所に来庁し、市役所 4 階会議室において、Ｂ課長、同副課長、同担当主幹及び情報政策課主査がヒアリングを実施しました。その際、申立人から「入札の後に 1 台○○円する機械を買いなさいという指示があった。」、「一般競争入札だけれどもある特定の会社で決まっている。」という旨の話がありました。Ｂ課（現在は組織改編により「Ｃ課」。）としては否定したものの、最終的に、この件について申立人があらためて文書を出すということで終わりました。

令和元年（2019 年）○月○日、Ｃ課副課長が、無許諾再委託の件についてＡ社に電話した際、申立人から「市から○○処理の機械を買わされたことに対して、訴えることを検討する。」との発言がありました。それに対して、同副課長は「訴えるということに対し

て、こちらからどうのこうのは言えない。」と回答しました。

同月○日、申立人から弁明書（同月○日付）を受領しました。その中で、○○処理機械（約○○円）及び入札の件についての記載があるものの、回答は求められていません。

同年○月○日、申立人から「市長への手紙」（同月○日付）が送られてきました。

3　申立人の主張に対する市としての見解

申立人が「申立ての趣旨」の中で主張されている点について、市としての見解を述べます。

(1)　「仕様書にない機械を購入しろと強迫され」たとの主張について

当該業務は、約○○件の○○資料についてデータ入力及び○○処理を行う業務であり、限られた期間に正確に処理するためには自動ナンバリング機能付き○○処理機を使用することは、市としては一般的であると考えています。

このような中、業務開始前のテスト期間（平成29年○月○日～○日）において、市は、○○資料に印字する資料番号が手作業で処理されていることを確認したため、成果品（約○○件）の品質確保及び納期の遵守を懸念しました。

このことにより、市は当該業務契約書第37条（疑義についての協議）に基づき、A社の当該業務に係る管理責任者と、①納品データに正確を期すこと、②納期を遵守することについて、協議を行いました。

その後、A社内で検討され、平成29年○月○日にメールで連絡があったように、A社自らその必要性を認められ自動○○機能付き○○処理機を調達されたものです。

なお、C課長及び同副課長が当時のB課長、同主幹、同担当者にヒアリングを実施した結果、市職員からA社に対して、「機械を二台購入しろ」、「一回でも納期に間に合わないようなことがあれば、入札停止や公表になる」、「機械を購入できないなら辞退するよう」との発言をした事実は確認できませんでした。

(2)　「その他作業でかなりのいじめにあった」との主張について

平成30年○月○日、市役所○○会議室において、B課職員と申立人及びA社管理責任者で協議を行いました。この協議は、A社が納品データの品質を確保できていないことや納期が遵守できていないことから市の呼びかけで行いました。

最初に○○関係で当時のB課長、同主幹及び同担当の 3 名が市○○関係業務の件で対応しました。

内容は、平成30年○月○日にA社が納品した○○第1回目の納品データが、仕様書を遵守した入力が行われておらず、○○システムに取り込むことが出来ないような不整合データであったため、3回に渡る修正をお願いしたこと、同月○日及び○日にB課○○班職員5名が休日出勤し、納品データの確認・修正作業に追われたことを報告し、納品データの品質を確保するようA社に対して依頼を行いました。また、納期についても遅延が発生していたことから、納期を遵守するよう併せてA社に依頼を行いました。

次に○○関係でB課長、同主査及び同担当 4 名の合計 6 名が○○関係業務の件で対

応しました。

内容は、平成30年○月○日にＡ社が納品した○○第2回目の納品データを○○システムに取り込んだところ、相当数のエラーが検出されたことから、翌日○日にＢ課○○班職員5名が休日出勤し、納品データの確認・修正作業に追われたことを報告し、納品データの品質を確保するようＡ社に対して依頼を行いました。

○○関係及び○○関係のいずれの協議も、市としては、適正な○○を行うため、確実な作業の実施及び納期の厳守を目的として行ったものであり、委託者の監督行為として当然行うべきものであったと考えています。

なお、Ｃ課長及び同副課長が当時のＢ課長、同主幹、同主査、同担当者5名の合計8名にヒアリングを実施した結果、市職員からＡ社に対して、「ひどい叱責」や「入札停止をほのめかす」旨の発言を行った事実は確認できませんでした。

(3)　「手紙や電話で尋ねたが回答がなく不満だ」との主張について

平成30年9月○日、無許諾再委託にかかる事情聴取のため、申立人が市役所に来庁された際に、○○機械や入札の話がありましたが、最終的には、申立人があらためて文書を出すということで終わっており、回答は求められておりません。

申立人がここで主張されている「手紙」については、令和元年（2019年）5月○日に受領した弁明書（同月○日付）のことを「手紙」と称されていると思いますが、この弁明書において、○○機械の購入や入札等についての記載はあるものの回答は求められておりません。

また、電話については、令和元年（2019年）5月○日、同月○日、同月○日にＣ課副課長が対応しています。

同月○日の電話の際に○○機械の話がありましたが、申立人の意見として述べられたものであり、回答を求められていません。同月○日及び同月○日の電話については、申立人が主張される○○機械や入札等の件についての話は、そもそもありませんでした。

(4)　入札について

当該業務の入札については、関係法令及び市契約事務マニュアル等に基づき、一般競争入札の方法により適切に実施しております。

過去の当該業務の入札においては、結果的に同一の業者が落札したものであり、今回初めてＡ社が落札しましたが、申立人が主張するＡ社へ対してのいじめの事実は確認できませんでした。

4　今後の方針について

入札及び契約については、今後も関係法令及び市契約事務マニュアル等に基づき、適切に執り行っていきます。

なお、○○については、当該業務の件数等からして自動○○機能付きのものを使用することは一般的と考えていますが、その機器の使用について明確にするために、仕様書にお

いて「○○を行う際は、○○機能を使用する」との記載を追加しました。なお、○○機能とは自動○○機能のことです。

【オンブズマンの判断】

1　はじめに

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人の苦情は以下の二点です。一つ目は、契約した後で、仕様書にない機械を購入しろと強迫され、その他作業でかなりのいじめにあった。入札違反にあたる事だと思う。このことを手紙や電話で尋ねたが回答がなく不満だというもの。（以下「苦情①」という。）二つ目は、一般入札にも関わらずいつも決まった会社が入札する習わしがあり、後発会社が参入すると相当のいじめでかかってくる。機械が高額なので、仕様書に記載されるべきであるところ記載されていないということは、いつも決まった会社が入札するからであり、入札違反の疑いがある。このことを手紙や電話で尋ねたが回答がなく不満だというものです。（以下「苦情②」という。）

そこで、苦情のそれぞれについて、オンブズマンの見解を述べます。

2　苦情①について

(1)　まず、「契約した後で、仕様書にない機械を購入しろと強迫され」という点について考察します。

「苦情申立ての趣旨」によると、「（平成 29 年 11 月）○日にＢ課と業務打ち合わせを行った。その際、市の担当者は私に仕様書になかった高価な機械を○台購入しろと言った。その機械がなければ納品はできない状況であったことが契約した後に説明された。市の担当者は私に対して、一回でも納期に間に合わないようなことがあれば、入札停止や公表になると言った。また、機械を購入できないなら辞退するよう言った。弊社は業務に備えてアルバイトを雇っていたし、とにかく一回でも納期に間に合わなければ大変なことになると思い、その機械を買うしかないという判断に至った。結局、平成 30 年 1 月、機械を一台リースした。」とあります。このことが申立人の主張する「契約した後で、仕様書にない機械を購入しろと強迫され」にあたるものと考えられます。

平成 30 年度○○にかかるデータ入力及び読取業務の主管課（以下、「担当課」という。）は、当時はＢ課でしたが、組織改編により現在は、Ｃ課となっています。担当課に事実を確認した結果は、「市からの回答」の「３（１）」にあるとおりです。加えて、担当課は、そもそも平成 29 年 11 月○日に申立人と接触していないということでした。

つまり、市の主張は、平成 29 年 11 月○日に申立人と接触しておらず、また、職員が「機械を二台購入しろ」、「一回でも納期に間に合わないようなことがあれば、入札停止や公表になる」、「機械を購入できないなら辞退するよう」と発言をした事実は確認できなかったということです。このことについては、両者の言い分が異なり、客観的な資料もないため判断できません。

しかしながら、申立人の主張している日とは違いますが、オンブズマンは、担当課が

保存していた平成 29 年 12 月〇日に担当課から申立人が代表社員を務めるＡ社に送信したメールと、それを受けて同月〇日にＡ社が担当課へ返信したメールの内容を確認しました。〇日のメールには、担当課職員からＡ社の保有する機械の処理能力に不安を抱いている旨の内容が記載されていました。〇日のＡ社が返信したメールは、不測の事態も想定して（機械を）追加する方向で検討している旨の内容が記載されていました。これらのメールを見る限りでは、Ａ社が自らの判断で機械をリースしたものと考えられ、担当課が「機械を購入しろと強迫」したようには見受けられませんでした。

(2)　「その他作業でかなりのいじめにあった。入札違反にあたる事だと思う。」という点について考察します。

「苦情申立ての趣旨」によると、「（平成 30 年）2 月中旬、Ｂ課に提出したデータに一部ミスがあり、Ｂ課に呼び出された。Ｂ課の奥に会議室があり、そこに案内された。

会議室には課長以下十数名がいた。そこで、『あなたのミスのせいで私は土曜も出勤している。』などと一人一人からひどい叱責を受けた。叱責は夕方 4 時から 5 時まで 1 時間続いた。職員からは入札停止もほのめかされた。」とあります。このことが申立人の主張する「その他作業でかなりのいじめにあった。入札違反にあたる事だと思う。」という苦情であると考えられます。

このことについて、市は、「市からの回答」の「３（２）」で述べていますが、期日については、申立人は「（平成 30 年）2 月中旬」と主張していますが、担当課には平成 30 年 2 月中旬の記録がなく、おそらく平成 30 年 1 月〇日のことだろうとのことで回答をしています。内容については、申立人は職員の人数が「課長以下十数名」いたとの主張ですが、「市からの回答」では、最初に 3 名、次に 6 名であり、両者の主張に違いがあり、客観的な資料もないため事実の確認ができません。また、市は委託者の監督行為としての納期遵守依頼や品質確保の依頼等はあったと認めているものの、「ひどい叱責」や「入札停止をほのめかす」旨の発言については、事実は確認できなかったと主張しています。期日、人数、発言内容のいずれも両者の主張が異なり、仮に期日が 1 月〇日のことだったとしても、詳しい発言内容等についての客観的資料がなく、事実の確認ができません。

(3)　「手紙や電話で尋ねたが回答がなく不満だ。」について考察します。

「苦情申立ての趣旨」によると、「最終的に業務は変更契約を交わし、平成 30 年 4 月〇日に業務は終了した。業務は終了したが、これまでの市の対応に納得いかず、令和元年 5 月〇日頃にＣ課長へ仕様書にはない機械購入のこと等を手紙に書いて送付したが、回答がない。同月〇日頃にはＣ課長に電話して手紙に書いた内容を尋ねたが、明確な回答はなかった。」とあります。このことが申立人の主張する「手紙や電話で尋ねたが回答がなく不満だ。」という苦情であると考えられます。

このことについて、市は、「市からの回答」の「３（３）」で述べていますが、平成 30 年 9 月〇日に申立人が来庁された際の話し合い、令和元年（2019 年）5 月〇日の弁明

書、同年5月〇日、同月〇日、同月〇日の電話では、いずれも回答を求められておらず、同月〇日、同月〇日の電話ではそもそも〇〇機械や入札等の話はなかったとのことです。このことについても、両者の言い分が異なり、客観的な資料もないため判断できません。

3　苦情②について

(1)　まず、「一般入札にも関わらずいつも決まった会社が入札する習わしがあり」について考察します。

このことについて、市は、「市からの回答」の「３（４）」で述べています。オンブズマンも「〇〇にかかるデータ入力及び〇〇等業務委託」の過去5年間の契約締結状況を確認しました。確かに、申立人の主張のとおり、本件でＡ社が落札した以外の4回（平成27、28、29、31年度）は、同一の業者が落札又は随意契約をしていました。この点については、オンブズマンも関係法令及び市契約事務マニュアル等を確認した結果、これらの契約は法令等に基づき適正・公平に落札又は随意契約されたものであると考えます。

(2)　「後発会社が参入すると相当のいじめでかかってくる。」について考察します。

ここでいう「相当のいじめ」と苦情①にある「その他作業でかなりのいじめ」については、申立人との面談等から、同一のことを言っているものと考えられます。つまり、後発会社が参入したため（苦情②）、その他作業でかなりのいじめにあった（苦情①）。ということだと考えられます。ここについての見解は、前記「２　苦情①について」で示したとおりです。

(3)　「機械が高額なので、仕様書に記載されるべきであるところ記載されていないということは、いつも決まった会社が入札するからであり、入札違反の疑いがある。」について考察します。

オンブズマンが確認したところ、確かに本件入札に関する仕様書には、処理の内容、処理件数及びその納期等についての記載はありましたが、機械の仕様については記載がありませんでした。「市からの回答」の「３（１）」では、「当該業務は、約〇〇件の〇〇資料（給与支払報告書等）についてデータ入力及び〇〇処理を行う業務であり、限られた期間に正確に処理するためには自動〇〇機能付き〇〇を使用することは、市としては一般的であると考えています。」とあります。仮に、自動〇〇機能付き〇〇を使用しなくても、結果として業務を履行できれば、仕様書に問題はないといえます。つまり、入札参加者は、自動〇〇機能付き〇〇を保有していなくても、マンパワーやその他の方法で業務を履行できれば問題ありません。したがいまして、「機械が高額なので、仕様書に記載されるべきであるところ記載されていない」という点について不備はないと考えます。さらに、「いつも決まった会社が入札するからであり、入札違反の疑いがある。」についても、上記「３（１）」で述べたとおり不備はありません。

(4)　「手紙や電話で尋ねたが回答がなく不満だ。」について考察します。

ここでいう「手紙や電話」と苦情①にある「手紙や電話」は同一のことを言っているものと考えられます。したがいまして、この点についての見解は、前記「２　苦情①について」で示したとおりです。

４　最後に

以上のとおり、申立人の苦情については、一部客観的証拠がなく事実の判断ができない部分もありましたが、確認できる範囲では、市に不備はないと考えられます。

ここからは、今回の調査を通じてオンブズマンが感じた点について述べます。

本件委託業務は、後の〇〇業務を行うために、委託期間内に確実に行わなければならない大変重要な業務です。

本件では、市とＡ社が平成 29 年 11 月〇日に契約したものの、その後の平成 30 年 2 月〇日には、Ａ社の人員不足を理由に契約の変更が行われました。Ａ社は当初約〇〇件の入力業務を受託していたものですが、結局は約〇〇件の入力業務をするに終わりました。残った入力業務約〇〇件については、市が別の会社と随意契約を締結して処理をしています。

本件では、別の会社が短期間で処理を行ったため、後の〇〇業務は円滑に行われたものと考えられますが、それがなければ、〇〇業務に支障を来すところでした。

市に対しては、今回のようなことが二度と起きないように、再発防止策について研究を望みます。

（14）個人番号カードの発行

【苦情申立ての趣旨】

平成 30 年（2018 年）2 月、配偶者と一緒に個人番号カードの申請手続きに〇〇区役所へ行ったところ、4、5 か月も経ってから、受取りの通知書が届いた。配偶者はついでがあって個人番号カードを受け取ってきたが、本人でなければ受け取れないということで私のカードは受け取れなかった。通知書には、受取りの期間等の記載も特になかったことから、私の個人番号カードはそのままにしていた。

平成 31 年（2019 年）4 月、〇〇区役所へ個人番号カードを受取りに行ったところ、対応した〇〇区区民課の職員Ａから「再発行扱いなので有償になる。」と言われたが、なぜ再発行扱いになるのかをきちんと説明してもらえなかった。まだ受け取っていないのになぜ再発行になるのか疑問に思い、本庁に電話して確認したところ、対応した職員Ｂから、受取りの際はサインをしているはずなので、〇〇区役所で確認するように言われた。そこで、〇〇区役所へ行ったが、職員Ａからは、申請手続きを行った平成 30 年 2 月が、個人番号カードを受領した日だと説明された。受取りの通知書は、申請から 4、5 か月も経ってからきたのに、申請した日と受領した日が同じはずがないのでおかしいと思った。

また、住民票コード交付通知書（以下「住民票コード」という。）が平成 14 年 8 月に交付されており、平成 31 年 3 月〇日、〇〇区役所へ行ったとき、窓口の女性職員は「個人番号

カードと住民票コードは効力が同じ。」とのことで、住民票コードがあれば問題ないような説明だった。しかし、平成 31 年 4 月に対応した職員Ａは、「個人番号カードは必需品だ。」と発行が義務的なものというような説明だったので、職員Ｂにも確認したところ、「個人番号カードの発行は任意的なもの。」とあまり重要性はないような説明だった。

数日前、個人番号カードを受け取りにくるように連絡があったため、〇〇区役所へ行ったが、「まだ本庁から届いていない。」と言われて、結局、受け取ることはできなかった。

そもそも、個人番号カードを一度も受け取っていないのに、再発行扱いとなることが納得できない。仮に、1 年以上受け取らなかったら再発行扱いになるのであれば、最初に説明しておくべきである。申請手続きをした際は無償ということだったのに、再発行扱いで有償になるということも納得できない。また、個人番号カードや住民票コードに関する説明が職員によって異なっており、市民に対して正確に説明すべきである。さらに、受取りにくるよう促すのであれば、きちんと受け取れるように準備してから言うべきである。

【市からの回答】

1　個人番号カード（マイナンバーカード）の交付について

(1)　個人番号カードの役割、様式

「個人番号（マイナンバー）」とは、日本に住民票を有するすべての方が持つ 12 桁の番号です。個人番号は、社会保障、税、災害対策の三分野で、複数の機関に存在する個人の情報が同一人の情報であることを確認するために活用されます。個人番号は、「通知カード（紙製のカードで、住民に個人番号をお知らせするもの）」に記載されています。

「個人番号（マイナンバー）カード」とは、個人番号制度が導入されたことに伴い、本人の申請により交付される IC カードのことです。おもて面には氏名、住所、生年月日、性別や顔写真などが記載され、うら面に個人番号が記載されています。個人番号カードは、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な身分証明書として利用できるものです。

また、個人番号カードには、「署名用電子証明書」（e-tax などの電子申請において申請データに電子署名を行う際に使用するもの）と「利用者証明用電子証明書」（証明書コンビニ交付サービスなどを利用する際に使用するもの）という公的個人認証サービスによる２つの電子証明書を記録する機能が、IC チップに標準的に搭載されています。

(2)　個人番号カードの申請・交付の流れ

個人番号カードの申請は、通知カードに同封されている「個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行／更新申請書」（以下「申請書」という。）に本人が必要事項を記入して郵送するなどの方法によって行います。通知カードに同封された申請書を紛失された場合、各区役所の区民課や総合出張所窓口で新たに申請書を交付しております。

個人番号カードの受付・作成は、「地方公共団体情報システム機構」（以下「機構」と

いう。）で行っており、申請受理から約3週間後に作成された個人番号カードが市へ送付されます。その後、市の地域政策課でカードの検品・交付準備を行い、申請者の方へ「個人番号カード交付・電子証明書発行通知書兼照会書」（郵便はがき。以下「交付通知書」という。）を送付します。通常、交付通知書の送付までに申請から約1か月を要しており、仮に家族で同時に申請書を送付された場合でも交付までの期間に差が出ることがあります。

なお、市では、本人が窓口で個人番号カードの交付を受ける手続きが原則であり、出頭困難な事情（入院中、要介護など）がある場合は代理人受取りを認めています。

(3)　個人番号カードの受取りについて

窓口に来られた本人に、交付通知書、本人確認書類、通知カードを提出していただきます。担当職員が、本人確認書類を複写し、本人に暗証番号を設定していただき、説明を行った上で個人番号カードを交付し、「個人番号交付依頼及び受領届」（以下「受領届」という。）に日付、氏名及び連絡先電話番号を記入していただきます。

受領届や本人確認書類の複写は保管しており、また、受取りのデータについては交付管理簿に記録しているほか、市の統合端末でも確認することができます。

(4)　交付手数料について

初回交付の個人番号カードの交付手数料は、当面の間無料となっています。本来は、個人番号カードの交付は1件につき800円（熊本市手数料条例第2条第1項第10号）、電子証明手数料 200 円（電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律に基づく手数料の額を定める規定第1条、第2条）の計1,000円がかかるところですが、国の補助金交付（個人番号カード交付事業費補助金交付要綱第3条、第4条）によって申請者の初回の交付手数料は無料となっています。ただし、本人の過失による再交付や個人番号カード返納後の再交付の場合は原則として補助金交付の対象となっておらず、申請者に再発行にかかる手数料として計 1,000 円を支払っていただく必要があります。

(5)　個人番号カードの受取期限について

市では、交付通知書に送付から2か月後の受取期限を記載していますが、平成28年熊本地震の影響を考慮して期限後も個人番号カードの受取りができるようにしております。

しかし、「通知カード及びマイナンバーカードの適正な保管の徹底について（通知）」（平成29年10月18日付け総務省自治行政局長通知）により、「交付通知書を送付後、一定期間経過しても申請者が個人番号カードを受け取りに来ない場合、交付通知書（督促）を送付する。この際、交付通知書（督促）を送付した日から90日間を経過しても申請者が個人番号カードを受け取りに来なかった場合は、交付取りやめの意思があるとみなし、保管期間経過後廃棄する旨を明示する。実際に当該期間を経過しても申請者が個人番号カードを受け取りに来なかった場合は、交付取りやめの意思があるとして、

交付取りやめ処理及び個人番号カードの廃棄処理を行う。」旨通知されています。当該通知を受けて、市においては、平成29年度までに申請されてまだ受け取られていない方へ督促状を送付しており、受け取られなかった分については今年度中に廃棄予定となっております。

(6)　住民票コード及び住民票コード交付通知書について

一方、「住民票コード」とは、住民基本台帳に記録されているすべての方に対して割り当てられた11桁の番号です。一人一人異なる数字が付いており、住民基本台帳に関する事務処理を全国規模で行う時に検索が素早く正確にできます。年金などの一部の手続きにおいて、住民票コードを申請書に記載することで住民票の写しの添付を省略することが可能となります。ただし、民間企業での利用は禁止されています。

「住民票コード交付通知書」は、住民票コードが記載されたもので、平成14年に住所地の市区町村役場から送付されています。また、希望者に対しては、住民票コードが内部に記録された「住民基本台帳カード」（以下「住基カード」という。）の交付を行っておりました。

上記のとおり、「個人番号」と「住民票コード」は異なる制度であり、「個人番号カード」と「住基カード」は利用において異なる場合もありますが、平成28年1月から個人番号カードの交付が開始されたことに伴い、住基カードの交付は平成27年12月で終了しました。

2　本件について

(1)　本件の経緯

平成30年1月○日、機構が申請書を受け付けました。

同年2月○日、機構から市に送られてきた個人番号カードを、申立人が○○区区民課において受領されました。（その際の受領届・運転経歴証明書複写・交付通知書は○○区区民課において保管しています。）

平成31年（2019年）3月○日、申立人が○○区区民課へ住民票コード交付通知書を持参され、当該通知書は必要なのか質問されました。担当者が「住民票コードとは今でいう個人番号と似たようなもので、行政機関が本人確認をしやすくするための番号です。現在は個人番号制度が始まったため、住民票コードを使うことはほとんどありませんが、人によっては年金の手続きなどで必要になることがあるため、保管しておいてください。」と回答しました。申立人が、「結局何に使うのか。不要なら捨てる。」との問いかけを繰り返されたので、「使うことがあるかどうかは人によって年金制度や生活が違うので分かりません。必要な時に再発行できますので、廃棄されたいのであればそれでも構いません。」と返答しましたが納得されませんでした。○○区区民課の課長（以下「課長」という。）から、「現在、個人番号に変わってきており、住民票コードの直接的な利用の機会はあまりありません。国民健康保険、後期高齢医療被保険及び国民年金関連の手続きで個人番号の記載が増えていますので、個人番号カードを作ったほうが

役に立つのではないでしょうか。」と個人番号カードの取得を推奨しました。

同年4月、申立人が○○区区民課へ個人番号カードを受取りに来られましたが、既に受け取られていたため、個人番号カードを取得するには、再度交付の申請をしていただき、受取時に1,000円の再交付の手数料が必要となることを説明しました。申立人が、「個人番号カードを一度も受け取った記憶はなく、今回が初回なので無料で交付するように。」と主張されたため、初回受取り（平成30年2月○日）の際の受領届・運転経歴証明書複写・交付通知書を申立人に見せましたが、記憶にないとのことでした。

また、個人番号カード受取時に設定する暗証番号の記載票を申立人が持っておられたため、「この記載票は、ご本人が暗証番号を忘れた時に確認するためのもので、受取りの際に渡したものです。」と説明しましたが、「受取りは絶対していない。」と話されました。

令和元年（2019年）5月○日、申立人が○○区区民課へ来られ、「受け取っていないから再申請ではない。」と主張されましたが、再申請なので手数料1,000円が必要であることを説明して、申請書を渡しました。個人番号カードができたら電話する旨伝え、郵便ポストへ申請書を投函するよう依頼し、再度、受取りの際に1,000円が必要との説明を行いました。

同月○日、機構が申立人の申請書を受け付けました。

また、同月、中央区役所にあるマイナンバーセンターに申立人から電話があり、「個人番号カードの作成は無料か。」とのお問合せだったため、初回は無料である旨伝えました。

その後、申立人が○○区区民課へ電話され、「○○区では無料と言われたので、カードができたら○○区で受け取りたい。」と話されたため、どこの区役所で受け取っても再交付の場合は手数料がかかることを説明した上で転送を承諾しました。そして、○○区区民課からマイナンバーセンターへ再交付であることを連絡し、マイナンバーセンターから申立人へ電話し、初回は無料だが再交付の場合は 1,000 円の手数料がかかることを伝えました。

同年6月○日、機構が送付した個人番号カードが○○区区民課に届いたため、申立人へ電話して再確認したところ、○○区役所での受取りを希望されたためマイナンバーセンターへ転送しました。

その頃、申立人からマイナンバーセンターへ電話があり、「○○区では交付の際に1,000円必要と言われた。」とのことだったため、「個人番号カードを受け取ったならばその時の書類があるはずなので、○○区役所に行って確認してみられてはどうか。」と伝えました。

同月○日、申立人が○○区区民課へ個人番号カードの受取りに来られたので、依頼されたとおりマイナンバーセンターへ転送したことを伝え、○○区役所で受け取られる場合は、マイナンバーセンターに再度転送を希望されることを伝えるようお願いしま

した。申立人から、初回の受取りの関連書類を見せてほしいとのご要望があったため、受領届等を見せて確認していただきましたが、そのことに関しては何も話されませんでした。

同月、申立人からマイナンバーセンターへ「個人番号カードはどうしても持っておかなければならないのか。」と電話でお問合せがあり、強制ではないと回答しました。

また、地域政策課から、申立人が○○区役所での受取りを希望されているとの連絡があったため、マイナンバーセンターから○○区区民課へ個人番号カードを転送しました。

同月○日、○○区区民課に申立人の個人番号カードが到着したため、申立人へ電話しましたが、受取りを拒否されました。

(2)　申立人のご主張に対する市の見解

これまで説明したとおり、申立人は平成30年2月○日に個人番号カードの初回交付を受けられており、今回は2回目の申請・交付であるため手数料（1,000円）が必要となります。

経緯で述べたとおり、申立人の「○○区役所で受け取りたい。」とのご希望を受けて、個人番号カードを○○区役所にあるマイナンバーセンターへ転送しましたが、○○区区民課へ受取りに来られたため、○○区区民課での受取りを希望される場合は、改めてマイナンバーセンターへその旨連絡していただくようお願いしたものです。

また、個人番号や住民票コードに関するお問合せに対しては、現在、住民票コードの利用の機会があまりなく、個人番号の使用頻度が増えていることを説明し、個人番号カードの取得を推奨しましたが、個人番号カードが必需品である旨説明したことはありません。

3　今後の方針

申立人が個人番号カードを受け取られるのであれば、手数料をお支払いいただく必要があります。もし、受け取られないのであれば、「交付申請取消申出書」を提出していただき、提出されない場合でも保管期間経過後に廃棄することとなります。

住民票コードや個人番号・個人番号カードの説明に関しましては、市民の方々に誤解を与えないような説明を職員間で周知徹底してまいります。

【オンブズマンの判断】

1　令和元年（2019年）5月○日受付の申請が再発行扱いとなったことについて

申立人は、「平成30年2月に配偶者と一緒に個人番号カードの申請をしたが、まだ受け取っていない。平成31年（2019年）4月、○○区役所に個人番号カードを受け取りに行ったところ、対応した職員から『再発行扱いなので有償になる。』と言われた。」として、「個人番号カードを一度も受け取っていないのに、再発行扱いとなることが納得できない。」と主張されています。

個人番号カード（マイナンバーカード）の役割、様式、申請から交付までの流れ及び受取りの手続きについては、「市からの回答」の１の（１）から（３）までに説明されているとおりです。

申請者が個人番号カードを受け取るときは、①郵便で送られてきた「個人番号カード交付・電子証明発行通知書兼照会書」、②本人確認書類、③個人番号通知カードを窓口に持参することになります。市の担当部署では、①と③は窓口で受け取り、②はコピーをとります。その上で、申請者は、受け取る個人番号カードの表面（本人の氏名と住所が記載され、顔写真がある面）をコピーしたものが掲載されている「個人番号カード交付依頼および受領届」（以下「受領届」という。）に受領の日付け、氏名、電話番号を記入し、受領届を提出するのと引き換えに個人カードを受け取ります。市では、申請者本人に個人番号カードを渡したことを記録に残すため、受領届や本人確認書類のコピーを保管しています。

申立人については、平成 30 年 2 月〇日を受領日とする受領届と運転経歴証明書のコピーが保管されています。この受領届に記載されている申立人の氏名と電話番号の文字は、今回熊本市オンブズマン宛に提出された苦情申立書に記載されている申立人の氏名と電話番号の文字とよく似ています。これらの資料からすると、申立人は、平成 30 年 2 月〇日に個人番号カードを受け取られたと考えるほかないように思われます。申立人にはご記憶がないとのことですが、市としては、このような資料が残っている以上、同月〇日以降においては、申立人が同月〇日に個人番号カードを受け取られたことを前提として対応するほかないと考えます。

したがって、平成 31 年（2019 年）4 月に対応した職員が、「個人番号カードの交付を受けようとすれば、再発行の扱いになる。」との趣旨の説明をしたことや、その後の問合わせに「平成 30 年 2 月が、個人番号カードを受領した日だ。」と説明したことは、やむを得ないもの考えます。

なお、市が確認したところ、個人番号カードの受付・作成を行う「地方公共団体情報システム機構」の記録では、申立人から個人番号カードの申請を受け付けたのは平成 30 年 1 月〇日であったとのことです。したがって、「申請した日と受領した日が同じ」という事態は生じていないようですので、この点についてもご理解いただければと思います。

以上のとおりですので、申立人の個人番号カードについて、市としては、「平成 30 年 1 月〇日にされた申請に基づき同年 2 月〇日に交付している。」との前提で対応せざるを得ないものと考えます。したがって、申立人が令和元年（2019 年）5 月〇日受付でされた個人番号カードの申請は、再発行の扱いとするほかないと考えます。

2　令和元年（2019 年）5 月〇日受付の申請が有償となったことについて

個人番号カードの交付手数料については、「市からの回答」の１（４）に説明されているとおりです。

市は、個人番号カードを交付するに当たり、すべて手数料を受け取っていますが、申請者の初回の交付手数料については、国から補助金が交付されるため、市は補助金を受け取

り、申請者個人から手数料を受け取ることはありません。しかし、国の補助金は、初回の交付手数料について交付されるもので、再発行の場合には交付されません。したがって、再発行の場合は、市は、申請者から交付手数料を受け取ることになります。

前記１で説明したとおり、申立人が令和元年（2019 年）５月○日受付でされた個人番号カードの申請は、再発行の扱いとせざるを得ないと考えますので、交付手数料についても有償とし、市が申請者である申立人から支払いを受けることとせざるを得ません。

３　個人カードや住民票カードに関する説明について

申立人は、「個人番号カードや住民票コードに関する説明が職員によって異なって（いる）」と主張されています。

これに対し、市は、申立人が主張されるような「職員によって異なる説明」はしていないとの認識ではあるものの、「個人番号カードや住民票コードの説明に関しましては、市民の方々に誤解を与えないような説明を職員間で周知徹底してまいります。」と回答しています。

オンブズマンとしては、客観的な資料がないため、市の担当者が申立人に対しどのような説明をしたのか、具体的な言葉を確定することができないため、申立人が主張されるような「職員によって異なる説明」があったかどうかについて、確定的な判断をすることができません。

しかし、①個人番号カードや住民票コードに関する知識は、これらの業務を担当する職員にとって特別な知識とは考えられないこと、②個人番号の導入により住民票コードが使用される場面は減っているが、引き続き住民票コードが使用できる場面も残っていること、③個人番号カードについては、交付を受けるかどうかは個々人が任意に選択できることとなっているが、市としては交付を受けることを勧めていること、などの事情を考えると、説明に当たった職員が上記②や③の事情から説明に当たり内容の正確を期するために断定的な言葉を使わなかったため、説明の内容が申立人に十分に伝わらなかったことが、申立人が「職員によって説明が異なる。」と感じられた原因ではないかと推察します。

市に対しては、上記の回答にあるとおり、誤解を与えないような説明を工夫し、心がけてもらいたいと思います。

４　令和元年（2019 年）５月○日受付の申請に基づく個人番号カードの受取場所について

申立人は、「個人番号カードを受け取りにくるよう連絡があったため、○○区役所へ行ったが、『まだ本庁から届いていない。』と言われて、結局、受け取ることはできなかった。」と主張されています。

これに対し、「市からの回答」によれば、申立人の個人番号カードは、当初○○区区民課に届いたが、申立人が○○区役所での受け取りを希望されたため、○○区役所のマイナンバーセンターに転送したものの、その後、申立人が○○区役所での受取りを希望されているとの連絡があったため、○○区区民課へ再度転送した、とのことです。

申立人が○○区区民課へ個人番号カードを取りに行かれたのは、○○区役所のマイナンバーセンターに転送されていた時のことのようです。

現在、申立人の個人番号カードは、○○区区民課で保管されているとのことですので、○○区区民課で受け取ることができます。

5　最後に

申立人には平成 30 年 2 月に個人番号カードを受け取った記憶がないとのことですが、前記 1 で説明したとおり、市の記録からすると、同年 2 月○日に受け取られたと考えるほかはなく、市がそのような考えをもとに対応することについては、やむを得ないことと考えます。

平成 31 年（2019 年）4 月以来、申立人と市との間でいくつかの行き違いが生じているようですが、その原因は、申立人が記憶されている事実と市に残っている記録の内容とが食い違っており、ご自身の記憶に基づいて話をされる申立人と記録に基づいて話をする市の担当者との間で食い違いが生じたことが大きな原因であると思われます。

市の職員が 1 年以上前のことを記憶しておくことは、特別な事情がない限り、実際には困難であるため、市の職員としては、残されている記録に基づいて対応するほかありません。前記 1 で説明した記録が残っている状況では、申立人の令和元年（2019 年）5 月○日受付の申請を再発行扱いとすることはやむを得ないものと考えます。

申立人としては、ご自身の記憶と食い違っているため、納得しがたい思いを持たれるかもしれませんが、せっかく申請をされておられますので、以上の状況をご理解いただき、再発行の扱いとなって有償にはなりますが、令和元年（2019 年）5 月○日受付の申請に基づき発行された個人番号カードを、○○区区民課の窓口でお受け取りください。

（15）パスポートの申請

【苦情申立ての趣旨】

令和元年（2019 年）5 月 a 日、○○区役所でパスポートの申請をした。初めての手続きだったため、手数料がいくらか事前に調べたところ、10 年用で 16,000 円かかるとのことだったので、16,000 円を準備して行った。○○区役所で申請書を記載して窓口へ行ったら、当初、年配の男性職員（以下「A職員」という。）が対応したが、不慣れのようだったため、途中から女性の嘱託職員の方（以下「B職員」という。）も加わって、B職員が説明や手続きを行った。B職員から「14,000 円は、収入印紙を郵便局で購入してもらわないといけないので後日になるが、2,000 円は今日窓口でお支払いいただけるので払ってください。」と言われたので、2,000 円（千円札 2 枚）をキャッシュトレイに乗せた。2,000 円が何の費用かは特に説明がなかったため、手続きにかかる手数料だろうと思っていた。その後、B職員は手続きのためか奥の方へ行ったり、そこでA職員と話したりしていた。窓口へ戻ってきたB職員に「次回、14,000 円分の収入印紙とこの紙を持ってきてください。」と言われてピンクの紙を渡された。記憶では、帰る時には、トレイも 2,000 円もなくなっていた。

同月ｂ日、残りの 14,000 円分の収入印紙とピンクの紙を準備して、〇〇区役所へパスポートの受け取りに行った。しかし、対応した若い男性職員（以下「Ｃ職員」という。）から「あと 2,000 円もお願いします。」と言われたので、前回支払ったことを伝えると、「通常前もって払うことはない。もし払ったのなら、切符のようなものを渡しているはず。」と言われた。Ｃ職員から改めてパスポートの申請手続きの手順を説明されたが、「2,000 円は県の収入証紙代で、証紙を先に渡すと紛失する方がいるので、通常は後から支払ってもらう。」とのことで、5 月ａ日のＢ職員の説明とは違うと思った。前回受けた説明とは違うと言うと、レシートはあるか聞かれたが、レシートをもらったかは記憶がはっきりしなかった。Ｃ職員から「浮いたお金はなく、あなたが払った証拠もないため、2,000 円を払ってもらわないとパスポートは作れない。」と言われた。納得できなかったが、職場にパスポートを提出しなければならず、その日はＢ職員がお休みで確認もできなかったため、やむを得ず、もう一度 2,000 円支払ってパスポートを受け取った。そのとき初めて、ピンクの紙は収入印紙や収入証紙を貼るものだと分かった。

同月ｃ日、〇〇区役所へ行って区民課の課長、Ａ職員やＢ職員ら 4 名と話したところ、課長から「5 月ａ日は 3 人休みだったため、確かに忙しかったことは認める。」という説明はあったが、「あなたが払った記録も証拠もない。原則としてまとめて支払うようになっている。これまで前もって払った事例もない。浮いたお金もないため考えられない。あなたの記憶違いじゃないか。」、「5 月ａ日に 2,000 円の入金の記録はあるが、あなたが支払ったものかは分からない。収入証紙も減っていない。」と言われた。さらに、Ｂ職員からは「絶対にそんな説明はしていない。2,000 円は払ってもらっていない。」、「このままだと自分の立場が…。」、「(私のことが) 可哀想だからなんとかしてあげられないのか。」などと言われ、説明不足だったなどの謝罪の言葉は一言もなく、私の勘違いという証拠もないのに憐れむような発言をされて、バカにされたように感じ、不信感と腹立たしさが増した。対応した 4 人に対し、「私が払ったという証拠はないかもしれないが、私が払っていないという証拠もないのではないか。そちらが間違っていないと言い切れるのか。」と尋ねたら、「分からない。」とのことだったが、最後は「〇〇区役所としてはもうできることはない。」と言われた。
5 月ａ日のやり取りの際、2,000 円をキャッシュトレイの上に出したことをはっきり覚えているし、その日のうちに 2,000 円を先に支払ったことを家族に話しており、職場の方に対しても、どのようにパスポートを作ったのか、何が必要だったかなど、手順を一から説明したのでしっかりと記憶に残っている。はっきりと支払った記憶があるのに、これが記憶違いだったと言われると仕事にも自信がなくなり、ストレスで体調不良が続いている。Ｂ職員がマニュアルどおりに説明した証拠もないし、現に十分な説明もなかったのに、「通常はこのようにしているから。」というだけで一方的に私が間違っているとする〇〇区役所の説明や対応には理解も納得もできないし、お金の管理にも問題があるのではないかと思う。〇〇区役所側にはなんの落ち度もなかったというのか、なぜ謝罪の一言もないのか。2,000 円を返してほしいわけではないが、このまま泣き寝入りするのは悔しく残念であるため、苦情を申し

立てる。

【市からの回答】

1　本件の経緯

令和元年（2019 年）5 月 a 日、申立人が〇〇区役所の区民課（以下「担当課」という。）へ 10 年用の一般旅券（以下「パスポート」という。）の申請に来られました。申立人は、担当課にある記載台で「一般旅券発給申請書」を記入され、申請に必要な戸籍抄本を請求して手数料 450 円を支払い、写真と併せてそれらの書類を提出されました。当初対応した男性職員Ａ（以下「職員Ａ」という。）が不慣れだったため、パスポート業務に精通した女性嘱託職員Ｂ（以下「職員Ｂ」という。）に代わり対応しましたが、職員Ａもそのまま残り、最後まで二人で対応しました。

職員Ｂが申請内容に間違いがないかを確認し、別の職員が再度誤りがないかチェックを行いました。確認後、Ｂ職員は申立人に対し、交付時に必要な「一般旅券受領証」（ピンクの A4 用紙。以下「受領証」という。）の注意すべき事項にマーカーを付しながら、①旅券の交付予定日、②受け取りできるのは本人だけであること、③受け取りに必要なものは、この用紙（受領証）と手数料であること、④手数料は 16,000 円でその内訳は 14,000 円が収入印紙、2,000 円が県の収入証紙（以下「県証紙」という。）であること、⑤収入印紙は郵便局で購入して持参していただくが、県証紙は〇〇区役所の窓口で購入できるためパスポート受取りの日に 2,000 円を現金で持参いただくことを説明しました。その後、申立人に受領証を手渡し、申請手続きを終了しました。

同月 b 日、申立人がパスポートの受取りに担当課へ来られました。対応した職員が県証紙代 2,000 円を求めたところ、申請時に支払ったとおっしゃいました。通常申請時に県証紙代はいただかないことを説明し、支払ったのであれば県証紙か領収書を持っていらっしゃるかと思い確認しましたが、県証紙はもらっておらず、領収書をもらったかについては記憶が定かでないとのことでした。そこで 5 月 a 日の「熊本県収入証紙管理簿」等の記録を確認しましたが、県証紙の在庫枚数は正確だったため、申立人に対し、パスポートを交付するためには 2,000 円の県証紙が必要であると伝えたところ、申立人は 2,000 円を支払われて県証紙を購入され、パスポートを受領して帰られました。

同月 c 日、担当課に申立人が申立人の親族（市職員）と一緒に来課され、申請時に対応した職員Ａと職員Ｂに面会を求められたため、担当課の課長、課長補佐、職員Ａ及び職員Ｂの 4 人でお話を伺いました。

申立人は申請時に 2,000 円を青いキャッシュトレイに載せて支払ったと主張されましたが、担当課では紛失防止のため申請時に県証紙を販売しないこと、当日の窓口収入に過大収入などの誤りはなかったこと、県証紙の在庫数も正確であったこと、申立人が戸籍抄本の領収書（レシート）をお持ちのように、窓口で現金を預かった時は必ず領収書を発行することなどを説明しましたが、ご納得いただけませんでした。

2　申立人のご主張に対する市の見解

(1)　パスポート申請に関する取扱いについて

平成24年4月の政令指定都市移行に伴い、市においてもパスポート申請・交付にかかる事務を開始しており、旅券法及び旅券法施行令及び「熊本県知事の権限に属する事務処理の特例に関する条例」に基づき実施しております。

パスポート申請の手数料については、旅券法、旅券法施行令、熊本県手数料条例及び熊本県収入証紙条例で定められており、10年用のパスポートの場合、国への納付分14,000円を収入印紙によって納付すること、都道府県への納付分 2,000 円は県証紙によって納付することなどが定められています。

パスポートの申請等に当たり、県証紙による手数料の徴収が必要であるため、市においては、パスポート業務の開始時から「売りさばき人」として県知事からの指定を受け、各区役所の区民課が「売りさばき所」として県証紙の販売を行っております。

担当課では、県証紙は鍵付きの耐火倉庫に保管していますが、日中は〇〇に在庫の一部を移し、販売があった時に即座にお渡しができるようにしております。夜間は〇〇ごと耐火倉庫に入れて施錠して保管しております。また、翌開庁日に必ず、「熊本県収入証紙管理簿」へ証紙の額ごと（2,000円、500円、300円、200円）に「受入数」、「払出数」、「残数」を記録して在庫管理を行っております。

交付時までに紛失される恐れがあるため、経緯でも述べたとおり、パスポート申請時に申請者に県証紙の購入を求めることはありません。ただし、申請者が強く購入を希望される場合、払戻しができないことなどを説明した上で販売することはあります。

(2)　担当課における手数料等の取扱いについて

担当課における県証紙の売りさばきや証明書の発行手数料等の収納金については、翌開庁日に必ず、「区役所収納金管理表」へ記録して管理しております。

また、申請者等から現金を受け取る際は、キャッシュトレイで受け取ってすぐレジスターに入金し、領収書（レシート）を発行して、つり銭と一緒にキャッシュトレイに載せて渡しております。

(3)　本件について

申立人のパスポート申請時に職員Ａと職員Ｂが二人で対応していること、県証紙代は交付時に現金を持参されるように説明していること、申立人が 5 月 a 日付けの県証紙代の領収書（レシート）を所持されていないこと、当日の窓口の過大収入も起こっていないこと、県証紙の在庫数も正確であったことから、申請手続きの際に2,000円を受け取っていないと考えております。

具体的に説明しますと、毎開庁日の業務終了後に、受付件数、収納した金額、レジスターのレポート（記録）を照合して収納誤りがないかを確認するところ、5月a日の収納にも誤りはありませんでした。また、申立人のお話を伺ってから、再度確認しましたが、「区役所収納金管理表」の5月a日の収納（〇〇円）とレジスターのレポート（〇〇円）は一

致しております。

5月a日に販売した県証紙につきましては、担当課の「熊本県収入証紙管理簿」に「2,000円証紙」、「500円証紙」、「300円証紙」及び「200円証紙」の受入数、払出数、残数、売上金額はそれぞれ記載されております。また、担当課でパスポート交付の際に記録する「旅券交付受付簿」の5月a日分には○件の交付の記載がありますが、すべてその場で2,000円の県証紙を販売した旨の記録となっており、パスポート交付の場合以外で県証紙を販売した記録はありません。以上のとおり、「熊本県収入証紙管理簿」と「旅券交付受付簿」の県証紙の払出数は一致しており、「熊本県収入証紙管理簿」に記載の在庫数と実際の在庫数も一致しておりました。

また、職員Bは、申請の際、2,000円を申請当日に払っていただくようには説明しておらず、通常どおり、2,000 円は交付の際にお支払いいただくことをご説明しております。

ただ、申立人が主張されている内容とは相違をしていることから、申請時の担当課での説明が十分でなく不信感を与えてしまったと考えられるため、そのことにつきましては心からお詫び申し上げます。

また、5月c日の対応につきましては、5月a日の県証紙の増減や、窓口での過大収入はなく処理件数と入金額が正確であったこと、現金を受け取った場合は必ずレジに入金し領収書（レシート）を発行していることなどを説明しましたが、ご納得いただけなかったため、最終的にはこちらではどうすることもできないという趣旨の発言をいたしました。

しかし、申立人が感じておられる「可哀想だから…」等の憐れむような発言をした記憶はございません。ただ、職員の発言によって申立人がご不快な思いをされたことに関しましては深くお詫び申し上げます。

3　今後の方針

今回の申立てに関して、申立人がパスポート申請時の際に十分な説明をうけていないと感じておられることから、今後は、パスポート申請はもとより、各種の申請を受け付ける際には、申請者に確実にご理解していただけるようにより丁寧に説明することを徹底して参ります。

【オンブズマンの判断】

1　申立人は、手数料16,000円を持参して○○区役所の区民課（以下「担当課」という。）へ行き、パスポートの申請を行った際、手数料のうち2,000円を支払ったのに、後日出来上がったパスポートを受け取りに行った際、申請時に 2,000 円を支払った証拠がないとして、再度2,000円を支払って熊本県収入証紙（以下「県証紙」という。）を購入し、同額の手数料を納めなければならなかったという出来事に関し、申請時に 2,000 円を支払ったとの申立人の主張を申立人の勘違いとする担当課の対応や担当課における金銭の管理について苦情を申し立てておられます。

これに対し、担当課は、「申請手続きの際に 2,000 円を受け取っていないと考えております。」と述べています。

2　そこで、「申立人がパスポート申請時に手数料のうち 2,000 円を支払った。」との事実が存在するかどうかについて検討します。

結論から言うと、この事実の存否は不明であると言うほかありません。以下、その理由を述べます。

(1)　オンブズマンは、令和元年（2019 年）5 月 a 日（以下、同月の日については、日のみをもって表記する。）の担当課における現金の動きを、次の三つの資料で確認しました。

一つ目は、担当課が手数料を受領する窓口業務の内容を集計した「窓口対応状況」と題する書面です。この書面には、申立人がパスポートの申請をされた a 日に、有料の業務が合計〇件、公用無料の業務が合計〇件あり、手数料として合計〇〇円の現金を受領した旨が記載されています。なお、その受領した現金の中には、2,000 円の県証紙を〇枚販売した代金〇円が含まれています。

二つ目は、「収納金管理表」と題する書面です。担当課では、1 日の窓口業務で受領した現金を、翌開庁日の冒頭で整理し、全額銀行に払い込みます。この書面は、銀行に払い込む現金を管理するために作成されているものです。a 日は金曜日であるため、翌開庁日は〇日（月）となります。この〇日の欄に記載されている同日払い込んだ金額は〇〇円となっており、「窓口対応状況」による a 日に受領した現金の合計額と一致しています。なお、担当課の業務のうち火葬場の使用料は、閉庁日である土曜日や日曜日にも発生することがありますが、この間の〇日（土）及び〇日（日）には、火葬場の使用料は発生していません。この事実は、前記「窓口対応状況」によって確認しました。

三つ目は、担当課で現金を受け入れる際に使用されているキャッシュレジスターの「積算レポート」です。これには、a 日に受け入れた手数料等の現金につき、業務の種別、数、受領した現金の合計額などが記載されています。この「積算レポート」に記載されている内容は、a 日に受け入れた現金の合計額が〇〇円というもので、その内訳は前記「窓口対応状況」の記載と一致しています。

(2)　「窓口対応状況」に 2,000 円の県証紙を 8 枚販売して代金 16,000 円を受領した旨が記載されていると述べましたが、「積算レポート」にも同様の記載があります。この県証紙の販売状況についても、次のとおり確認しました。

まず、担当課では、「熊本県収入証紙管理簿」を作り、それぞれの日にいくらの県証紙が何枚売れ、売上金額がいくらになり、残数が何枚か、という事項を毎日記録に残しています。この「管理簿」の a 日の欄には、2,000 円の県証紙が 8 枚売れ、他の種類の県証紙は 1 枚も売れず、売上金額が 16,000 円であった旨の記載がされています。

また、担当課では、出来上がったパスポートを交付した際、「旅券交付受付簿」にその記録を残しています。この書面には、パスポートを交付した際、手数料として「一般

旅券受領証（旅券引換書）」に貼った2,000円の県証紙を交付時に担当課の窓口で販売したのか、受け取る人が持参したのかを記録する欄があります。「旅券交付受付簿」のａ日の欄には、この日交付したパスポートは8通で、8通とも2,000円の県証紙を交付時に担当課の窓口で販売した旨の記載がされています。

(3)　以上の各資料の記載によると、担当課がａ日に受領した現金の額は、これに関するすべての資料で一致しています。また、業務の種別ごとに記録が残っている「窓口対応状況」と「積算レポート」の記載内容も一致しています。これに加え、担当課が行う有料の業務のうち1件で2,000円を受領する業務は、パスポートに関する手数料のうち県証紙で納付することとされている2,000円につき県証紙を販売することだけですが、担当課がａ日に販売した県証紙は、2,000円の県証紙8枚のみで、「旅券交付受付簿」に記載されているａ日にパスポートを受け取った人がその際に購入したものだけです。

このような担当課の資料によれば、担当課の職員がａ日に申立人から2,000円の現金を受け取ったと認めることはできません。

申立人が述べられるような事態が生じるとすると、申立人がａ日にキャッシュトレイに乗せた2,000円が申立人に返されることなく、市の会計への受け入れもされなかった場合くらいしか考えられませんが、このような事態が生じたことをうかがわせる具体的な状況が見当たらないため、オンブズマンとしては、このような事実が存在したことを前提とした判断をすることはできません。

(4)　以上のとおりですので、オンブズマンとしては、「申立人がパスポート申請時に手数料のうち2,000円を支払った。」との事実が存在したと認めることはできないと判断したうえで、以下の検討をするほかないと考えます。

なお、このような状況にあるため、担当課における金銭の管理が不適切であったと判断することはできません。

３　5月ａ日の対応について

市は、申立人がパスポートの申請をされたａ日における窓口での対応に関し、「職員は、2,000円を申請当日に払っていただくようには説明しておらず、通常どおり、2,000円は交付の際にお支払いいただくことを説明しております。」と回答しています。

「市からの回答」によれば、「パスポートの手数料16,000円のうち県証紙で納めることとなっている2,000円については、交付時までに紛失する恐れがあるため、パスポート申請時に申請者に県証紙の購入を求めることはない。」とのことです。この扱いは、上記の紛失の恐れなどを考慮すると、適切なものだと考えます。

「パスポートの申請を受ける際、県証紙代の2,000円について、当日（申請時に）支払うよう求めることはせず、パスポート交付の際に支払うよう説明する。」との扱いは、担当課における通常の扱いであるため、ａ日の申立人の場合にも、同様の説明が行われた可能性が高いと考えます。

しかし、申立人には、その説明の内容が伝わっていなかったものと思われます。この点

につき、市は、「申請時の担当課での説明が十分でなく不信感を与えてしまったと考えられるため、そのことにつきましては心からお詫び申し上げます。」とのことです。

同様の申請者に対し日常的に同じ説明を繰り返している場合などには、十分に説明したつもりであっても、その内容が相手に伝わっていないことが起き得ます。市に対しては、窓口における手続きの説明などに当たって、今後とも注意を払ってもらいたいと考えます。

４　5月ｂ日の対応について

申立人がパスポートを受け取りに来たｂ日に対応した職員は、①担当課の窓口では、通常は申請時ではなくパスポートの交付を受けるときに県証紙を購入するよう説明していることに加え、②申立人が2,000円の県証紙を持っていなかったこと、③申立人が県証紙を購入した際の領収証を持っておらず、領収証を受け取ったかどうかについて記憶が定かでなかったこと、④「熊本県収入証紙管理簿」等の記録を確認したところ、申立人が申請をしたａ日には当日パスポートを受け取った人以外に 2,000 円の県証紙を販売した記録がないこと、などから、「ａ日に申立人が2,000円の手数料を支払った証拠がない。」と判断し、申立人に対しパスポートを受け取るためには、2,000円の県証紙を購入する必要があると説明しています。

前記２のとおり、担当課の記録によれば、ａ日に申立人から県証紙の代金に相当する2,000円を受け取ったと認めることができないことから、29日には、「ａ日に申立人から2,000円を受け取っていない。」との事実を前提として対応するほかなかったと考えます。したがって、ｂ日における担当課の対応については、不備がないと考えます。

５　5月ｃ日の対応について

この日、担当課の課長ほかの職員は、「申立人がパスポートの申請手続きを行った際に、申立人から2,000円を受け取っていない。」との事実を前提として対応しています。

この点は、前記２のとおり、オンブズマンとしては、「申立人がパスポート申請時に手数料のうち2,000円を支払った。」との事実が存在したと認めることはできないと判断せざるを得ませんので、市の対応に不備があったと認めることはできません。

なお、申立人は、この時の担当課の職員の対応について、「説明不足だったなどの謝罪の言葉は一言もなく、私の勘違いという証拠もないのに憐れむような発言をされて、バカにされたように感じ、不信感と腹立たしさが増した。」と述べられています。

オンブズマンとしては、当日の双方の発言について、客観的証拠を確認できないため、具体的な発言内容を確定することはできません。

もっとも、双方の前提が食い違った中でのやり取りの場合、行き違いや説明不足が生じやすいと考えられます。申立人が主張のとおり感じられたということですので、担当課の職員の発言にその原因となる発言があった可能性は否定できないように思われます。

その点についても、市は、「職員の発言によって申立人がご不快の思いをされたことに関しましては深くお詫び申し上げます。」とのことです。

市に対しては、今後とも、市民の方に対する対応、特に、前提となる事実が食い違う中

での対応に当たっては、説明の仕方などにさらに注意を払ってもらいたいと考えます。