

令和元年度（2019 年度）処理分
市の業務に不備がなかった事例（全文） （16）から（30）

～ 目 次 ～

（16）路上における受動喫煙の対策・	2
（17）児童手当等の申請・	6
（18）社会福祉法人への調査と指導・	13
（19）介護保険による住宅改修・	20
（20）民間事業者へ委託した相談業務への指導・	30
（21）生活保護廃止の説明・	36
（22）医療機関に対する調査・	49
（23）ごみステーションの管理・	59
（24）農地転用に係る委任状・	65
（25）道路及び水路の維持管理等・	72
（26）市道と民地の境界・	86
（27）宅地間の境界に係る問い合わせ・	91
（28）歩道の管理・	95
（29）里道の払い下げと水路橋の撤去・	107
（30）市営住宅の上階からの騒音・	115

※ 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。

(16)路上における受動喫煙の対策

【苦情申立ての趣旨】

熊本市が新市街・下通に面した場所に喫煙ボックスを設置しているが、熊本市は受動喫煙対策をしておらず、そこでタバコを吸っているタバコの煙によって私が望まない受動喫煙をさせられ続けている。設置場所は学生などもよく通る場所でもあり、未成年者にも受動喫煙をさせている。「熊本市路上喫煙及びポイ捨ての禁止等に関する条例」では※路上喫煙とは・・・屋外の公共の場所（道路、公園、広場その他の公共の用に供する場所）において喫煙すること。とあり、熊本市は条例に反して路上喫煙を推奨している。また、喫煙禁止区域になっているアーケード内にもタバコの吸い殻がたくさん落ちており著しく景観を損ねている。今すぐ対策をするか全ての喫煙ボックスを撤去すべき。

【市からの回答】

1 はじめに

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、市は「熊本市路上喫煙及びポイ捨ての禁止等に関する条例」（以下「条例」という。）に反して路上喫煙を推奨しているため、市が設置している新市街・下通に面した場所の喫煙ボックスにより受動喫煙をさせられ続け、また、路上禁煙区域になっているアーケード内にもタバコの吸い殻がたくさん落ちており著しく景観を損ねている、今すぐ対策をするか全ての喫煙ボックスを撤去すべきである、ということを主張されていると考えています。

2 条例について

(1) 条例の制定

条例は、熊本城築城 400 年を迎えた平成 19 年 7 月 1 日に、熊本市議会議員の提案により制定されました。

条例の目的は、路上喫煙及びポイ捨ての禁止等について必要な事項を定めることにより、市民その他の者の身体及び財産の保全並びに生活環境の美化の推進を図り、もって、安全で快適な都市環境の形成に寄与すること（条例第 1 条）です。

条例の制定に際しては、特に市の中心部である上通、下通、新市街の各アーケード内での路上喫煙やポイ捨てが横行しており、改善する必要がありましたので、上通、下通、新市街の各アーケード内を路上禁煙区域（以下「禁煙区域」という。）、美化重点推進区域（以下「美化区域」という。）に指定しました。

(2) 禁煙区域の指定

市長は、人の身体又は財産を保全する等のため、喫煙を特に制限する必要があると認められる区域を禁煙区域として指定することができます（条例第 6 条第 1 項）。

禁煙区域に、上通、下通、新市街のアーケード内を指定した理由は、ア）中心市街地で最も人通りが多い、イ）小さな子どもから高齢者まで多くの人々が利用する場所であ

る、ウ) アーケード内という半閉鎖的な空間で受動喫煙等の影響がより大きいであろうと思われる、エ) 禁煙区域であるということを明瞭に区別でき市民だけでなく観光客等にも分かりやすい、といった点です。

指定に当たっては、地元商店街、地元自治会、警察などの関係機関で「路上喫煙及びポイ捨ての禁止区域指定に伴う協議会」(以下「協議会」という。)を設置し協議するとともに、広く市民の皆様からの意見を聞くためにパブリックコメントを実施しました。

また、平成 20 年 4 月 1 日から禁煙区域での条例違反者に対する罰則の適用(過料 1,000 円、条例第 11 条第 1 項)も開始しました。

(3) 美化区域の指定

市長は、飲料容器等の散乱を防止し、生活環境の美化を推進することが特に必要と認められる区域を美化区域に指定することができます(条例第 9 条第 1 項)。

美化区域に上通、下通、新市街のアーケード内を指定した理由は、ア) 市民だけではなく多くの観光客も訪れるまさに熊本の顔ともいべき商店街区である、イ) 美化区域であるということを明瞭に区別でき、市民だけではなく観光客等にも分かりやすい、といった点です。

指定に当たっては、協議会で協議するとともに、広く市民の皆様からの意見を聞くためにパブリックコメントを実施しました。また、平成 20 年 4 月 1 日から美化区域での条例違反者に対する罰則の適用(過料 1,000 円、条例第 11 条第 2 項)も開始しました。

3 新市街・下通に面した場所に喫煙ボックスを設置していることについて

(1) 目的

喫煙ボックスは、条例施行に伴い、禁煙区域において路上喫煙が禁止されることから、条例上の禁煙区域に対する対応策として、その周辺でたばこを処理していただくために設置したものです。

(2) 場所の選定及び設置数の決め方

喫煙ボックスの設置場所は、協議会において地元自治会や商店街、警察等の意見を聴取し、また、市民へのパブリックコメントも実施した上で決定しました。

平成 19 年には計 7 か所〔肥後銀行上通支店前、びふれす熊日会館前、パルコ熊本店前、銀座通り JTB 前、銀座通り三信前、シャワー通りベスト電器横、辛島電停前(セブンイレブン横)〕に喫煙ボックスを設置しました。その後、平成 29 年 3 月に 1 か所(肥後銀行上通支店前)、平成 31 年 2 月に 2 か所(びふれす熊日会館前、パルコ熊本店前)を撤去しましたので、現在は、4 か所〔銀座通り JTB 前、銀座通り三信前、シャワー通りベスト電器横、辛島電停前(セブンイレブン横)〕となっております。

4 申立人と市とのやり取りについて

平成 31 年 2 月〇日、生活安全課へ喫煙ボックスの撤去についての意見の電話がありました。

同日、「市民の声(わたしの提言)」に「喫煙ボックスの設置は、路上喫煙を勧め、未だ

に受動喫煙が起きている事を知りながら防止しようとはしていない。これは熊本市が『熊本市路上喫煙及びポイ捨ての禁止等に関する条例』第3条（市の責務）を果たしていないと考える。」とメールがありました。このことについて、広聴課から、「ご意見いただきました『熊本市路上喫煙及びポイ捨ての禁止等に関する条例』につきまして、担当課からの報告を踏まえ、広聴課から回答いたします。本市が管理する喫煙ボックスについては、本来、禁煙区域に入る前に消していくための緩和措置であり、また、ポイ捨てが多くなり景観上の悪化になるという懸念もあったため設置したものでございます。」と回答しました。

5 市の見解について

条例の目的を達成するため、これまで市では条例の啓発活動に努め、市政だより、家庭ごみ・資源収集カレンダーや市のホームページで路上喫煙・ポイ捨て防止について周知を図るとともに、アーケード内においては、吊り下げ看板や路面シート及び路上看板での啓発（計42か所）を行ってまいりました。さらに、繁華街安全安心パトロール指導員（以下「指導員」という。）3名により重点的にパトロールを実施し注意を促してまいりました。

これまで、継続した路上喫煙及びポイ捨て防止の啓発活動を行ってきたことにより、条例制定後は、指導員による路上喫煙に対する指導の数が施行直後は月に200件を超えていたものが年々減少し、平成30年度は月約58件となっている等、マナーやモラルの向上が図られてきているものと考えています。

以上のように、路上喫煙やポイ捨て防止の対策は講じているところであり、路上喫煙や受動喫煙を勧めているものではありません。

しかしながら、未だ路上喫煙とポイ捨てはなくなっていないことから、今後も継続した広報・啓発活動に取り組んでまいります。

喫煙ボックスの取り扱いにつきましては、禁止区域での喫煙の状況やポイ捨ての状況を踏まえるとともに、受動喫煙防止に向けて、関係機関等と協議を行いながら検討してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

「苦情申立ての趣旨」を要約すると、申立人の主張は、市が設置している新市街・下通に面した喫煙ボックスに関して、①市は受動喫煙対策をしておらず、そのために望まない受動喫煙をさせられ続けている、②市は「熊本市路上喫煙及びポイ捨ての禁止等に関する条例」（以下「条例」という。）に反して路上喫煙を推奨している、③市が設置している喫煙ボックスについて今すぐ対策をするか全ての喫煙ボックスを撤去すべきである、ということであると考えます。

上記の①及び②については、市の受動喫煙対策及び路上喫煙対策等に関することであり、③については、喫煙ボックスについての対応に関することであると解されますので、

以上の二点について検討します。

2 ①及び②の市の受動喫煙対策及び路上喫煙対策等について

市は、「路上喫煙及びポイ捨ての禁止等について必要な事項を定めることにより、市民その他の者の身体及び財産の保全並びに生活環境の美化の推進を図り、もって、安全で快適な都市環境の形成に寄与することを目的と」して、条例（熊本市路上喫煙及びポイ捨ての禁止等に関する条例）を制定しており、その条例の第6条第1項には、市長が喫煙を特に制限する必要があると認められる区域を路上禁煙区域として指定できる旨の規定が置かれています。

「市からの回答」によれば、特に市の中心部である上通、下通、新市街の各アーケード内での路上喫煙等が横行し、改善する必要があったため、上通、下通、新市街の各アーケード内を路上禁煙区域に指定したとのことです。路上禁煙区域の指定に当たっては、「路上喫煙及びポイ捨ての禁止区域指定に伴う協議会」（以下「協議会」という。）を設置し、協議を行っています。また、広く市民の皆様の意見を聞くためにパブリックコメントも実施しています。

この路上禁煙区域の指定は、受動喫煙の減少を目指した取り組みであると評価できます。

市は、路上禁煙区域の指定に伴い、その啓発活動に努め、路上喫煙防止について周知を図るとともに、繁華街安全安心パトロール指導員（以下「指導員」という。）によりパトロールを実施しています。また、条例違反者に対する罰則の適用も行っています。

市の路上喫煙防止の啓発活動や指導員によるパトロール等を行ってきた成果は、顕著に現れています。その成果として、平成25年度の指導員による路上喫煙に対する指導の数は月200件を超えていたものが、平成30年度には月約58件となっています。

これらの啓発活動、指導員のパトロールによつての路上喫煙等に対する指導数の減少から、市は路上喫煙を減らし（路上禁煙区域についてはこれをなくし）、これによつてもたらされる受動喫煙を減らす（路上禁煙区域についてはこれをなくす）ための対策を講じていると認められます。申立人が主張されている「市が路上喫煙を推奨している。」との事実は認められません。

3 ③の喫煙ボックスに関する対応について

次に、「市が設置している新市街・下通に面した喫煙ボックスについて今すぐ対策をするか全ての喫煙ボックスを撤去すべきである」との申立人の主張について検討します。

喫煙ボックスの設置は、「市からの回答」で述べられているとおり「条例施行に伴い、路上禁煙区域に対する対応策として、その周辺でたばこを処理していただくために（喫煙者が路上禁煙区域に喫煙中のたばこを持ち込まないようにするために）設置」されたものです。喫煙ボックスの場所と設置数についても、路上禁煙区域の指定同様、協議会による協議とパブリックコメントを実施した上で決定しています。

喫煙ボックスについて、市は本年2月にびふれす熊日会館前とパルコ熊本店前の2か

所を撤去しています。これによって、平成 19 年には 7 か所だった喫煙ボックスは残り 4 か所となり、少しずつではありますが、喫煙ボックスは減っています。

以上のとおり、市は、新市街・下通に面した場所に設置した喫煙ボックスを路上禁煙区域に対する対応策として捉えており、その数を少しずつ減らしています。

撤去されたびぶれす熊日会館前の喫煙ボックスについては、市が撤去した後、民間事業所がびぶれす熊日会館の裏側に喫煙所を設置しました。この喫煙所は、比較的人通りの少ない場所の、建物敷地内に設置されており、木の柵に囲まれて喫煙場所が一定の区域に限定されている状況で、場所・構造ともに、受動喫煙防止の観点から配慮されていると感じました。

「市からの回答」では、受動喫煙防止に向けて関係機関等と協議を行いながら検討していくとのことでした。その検討の中には、びぶれす熊日会館前の喫煙ボックスと同様の形態で喫煙ボックスを撤去することも含まれているようです。

受動喫煙によって、非喫煙者の肺がん、脳卒中、虚血性心疾患などのリスクが高くなることは、厚生労働省のホームページでも明らかにされており、身体への影響は周知の事実となっています。また、一般社団法人日本禁煙学会によると、1 人の喫煙者による煙の到達距離は、無風状態で直径 14 メートルの円周内とのことでした。

申立人が、このような身体への影響を及ぼす受動喫煙を避けようとするならば、喫煙ボックスを大きく迂回するなどしなければならず、申立人の心境は穏やかではないでしょう。

しかし、喫煙ボックスの撤去は、撤去した場合に路上禁煙区域の周辺における路上喫煙や吸い殻のポイ捨てにどのような影響があるのかを検討したうえで決定すべきものであり、その検討の結果喫煙ボックスの一部が残ることはやむを得ないものと考えます。将来的には喫煙ボックスが全てなくなることが望ましいとは思いますが、現状では市が喫煙ボックスを減らしていることを評価したいと考えます。

受動喫煙の問題については、健康増進法の一部改正など、マナーからルールへと変わっているように、国レベルでの対策が講じられている最中であり、市においても対策を検討する方針としています。喫煙ボックスに関しては、市が従来どおりこれを減らす努力を続けることを望みます。

(17) 児童手当等の申請

【苦情申立ての趣旨】

私は、平成〇年に当時の熊本市から〇〇町に転居したが、〇〇町が熊本市に合併して以降引き続き熊本市内に住んでいる。

私は、現在まで〇人の子供を育ててきた。その間、第一子（平成〇年生まれ）については児童手当や子ども医療費助成を受けてきたが、第二子（平成〇年生まれ）と第三子（平成〇年生まれ）については、これらを受けることができなかった。具体的には、児童手当に関し

平成〇年〇月に手紙を受け取ったのが最後で、ほかに手続きの手紙が届いたことがなく、第二子と第三子については、その後児童手当を受けておらず、子ども医療費助成は当初から受けていない。

最近、タウン情報誌の記事を読んで、第二子と第三子について、児童手当と子ども医療費助成を受けられることに気づいた。

私は平成〇年に〇〇病院に入院していた時、配偶者から離婚調停を起こされた。離婚しなかったが私の意見は聞き入れてもらえず、その後の裁判で離婚が確定した。

また、配偶者だけの持参により離婚届が戸籍課で受理された。離婚後は、別れた配偶者が児童扶養手当を受け取っているが、第二子と第三子につき児童手当が支払われないことによって児童扶養手当が増えていると思われる。

私は、平成〇年〇月〇日、第二子と第三子についての児童手当及び子ども医療費助成の未支給額を確認するため〇〇区役所へ電話した。電話で対応したのは、保健子ども課の〇〇課長補佐だった。私が「児童手当及び子ども医療費助成の未支給額について確認してほしい。」と尋ねたところ、〇〇課長補佐は、「5年しか記録が残っていない。」と言った。

同月〇日に、〇〇課長補佐から電話があった。〇〇課長補佐は、「10年間の記録なら見ることができる。」と言った。私は児童手当及び子ども医療費助成の未支給額を確認してほしいと言ったのだが、そのことについての発言は一切なかった。

児童手当及び子ども医療費助成の未支給額を市は確認して支給してほしい。加えて、〇〇課長補佐には児童手当、子ども医療費助成の未支給額について尋ねたのに、過去の記録を見ることができる期間のみ回答したという対応について不満があるので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 はじめに

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、①児童手当に関し、平成〇年〇月に手紙（現況届）を受け取ったのが最後で、ほかに手続きの手紙（現況届）が届いたことがなく、第二子（平成〇年生まれ）と第三子（平成〇年生まれ）については、その後児童手当及び子ども医療費助成を受けていない。児童手当及び子ども医療費助成の未支給額を市は確認して支給してほしい、②第二子と第三子につき児童手当が支給されていないことによって、元配偶者に支給されている児童扶養手当が増額されているものと思われる、③児童手当及び子ども医療費助成の未支給額について尋ねたが、過去の記録を見ることができる期間のみを回答したに過ぎない対応について不満がある、ということを主張されていると考えています。

2 各種制度の概要等について

(1) 児童手当について

ア 児童手当の支給対象及び支給額について

児童手当については、児童手当法、児童手当法施行令、児童手当法施行規則を根拠

法令とし支給しています。

支給対象は、施設入所等の児童を除く中学校修了前の児童（児童手当法第4条第1項）で、通常その保護者に支給します。

支給額については下表のとおりです（児童手当法第6条）。

※平成24年4月分以降

年 齢		支 給 額
0～3歳未満 (3歳の誕生月まで)	一 律	15,000円
3歳の誕生月の翌月～ 小学校修了前	第1子・第2子	10,000円
	第3子以降	15,000円
中学校修了前	一 律	10,000円

イ 児童手当に係る帳票等の保存期間について

(ア) 現況届

熊本市では、熊本市児童手当事務取扱要領第29条第4号の規定により、現況届の保存期間は当該年度の翌年度から2年とされています。

旧〇〇町では、〇〇町児童手当事務取扱規則第24条第2号の規定により、現況届の保存期間は当該年度の翌年度から3年とされていました。

(イ) 児童手当の支払記録に関する文書

支払記録については、熊本市文書に関する訓令第29条第1項第3号及び同訓令別表により、保存期間は5年とされています。

ウ 児童手当の周知方法について

通年周知としては、市ホームページ及び区民課と保健子ども課に設置している児童手当に関する案内文により行っております。また、1年に1回、市政だよりにより現況届発送のお知らせを掲載し、現況届を個人へ発送しています。

現況届を提出されていない支給対象者には、8月に督促状の送付、9月に督促状と支払差止通知（10月の定時払いを差止め）を送付し、現況届の提出を促しております。なお、過去においても現状の周知方法に準じた周知を行っていたものと思われます。

(2) 熊本市子ども医療費助成について

熊本市子ども医療費助成については、熊本市子ども医療費助成規則、旧〇〇町乳幼児医療費助成制度については、〇〇町乳幼児医療費助成に関する条例を根拠法令として支給しています。

子ども医療費助成とは、乳幼児及び児童の健康の保持と健全な育成を図るため医療費を助成する制度です。助成金は、受給資格者からの請求に基づいて支給されるもので（熊本市子ども医療費助成規則第8条、第9条）、その請求は、助成に係る診療等が行

われた月の翌月の初日から起算して12か月を経過した日以後においてははすることができません（同規則第11条）。なお、同規則に〇〇町編入に伴う経過措置の定めがあります。

編入時点で生活保護を受けている場合、熊本市子ども医療費助成規則第3条第2項第1号の規定に基づき、助成対象外となります。また、旧〇〇町においても生活保護を受けている場合は、同様に助成対象外となっています。

(3) 児童手当と児童扶養手当の関係性について

児童扶養手当は、児童扶養手当法が根拠法令となり、第5条において手当額を規定し、第5条の2において物価指数による手当額の改定を規定しています。その他の条項では支給制限による手当額の減額等についての規定はあるものの、手当額の増額を規定する条項や児童手当との関係を規定する条項はありません。なお、平成〇年度の手当額は、児童1人目に42,500円（基本額）、児童2人目に10,040円（加算額）、児童3人目以降に6,020円（加算額）を支給することとなっており、児童の人数（第5条）及び物価指数による手当額の改定（第5条の2）以外に手当額が増額となる要因はありません。

3 市としての見解

(1) ①について

ア 児童手当について

児童手当受給者台帳において生活保護受給を把握しており、生活保護では児童手当受給分は収入認定することになっています。

支給の状況については、平成〇年〇月〇日の旧〇〇町での生活保護申請に伴う調査機関の保護ケース記録に、2名分（第二子と第三子）で月額15,000円の2名分が支払われているとの記載がありました。それ以降も支払われていることを確認しています。また、平成〇年〇月から平成〇年〇月まで第二子、第三子につき支給していることを現行のシステムで確認しました。

現況届の提出状況については、平成〇年〇月の同記録に第二子、第三子につき支給が行われている旨が記載されていることからすると、平成〇年度は現況届の提出が行われていたと考えられます。

平成〇年度の現況届が提出されない場合、8月に督促状の送付、9月に督促状と支払差止通知（10月の定時払いを差し止め）を発送し、現況届の提出を促しているところです。また、平成〇年度の現況届が提出された際に、前年度分が未払いであれば現況届の提出を促しており、以上のことから平成〇年度も現況届の提出があったと考えられます。したがって、児童手当について、現況届が提出されていたものと考えられることから未支給額はないといえます。

イ 子ども医療費助成について

支給要件については、上記2（2）のとおりです。

申立人は平成〇年〇月〇日から〇〇町で生活保護を開始され、以来現在まで生活保護を受給されておられます。したがって、子ども医療費助成については、受給資格対象外であります。

(2) ②について

児童扶養手当は、児童扶養手当法が根拠法令となり、第 5 条において手当額を規定し、第 5 条の 2 において物価指数による手当額の改定を規定しています。その他の条項では支給制限による手当額の減額等についての規定はあるものの、手当額の増額を規定する条項や児童手当との関係を規定する条項はありません。したがって、児童手当が支払われないことにより児童扶養手当が増額されることはありません。

(3) ③について

ア 申立人とのやり取りについて

平成〇年〇月〇日、申立人から〇〇区保健子ども課へ電話がありました。内容は、第三子（平成〇年生まれ）の児童手当の受給に関して、当時の〇〇町役場で職員とトラブルになり、それ以来、児童手当の手続きの書類（毎年度の現況届）が届かず、また書類（毎年度の現況届）も提出していないので、第二子（平成〇年生まれ）と第三子について児童手当は受けていない、未支給額がないと主張するのであれば、当時からの手続きの書類（毎年度の現況届）や周知資料等も確認してほしい、というものでした。他には、平成〇年〇月に離婚調停を起こされ、裁判が確定し離婚が成立し、現在は〇〇区在住で単身であり、〇〇区で元配偶者が子どもを養育しており児童扶養手当を受給しているとの話がありました。電話を受けた職員は、平成〇年〇月から平成〇年〇月までの児童手当については、支給状況は確認でき、未支給額はない旨説明しました。ただし、旧〇〇町における児童手当については、帳票等の保存期間を超過し、確認できるものがないため未支給額の有無に関しては回答できない旨を説明させていただきました。申立人は、未支給額の有無に関して、回答不十分なので上司から電話で回答するように要望をされました。

同日、〇〇区保健子ども課の課長補佐から申立人へ電話しました。現在の状況下において、政令指定市移行後の本市での児童手当（平成〇年〇月から離婚確定までの平成〇年〇月まで）については、未支給額はない旨説明しました。併せて本市における児童手当の支払記録に関する文書の保存期間は 5 年間であり、既に保存期間を超過しているものは確認できないこと、旧〇〇町の書類についても保存期間を超過しているのだとおそらく残っていないこと、また一方で、児童手当の受給権の権利行使に関しては 2 年間で消滅時効となる旨を説明しました。申立人は、未支給額があるはずなので、当時からの手続きの書類（毎年度の現況届）や周知資料等を確認してほしい旨おっしゃったので、課長補佐から、確認の結果については、あらためて電話で回答する旨説明しました。

平成〇年〇月〇日、課長補佐から申立人へ電話し、あらためて、保存期間を超過し

た帳票等については確認できない旨を説明しました。申立人は保存期間の超過は理解できない旨おっしゃったので、課長補佐は、本市の支払記録に関する文書の保存期間は超過しているが、預金通帳名義人であれば有料となるが、銀行の預金通帳の取引明細における取引履歴については過去 10 年間以内であれば、明細書発行の依頼ができる旨を説明しました。また、子ども医療費助成については、先日、生活保護を受給しているとの発言がありましたので、制度上は生活保護受給世帯の医療扶助により、受給資格そのものが対象外となることから、子ども医療費助成の未支給額は発生しない旨を説明しました。

イ 今後の方針について

児童手当の支払記録に関する文書の保存期間について、本市における保存期間は 5 年間となりますが、銀行では 10 年以内の預金の取引履歴に係る明細書発行依頼を行うことが預金通帳名義人には可能であります。本市の支払記録に関する文書の保存期間がすでに経過している時期に関しては、銀行から預金の取引履歴に係る明細書を取得することによって確認ができる旨を提案しましたが、この提案の真意が伝わらなかったと思われます。

今後は、誤解を持たれることのないよう、より丁寧かつ適切な説明を行うよう努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

「苦情申立ての趣旨」を見ますに、申立人の主張は、①第二子及び第三子について児童手当及び子ども医療費助成（以下「子ども医療費」という。）の支給漏れがある（児童手当については平成〇年〇月に現況届に関する手紙を受け取ったのが最後である。子ども医療費については受けたことがない。）（以下「主張 1」という。）、②元配偶者に支給されている児童扶養手当が本来の額より多く支給されていると思われる（第二子と第三子の児童手当が支給されていないため。）（以下「主張 2」という。）、③児童手当及び子ども医療費の未支給額について尋ねたが、過去の記録を見ることのできる期間のみを回答したに過ぎない対応に不満がある（以下「主張 3」という。）、の三点であると考えます。

そこで、この三点について、順次検討します。

2 主張 1 について

(1) 児童手当について

児童手当は、児童手当法によって、原則として 15 歳に達する日以降の最初の 3 月 31 日までの間にある児童を監護・養育している者に受給資格が認められます。

周知方法については、「市からの回答」によると、1 年に 1 回、市政だよりや市ホームページに現況届発送のお知らせを掲載し、現況届の用紙を個人へ発送しているとのことです。現況届を提出されていない受給対象者には、8 月に督促状を送付し、9 月に

は督促状と支払差止通知（10月の定時払いを差止め）を送付して、現況届の提出を促しています。

オンブズマンも市政だよりの掲載記事等を確認しました。旧〇〇町の当時の文書については、保存期限を過ぎ、既に廃棄されていることから文書での確認はできませんが、旧〇〇町においても、現状の周知方法に準じた周知を行っていると思われるということです。

(2) 子ども医療費について

子ども医療費は、乳幼児及び児童の健康の保持と健全な育成を図るため医療費を助成する制度です。これは、受給資格者からの請求に基づいて審査され支給されるものです（熊本市子ども医療費助成規則第8条、第9条）。ただし、生活保護を受けている場合は、助成対象外となります（同規則第3条第2項第1号）。

(3) 本件について

申立人は、児童手当に関し、平成〇年〇月に手紙（現況届用紙とその送付書と思われる。）を受け取ったのが最後で、その後は手続きの手紙（同前）が届いたことがなく、第二子（平成〇年生まれ）と第三子（平成〇年生まれ）については、児童手当及び子ども医療費を受けていないと主張されています。

しかし、「市からの回答」によれば、保護ケース記録で児童手当の支給が確認できることから、現況届用紙は送付されていたと考えられるということです。もし、現況届用紙が届いておらず、現況届が提出されていないときには、児童手当は支給されないことになります。児童手当の支給については、保護ケース記録及び現行のシステムを確認した結果、支給されており、未支給額はないということです。

オンブズマンとしては、現認できる資料に基づいての「市からの回答」ですので、市は現況届用紙を送付して現況届の提出を受けており、児童手当について未支給額はないと判断します。

次に、子ども医療費について、申立人は助成を受けていない旨主張されていますが、「市からの回答」にありますように、生活保護を受給されている方は、子ども医療費の受給資格対象外となります。申立人の世帯は旧〇〇町にお住いのときから生活保護を受けられており、離婚後も生活保護の受給は継続されています。したがって、申立人及びそのご家族は、子ども医療費の受給資格対象外であるといえます。

3 主張2について

申立人は、第二子と第三子につき児童手当が支給されていないことによって、元配偶者に支給されている児童扶養手当が増額されているものと思われる旨主張されていますが、「市からの回答」にありますように、児童手当と児童扶養手当の関係について、児童手当が未支給の場合に児童扶養手当が増額される旨の規定はありませんし、そのような制度もありません。したがって、申立人が主張されている事態は起こりえないといえます。

4 主張3について

申立人は、児童手当及び子ども医療費の未支給額について尋ねたが、過去の記録を見ることのできる期間のみを回答したに過ぎない対応について不満があると主張されています。

「市からの回答」によれば、平成〇年〇月〇日、申立人からの児童手当と子ども医療費についての未支給額の問い合わせに対して電話を受けた職員が未支給額はない旨回答し、同日中に〇〇区保健子ども課の課長補佐（以下「課長補佐」という。）から申立人に電話をかけてさらに同様の説明を行っています。

同月〇日、申立人と課長補佐との電話でのやり取りにおいて、課長補佐が、児童手当について、市の支払記録に関する文書の保存期間は超過しているが、預金通帳名義人であれば、銀行等に対して明細書発行の依頼ができる旨説明しています。また、課長補佐は、子ども医療費については受給資格そのものがない旨を説明しています。

この電話でのやり取りにおいて、課長補佐としては、「市における児童手当の支払記録に関する文書の保存期間は5年間であるが、銀行では10年以内の預金の取引履歴に係る明細書発行依頼を行うことが預金通帳名義人には可能であるから、預金の取引履歴明細書を取得すれば5年以上前の児童手当受給の有無の確認ができる。」との趣旨を伝えたつもりであったようですが、申立人にはその趣旨が伝わらなかったものと推察されます。

今回のやり取りについては、結果的に申立人に課長補佐の説明の真意が伝わっていませんでしたが、電話の記録を確認したところ、課長補佐の説明に誤りはなく、申立人に対して複数回の電話で丁寧に説明を行ったと見受けられますので、市の対応に不備があったとはいえません。

(18)社会福祉法人への調査と指導

【苦情申立ての趣旨】

私は、社会福祉法人〇〇（以下「〇〇法人」という。）A施設に入居している。

A施設では、食事に関して、欠食の届出は前日の17時までと設定されている。しかし、平成〇年〇月から、〇日前までの届出に変更したとA施設から口頭で説明を受けた。このことについて家族には連絡もいっておらず、文書での連絡もなく、更に重要説明事項に記してある変更通知も貰っていない。そこで熊本市に対して、指導改善を依頼した。その回答内容が、「契約内容に変更が生じたときは、入居者又はその家族に対し丁寧に伝えるよう指導しました。」とのことだが、その後も、A施設は入居者に対して口頭で伝えるだけで、家族に対しての通知は行っていない。このように市は指導したと言うが、実際にその指導が反映されていない状態である。市は指導したことが、行われているか確認して、指導したことが行われていないことが分かったら、さらに指導等をすべきではないか。

また、現在、A施設の施設長は〇〇法人の理事長が兼任している。熊本市軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準を定める条例第11条第4項に「第1項第1号の施設長は、専らその職務に従事する常勤の者でなければならない。」と定めてあり、確かにここには但書

で「ただし、当該軽費老人ホームの管理上支障がない場合には、同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができる。」と定められているが、〇〇法人はA施設だけでなく、介護付有料老人ホームB施設、介護付有料老人ホームC施設等、全部で〇以上の施設とヘルパーステーションD事業所を運営しており、そうであるなら、〇〇法人の理事長は極めて多忙なはずであり、そのような者がA施設の施設長を兼務するようなことは不可能である。したがって、条例第11条第4項の但書の「当該老人ホームの管理上支障がない場合」には該当せず、条例違反であることは明らかである。そのことを市に対し、調査するよう依頼したが、「日中勤務している全ての施設職員から聴き取りを行ったところ、一部打ち合わせなどで施設を離れることもあるものの、施設長としての業務に従事し、終日勤務しているという状況でした。」として問題ないとの結論である。私が職員に上記聴き取りにどのように答えたか聞いたところ、「〇月までは施設にほとんどおらず、それ以降は施設に来るようにはなったが、現在でも週に2回ほど会議等でいない。」と回答したとのことである。そうであるなら、上記のような結論にはならないはずである。このように市の調査が杜撰であることに対して苦情を申し立てる。

そして、A施設の食事について、以前はA施設内部にある厨房で調理され、できたての食事をいただいていたが、現在は給食を外注しているA施設の重要事項説明書では、食材料費として朝〇円、昼〇円、夜〇円、計〇円と明示してあるが、理事会における給食業務委託選定に係る総合評価表での入札資料によると、外部委託により（委託先：E）朝〇円、昼〇円、夜〇円、計〇円となっている。熊本市軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準を定める条例第16条第2項によると、入居者又はその家族にサービスの費用の額に変更がある場合、入所者家族への説明及び、入居者の同意が必要となっているが、説明も同意を得ることもなく理事会決定事項という理由で、一方的に変更されている。このことは明らかに条例違反であり、利用者が大きな不利益を被っている。また、食事を外部委託による、食材料費の変更も重要事項説明書の変更であり、そうであるなら、重要事項説明書の変更には入居者の同意が必要であるが、その同意がないにもかかわらず、重要事項説明書の変更を行っていることは、手続違反である。

以上、条例違反や重要事項説明書の変更に関する手続違反に対して、市の指導がないことにも苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 申立人の主張について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人の苦情は、（１）ケアハウスA施設に対する欠食の届出について市の行った指導が反映されておらず、市はその指導したことが行われているのかを確認しているのか、（２）A施設の施設長は社会福祉法人〇〇（以下「〇〇法人」という。）の理事長（以下「理事長」という。）が兼任しているが、理事長は極めて多忙なはずであり、兼務は不可能であるのに、それを調査して問題ないとの結論を出し

た市の調査は杜撰ではないか、(3) A施設の食事は、以前A施設内の厨房で調理されていたが、現在は外部委託になっているが、そのことは重要事項説明書の変更であるのに、その変更の手続きが取られておらず、また、食材料費の変更もされており、そのことも重要事項説明書の変更であるのに、その変更の手続きが取られていないにもかかわらず、これに対する市の指導がない、という三点であると思われます。

以下、それぞれの主張に対して、本件経緯を踏まえながら回答します。

2 本件経緯について

平成〇年〇月〇日付けで、A施設入所者・家族一同代表の申立人から、「法人（主にA施設及び関連施設）の運営体制等の問題点に関わる改善要求と市の指導のあり方について（要望及び改善依頼）」（以下「要望書」という。）が提出されました。要望書において、申立人は食事の欠食届けに係る手続きの変更については、「〇月に当然出すべき、説明責任にあたる書類が、市の指摘、指導を受けて初めて〇月末付けで出されました。それも家族宛はありません。」また、「〇月から〇月までについて入居者や家族へ説明責任を果たしていないことは、施設長の責任である。」と主張されていました。そして、熊本市軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準を定める条例（以下「条例」という。）第11条第4項施設長の専従義務について、8時間の勤務をしていない等として条例違反であると主張されていました。

平成〇年〇月〇日、高齢介護福祉課介護事業指導室（以下「指導室」という。）は、社会福祉法（以下「法」という。）第70条に基づき、A施設に対して、書類等の検査や質問（以下「調査」という。）を行いました。その結果、A施設の説明によると、欠食時の手続きについて、実際は、一部の職員が前日17時までに申し出るルールを〇日前までに届け出るように変更したものと誤認し、入所者に説明すると共に欠食分の食事代を誤徴収していたということでした。よって、A施設では重要事項説明書「7. 当施設が提供するサービス(2) 食事不要になる場合」の部分に変更はなく、条例第16条第2項に基づく説明及び同意は必要なかったと認識していたとのことです。ただ、A施設は、欠食時の手続きについて入所者及びその家族から重要事項説明書の変更に伴う説明と同意がなされていないとする苦情があったことから、平成〇年〇月〇日付けで「お食事のキャンセルについて（訂正のお知らせ）」という文書を入所者に対して周知を行ったことを確認しています。

平成〇年〇月〇日から〇日において、指導室は、法第70条に基づき、施設長の勤務状況について夜勤専従と給食調理職員を除いた全職員に聞き取り調査を実施した結果、一部打合せなどで施設を離れることもあるものの、施設長としての業務に従事し、終日勤務しているという状況を確認しました。

平成〇年〇月〇日付け高介発第〇号で、法人に対して、「運営規定の概要、職員の勤務体制やその他重要事項、並びにサービスの提供を行う上で必要な事項について、入居者又は家族に対し、丁寧に説明すること。」と通知し報告を求めました。

平成○年○月○日付け高介発第○号で、指導室は申立人に対して、「契約内容に変更が生じたときは、入居者又は家族に対し丁寧に伝えるよう指導しました。」と文書で回答しました。

平成○年○月○日付けで、法人から、「○月下旬の施設長交代後、給食の欠食届や職員の人事異動の通知、重要事項説明の変更等が速やかになされなかったが、○月末にはこれらを実施するとともに、職場に掲示し入居者にも文書で通知した。今後、丁寧な説明に努めていきたい。」との報告書が提出されました。

平成○年○月○日付け高介発第○号で、理事長及び施設長に対して、「①今後、ケアハウスA施設就業規則第○条第○項に定める勤務時間内に施設を離れ行う業務については、その業務内容を明らかにし業務日誌に記載することや勤務の実態が客観的に確認できるものを書面として残すこと。」「②施設長は、条例 11 条第 4 項における専従義務があることを再確認し、理事長と施設長の業務の整理を行い、常勤専従の勤務時間中は施設長としての業務に専念すること。」の二点について説明を行うとともに文書で指導しました。

平成○年○月○日、法人と入所者及びその家族の円滑なコミュニケーションを促進するため、市が法人に促し、A施設主催にて、市、A施設、入所者及びその家族が参加した「運営懇談会」をA施設で開催しました。

平成○年○月○日付け○○発第○号で、上記平成○年○月○日付け高介発第○号の指導に対して、法人から指導に対する改善報告書が提出されたため受理しました。

平成○年○月○日、指導室は、法第 70 条に基づき、給食費について調査を実施しました。その結果、給食業務受託者の入札時点での見積額は、○円（税別）、契約額は、○円（税別）、重要事項説明書は、○円（税込み）という結果でした。

平成○年○月○日に定期の実地検査において、給食費について上記 3 つの金額に差があることについて詳しく調査を行い、現在、説明を求めている段階であります。

3 申立人の主張に対する市の見解

(1) 市の指導の確認について

条例第 16 条第 2 項では、「軽費老人ホームは、前項各号に掲げる費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、入所者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用を記した文書を交付して説明を行い、入所者の同意を得なければならない。」と規定されています。市としては、条例に基づいて、入所者に対してはもちろんのことその家族に対しても入所者の事情（理解が困難なときや家族へ通知をしてほしいと依頼があっている等）によっては、家族に対して説明や通知を行う必要があると解釈しています。

「1 本件経緯」にあるとおり、平成○年○月○日に、A施設に対して、調査を行いました。重要事項説明書の変更はなく、条例第 16 条第 2 項に基づく説明及び同意は必要なかったとのことでした。その調査結果を踏まえ、指導室は、調査当日にも、入所者が安心して生活できるように努めるように、口頭で指導を行いました。入所者及び

その家族から度重なる要望や陳情が出されており、入所者の不安が大きくなっている状況を踏まえると、改善が適正に行われたか否かを確認する必要があると判断しました。そこで、平成〇年〇月〇日付け高介発第〇号で、法人に対して、「運営規定の概要、職員の勤務体制やその他重要事項、並びにサービスの提供を行う上で必要な事項について、入居者又は家族に対し、丁寧に説明すること。」と通知し報告を求めました。その後、法人から平成〇年〇月〇日付けで、「〇月下旬の施設長交代後、給食の欠食届や職員の人事異動の通知、重要事項説明の変更等が速やかになされなかったが、〇月末にはこれらを実施するとともに、職場に掲示し入居者にも文書で通知した。今後、丁寧な説明に努めていきたい。」との報告書が提出され受理し改善済みとしました。このことから、市としては、改善が適正に行われているかを確認しており、報告書の提出も求めていますので、市が行った指導に対し確認まで行っております。

(2) 施設長の専従について

条例第 11 条第 4 項では、「軽費老人ホームは、前項各号に掲げる費用の額に係るサービスの提供にあつては第 1 項第 1 号の施設長は、専らその職務に従事する常勤の者でなければならない。ただし、当該経費老人ホームの管理上支障がない場合には、同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができる。」と規定しています。市としては、施設長は、常勤の者で専従義務があると解釈しています。ここでいう常勤とは、事業所における就業規則第 28 条に定める勤務時間の時間数に達していることであり、又、専従とは、勤務時間帯において施設長の職務以外の職務に従事しないことであると解釈しています。

「1 本件経緯」にあるとおり、指導室は、社会福祉法第 70 条に基づき、平成〇年〇月〇日から〇日において、職員に聞き取り調査を実施し、その結果、施設長としての業務に従事し、終日勤務しているという状況を確認しました。しかしながら、それを客観的に証明できるものが確認できなかったため、平成〇年〇月〇日付け高介発第〇号で、理事長及び施設長に対して、文書で指導を行っております。そして、この指導に対して、法人から、平成〇年〇月〇日付け〇〇発第〇号で指導に対する改善報告書が提出され、受理し改善済みであります。

申立人は、市の調査が杜撰であると主張されていますが、上記で説明したとおり、市として必要な調査及び指導は行っていると認識しています。申立人が主張するような杜撰な調査ではございません。

(3) 食事を外部委託にすること及び食材料費の変更について

まず、食事を外部委託にすることについてであります。社会福祉法第 45 条第 2 項第 1 号の規定から、社会福祉法人の業務執行の決定については、理事会の権限であると理解しています。そのことから、給食の提供方法を直営若しくは委託のいずれの方法をとるのかは、理事会において決定する事項であり問題ありません。また、重要事項説明書に記載された事項ではないことから変更手続きは必要ありません。

次に、食材料費の変更につきましては、条例第 16 条第 2 項では、「軽費老人ホームは、前項各号に掲げる費用の額に係るサービスの提供にあつては、入所者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用を記した文書を交付して説明を行い、入所者の同意を得なければならない。」と規定していることから、A施設の重要事項説明書の「7. 当施設が提供するサービス(2)食事の食材費」の部分が変更された事実があるのであれば、重要事項説明書の変更を行うと共に入所者又はその家族に説明を行う必要があります。

「1 本件経緯」にあるとおり、現在、説明を求めている段階でありますので、調査の結果、食材料費の変更が認められた場合には、法人に対し、しかるべき指導を行います。

4 今後の方針

本件に対する市の対応としては、指導に加え法人並びに入居者及びその家族の円滑なコミュニケーションを促進するために、平成〇年〇月〇日、A施設主催にて、市、A施設、入居者及びその家族が参加した「運営懇談会」を開催しました。A施設と入居者及びその家族の間で今後も継続的に開催される予定となっております。

【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、申立人が主張する苦情の内容は三点あります。

一点目は、〇〇法人ケアハウスA施設における欠食の届出の方法が変更されたことが、入所者や家族に通知されなかったため、市はその改善のための指導を行ったが、その指導にA施設が従っていない。市は指導したことが実際に反映されているのか確認し、反映されていないのであれば、さらに指導すべきではないかという主張（以下「主張①」という。）、二点目は、A施設の施設長が社会福祉法人〇〇会（以下「〇〇法人」という。）の理事長（以下「理事長」という。）を兼任していることは条例違反にはあらず、問題ないとした市の調査が杜撰であるという主張（以下「主張②」という。）、三点目は、A施設の給食の提供方法について、外部委託に変更されたこと及び食材料費の変更もされていることは、どちらも重要事項説明書に記載されている事項の変更であるのに、その変更手続きがとられていないことに対して市は指導すべきではないかという主張（以下「主張③」という。）の三点と考えます。

以下、上記三点につきまして、「市からの回答」を踏まえつつ、市の業務に不備がなかったか判断していきたいと思います。

2 主張①について

「市からの回答」によると、市がA施設へ調査を行った結果、重要事項説明書の変更がなかったことが確認でき、その調査当日に、入所者が安心して生活できるように努めるように、口頭で法人に対して指導を行っています。その後、入所者等の要望、陳情があった

ことから、改善が適正に行われたか否かを確認する必要があると判断し、法人に対して、平成〇年〇月〇日付けで「運営規定の概要、職員の勤務体制やその他重要事項、並びにサービスの提供を行う上で必要な事項について、入居者又は家族に対し、丁寧に説明すること。」と通知し、報告を求めています。その後、法人から平成〇年〇月〇日付けで、「〇月下旬の施設長交代後、給食の欠食届や職員の人事異動の通知、重要事項説明書の変更等が速やかになされなかったが、〇月末にはこれらを実施するとともに、職場に掲示し入居者にも文書で通知した。今後、丁寧な説明に努めていきたい。」との報告書が提出されています。

申立人がオンブズマンに苦情の申立てをされたのが平成〇年〇月〇日ですから、その時点では、市の指導が反映されているのかどうかの確認は行われていませんでした。

しかし、その後、市は、法人に対し、平成〇年〇月〇日付けで通知をし、報告を求めており、法人からは、平成〇年〇月〇日付けで報告書が提出されています。

オンブズマンも、平成〇年〇月〇日付けの法人からの報告書を見ましたが、その中の回答で、改善が図られていることを確認しました。

以上のとおりですので、市は、法人に対する指導が実際に反映されているかを確認していることが認められます。

なお、欠食届の扱いについて、A施設は、市に対し、「重要事項説明書の欠食届に関する部分に変更はなかったが、一部の職員が誤認して欠食届に関し誤った説明をした。」との趣旨の説明をしています。申立人は、このA施設の説明について、事実であるかどうか疑問を持たれるかもしれませんが、この説明が事実と反すると認めるべき事情も見当たりません。このような状況の下においては、市の行った調査、指導は適切なものであり、特に問題はなかったものと認められます。

3 主張②について

「市からの回答」によると、「市としては、施設長は、常勤の者で専従義務があると解釈しています。ここでいう常勤とは、事業所における就業規則第28条に定める勤務時間の時間数に達していることであり、又、専従とは、勤務時間帯において施設長の職務以外の職務に従事しないことであると解釈しています。」、「社会福祉法第70条に基づき、平成〇年〇月〇日から〇日において、職員に聞き取り調査を実施し、その結果、施設長としての業務に従事し、終日勤務しているという状況を確認しました。しかしながら、それを客観的に証明できるものが確認できなかったため、平成〇年〇月〇日付け高介発第〇号で、理事長及び施設長に対して、文書で指導を行っております。そして、この指導に対して、法人から、平成〇年〇月〇日付け〇〇発第〇号で指導に対する改善報告書が提出され、受理し改善済みであります。」とのことです。

市の「常勤」についての解釈に関しては、オンブズマンも同意見です。そして、市の行った職員への聞き取り調査によると、施設長として業務に終日勤務していることが確認できているので、条例違反はないとした市の調査結果に問題があるとは認められません。

ただし、申立人の主張によると、「(施設長は) 現在でも週に2回ほど会議等でいない。」と回答した職員がいるとのこと。それについては、市も終日勤務していることが客観的に証明できるものが必要とのことで、文書で指導を行い、A施設より改善報告書が提出されています。オンブズマンも改善報告書を見ましたが、施設長が勤務時間内に施設を離れ行う業務については、その日時、行先、用務を勤務報告書に記載し、用務先の確認印を受けていることを確認しました。今後も、市は定期的な実地調査でも確認を行うとのこと。

以上のことから、市の行った調査が杜撰であるとは認められません。

確かに、申立人が指摘されるように、法人の理事長は多忙であり、施設長を兼任することについては難しいところがあるかと思います。法人は現在、後任の施設長を探しているとのことですので、オンブズマンとしてもなるべく早く専属の施設長が決まることを望みます。

4 主張③について

「市からの回答」によると、給食の提供方法を直営若しくは委託のいずれの方法をとるのかは、理事会の決定事項であり問題なく、また、重要事項説明書に記載された事項ではないことから変更手続きも必要ないとのこと。一方、食材料費の変更については、重要事項説明書に記載されている事項であるので、その変更には所定の変更手続きを行うとともに、入所者又はその家族に説明を行う必要があるとのことで、現在、法人に対して説明を求めている段階とのこと。

給食の提供方法に関しては、「市からの回答」にあるように、重要事項説明書に記載された事項ではないことをオンブズマンも確認しました。また、給食の提供方法は、業務執行の決定に当たると考えられ、業務執行の決定については理事会の権限であるので、法人の行った手続きに問題は見られません。

食材料費の変更については、現在、法人に説明を求めている段階とのことですので、問題が見られる場合は、しかるべき指導を行ってもらいたいと考えます。

5 おわりに

申立人としては、一刻も早く、A施設の改善が図られることを望み、オンブズマンに苦情を申立てされたことと考えます。市としても、平成〇年〇月〇日付けで申立人から要望書の提出を受けて、同年〇月〇日以降、数次にわたって対応しており、申立人がオンブズマンに苦情の申立てをされた後にも市の調査、指導が行われています。今回の市の指導を受けて、A施設が入所者にとってより暮らしやすい施設になることを望みます。

(19)介護保険による住宅改修

【苦情申立ての趣旨】

私は熊本市において、介護保険に伴う住宅改修の事業を営んでいる。

トイレの可動式手すりについて、希望小売価格の85%で積算して市に申請したところ、希

望小売価格の80%でないと駄目だとのことで受け付けてもらえなかった。仕入れ値が高いこと、また、送料がかかることを市に説明して再度審査をするようお願いしたが、承認してもらえなかった。この希望小売価格の80%という基準は、平成28年度に高齢介護福祉課が出した通知（以下「本件通知」という。）に基づくものである。そもそも、市にこのような一方的な通知を出す権限があるのか。そして、本件通知には「これらを大きく超える金額については支給対象としない。」とあるが、5%が大きく超える金額とは思えない。

人工（にんく）について本件通知によると、「施工費については1人工あたり¥15,000～¥16,500とし」とあるが、人工に関しても強制した制限を設けてよいのか。施工費について、熊本県のホームページに掲載されている平成31年3月1日適用の労務単価表によると、大工¥23,800、左官¥22,300（現場管理費などを含まない労務者へ支払われる金額）となっているが、熊本市が設定している上記金額と1.5倍程の大きな開きがあるが、熊本市はどのような基準で上記基準を設けたのか。また、最低賃金、人件費の上昇や物価の上昇等あるが、今後も変えることなく上記金額のまま据え置くのはおかしいのではないのか。

市から当社の担当者へ問合せの電話があるが、「2割引に訂正してファックスして下さい。」「0.4人工を0.2人工へ変更してください。」「その工事は取り外して取り付けるだけでしょ。」などと、上から目線でものを言い、言葉遣いが酷い。そのようなことを言う前に、まずはどうしてそのような金額や見積内容になっているのかその理由を確認すべきではないのか。そして、そのようにしなければいけないのならば納得できるような資料を基に説明すべきではないのか。それに加え、同じような工事が過去にあった場合にその業者が安かったことを引き合いに出して、「ほかの業者はこの金額でやっているのだから、御社もこの金額でできますよね？」と、ハラスメント行為にあたるような言動もある。そして、申請審査期間は基本的には2週間となっているが、2週間過ぎても音沙汰がない場合があり、そのことについて問い合わせたところ、「申請件数が多くて…。忙しくて…。」などと言ったことを平気で口にする。

手すりの取付けについて、以前からベランダの濡縁や靴箱などの「固定された」ものを利用した取付工事は認められていたが、平成○年○月頃に濡縁を利用した取付工事を申請したところ、却下された。このように、今まで問題なく大丈夫であったことが突然認められなくなり、各担当者レベルで温度差があったりなどの統一性に欠けていることが見受けられる。統一した見解を出してもらいたい。そして、以前から認められていたように「固定された」ものへの取付けを認めてもらいたい。

このような一連の市の対応に納得いかないので、苦情を申し立てる。

また、きちんと説明がつく、公的な資料や専門家の意見などによる裏付けされた資料を基にした説明を求める。

【市からの回答】

申立人は、介護保険法（以下「法」という。）による住宅改修費の支給制度及び申請にか

かる審査や対応について苦情を述べられていますので、制度の概要、申立人の主張に対しての市の見解及び今後の方針について回答します。

1 介護保険による住宅改修費の支給制度の概要について

この制度は、法に基づき、在宅で生活している要介護または要支援の認定を受けている方が、自宅で安全に自立した生活を送るため、手すりの取付けや床段差解消など比較的小規模な改修を行う際、申請により住宅改修にかかった費用の一部を市が支給します。

(1) 支給対象者

介護保険の被保険者で要介護、要支援の認定を受けている方で、居宅において介護を受ける方です。

(2) 支給対象となる改修の種類

①手すりの取り付け、②段差の解消、③滑りの防止及び移動の円滑化等のための床材又は、通路面の材料の変更、④引き戸等への扉の取替え、⑤洋式便器等への便器の取替え、⑥上記の住宅改修に付帯して必要となる住宅改修です。

(3) 支給額及び支給限度基準額

支給額は、実際にその住宅改修に要した費用の 9 割（又は 7 割，8 割）相当額で、1 割（又は 3 割，2 割）は自己負担となります。

熊本市の支給限度基準額は 20 万円（支給額は 18（又は 14，16）万円）です。

(4) 支給の方法

① 償還払い方式

一旦、改修事業者に費用の全額を支払った後に 9 割（又は 7 割，8 割）相当額の給付を受ける方式です。

② 委任払い方式

改修事業者に費用の自己負担分（1 割（又は 3 割，2 割）相当額）を支払った後に 9 割（又は 7 割，8 割）相当額を直接事業者に給付する方式です。

いずれの場合も改修後に必要書類を添付した完了確認届出書等を提出していただき、市で内容を承認した翌月最終平日に口座振込みによる給付となります。

(5) 支給限度額がリセットされる例外

① 過去において最初に住宅改修の支給を受けた工事の着工日と比較して要介護状態区分を基準として定める「介護の必要の程度」が 3 段階以上高くなった場合

この場合、1 回に限りリセットされ改めて支給限度基準額（20（又は 14，16）万円）までの支給を受けることができます。

② 過去に住宅改修の支給を受けた住宅から転居した場合

(6) 申請方法

事前に申請（必要書類を添付した申請書の提出）が必要で、各区役所福祉課の窓口にて申請ができます。なお、改修後には、必要書類を添付した完了確認届出書等を提出していただきます。

2 申立人の主張に対しての市の見解について

(1) 「トイレの可動式手すりについて承認されなかった」との主張について

この件について申立人が主張されているのは、○年○月○日、A様からの住宅改修費支給申請であり、○年○月○日、介護保険課（以下「担当課」という。）に○○区役所福祉課から申請書及び必要書類が到着後、同月○日に審査を終了（承認）しております。なお、審査終了後は、担当課から○○区役所福祉課に連絡し、○○区役所福祉課から申立人に事前審査結果連絡を行っています。

この申請につきまして担当課職員から申立人事業所の見積担当者B様に電話で原材料費について確認しましたところ、「仕入れ価格により、これ以上の値下げは無理」とのことでした。担当課職員から「住宅改修費の支給金額の審査基準についての通知（以下「市通知」という。）にも材料費は希望小売価格の 80%とあるので、そのようにしてもらえないか。工事全体金額は同額でも可。工事全体で審査する」旨をB様へお伝えしました。

後日、申立人が担当課に来庁された際にも同様にお伝えしましたが、申立人は「そんなことは（申立人事業所の）見積担当者から聞いていない。」ということでした。

担当課では市通知で出しているとおりの取扱いをしており、内訳書を再提出していただき審査を行った結果、当初申請時の見積金額と同額で承認しております。

(2) 「市にこのように一方的な通知を出す権限があるのか」との主張について

市通知にある基準を設けた際には、担当課職員から、受領委任払いの対象となっている全事業者を集めヒアリングを行い確認を取っています。それまで価格の競争性に乏しかった住宅改修の価格適正化を図るため、平成 27 年度末にその市通知を出しています。市通知を出した後となりますが、平成 28 年 12 月 9 日に行われた社会保障審議会介護保険部会において、「価格の設定は住宅改修を行う事業者の裁量によるほか、事業者により技術・施工水準のばらつきが大きいなどの課題がある」、「住宅改修の内容や価格を、保険者が適切に把握・確認できるようにする」ととりまとめられています。

なお、法第 40 条第 6 号にあたる居宅介護住宅改修費について、サービス費の支給は、法第 45 条第 2 項で「市町村が必要と認める場合に限り支給する」とされています。

(3) 「5%が大きく超える金額とは思えない」との主張について

(1)と同じ申請分について、今回のトイレの可動式手すりは、定価○○円（税抜）のものであり、当初提出の内訳書との金額差（約 5%）は約○○円（税抜）（ $○○ \times 0.05 \div 〇〇$ ）となります。特注寸法のオーダー品等を除き、材料費を希望小売価格の 80%以内にするについては、前述のとおり受領委任払いの対象となっている全事業者を集め確認を取っており、市通知の趣旨を理解いただいているところと認識しています。

(4) 人工について

申立人が相談に来られた際に、「市にこのように一方的な通知を出す権限があるのか」というお尋ねに対し、「担当の一存で審査基準を変えられるものではありません。確か

に基準の見直しは必要と思われるが今取扱いを変えることはできません。検討したうえで、結果は全事業者に通知します。」と担当課職員が答えています。

なお、人工については、市通知当時の国土交通省が発表している、大工・左官・設備工事等の労務単価を参考に算出しております。

担当課では、人工について、今後市場価格の変動等により見直しを検討してまいります。見直した場合に結果はホームページ等で周知いたします。

- (5) 「市から当社の担当者へ問合せの電話があるが…、上から目線でものを言い、言葉遣いが酷い。」との主張について

担当課内で確認しましたが、担当者が酷い言葉遣いを行ったということは確認できませんでした。本市窓口では丁寧な対応を心がけていますが、引き続き今後接遇等の研修等のなかで向上を図ってまいります。

- (6) 「どうしてそのような金額や見積内容になっているのかその理由を確認すべき」との主張について

この件において申立人が主張されているのは、○年○月○日、C様からの住宅改修費支給申請についてであり、当該申請の添付書類として理由書や詳細図の提出を求めています。申請の際に特記事項については記載が必要となっております。担当課では申請されたものについて審査を行っており、建物の構造や特記すべきことは記載がなければ分かりません。例えば壁の種類や壁内部の構造、特記事項は申請の段階で記載が必要です。それにより住宅改修の対象になるかどうか、または金額が変わることになります。

担当課としては、上記理由書や詳細図や特記事項等をもとに審査を行って、住宅改修の対象となるかどうか判断しています。審査結果にご納得いかない場合は、担当課では再度理由書等の提出を受けて、再審査を行っております。

本件においても、レバーハンドル取付費について、見積書等では0.4人工で積算されているようですが、担当課では図面等資料から0.2人工で可能と判断し、○年○月○日、申立人事業所の見積担当者B様に連絡し、その旨をお伝えしていました。同月○日、申立人が担当課に来所され、その取付けについて担当課職員に詳細なご説明をいただいたことから妥当性があるものと判断し、0.4人工と判断して同月○日、事前審査の承認を行っております。

また、「ほかの業者はこの金額でやっているのだから、御社もこの金額でできますよね？」とありますが、担当課職員からこのような発言はしておりません。「ほかの業者にも市通知にあるようにお願いしています」とお伝えしております。

- (7) 「申請審査期間は基本的には2週間となっているが、2週間過ぎても音沙汰がない場合があり、そのことについて問い合わせたところ、『申請件数が多くて…。忙しくて…。』などといったことを平気で口にする。」との主張について

この件につきましては、具体的にどの案件についての主張かはわかりませんが、今年

度の申立人が関係されている申請の審査期間を確認したところ、担当課では 2 週間以内には全て処理しております。

なお、申立人は「申請審査期間は基本的には 2 週間となっている」と「苦情申立ての趣旨」の中で述べられていますが、市の規定（介護保険法第 45 条を根拠法規とした居宅介護住宅改修費の支給決定の審査基準）では標準処理期間 30 日となっております。ただし、申請書や添付書類に修正等が生じる場合は、申請者において修正等が必要となるため 30 日を超える場合があります。

- (8) 「手すりの取付けについて、以前からベランダの濡縁や靴箱などの『固定された』ものを利用した取付工事は認められていたが、○年○月頃に濡縁を利用した取付工事を申請したところ、却下された。」との主張について

この件において申立人が主張されているのは、平成○年○月○日、D 様からの住宅改修費支給申請についてであり、靴箱に手すりを付ける場合には、靴箱が固定されていれば取付けは担当課で認めています。その際には必ず固定されていることが確認できる写真、記載の添付をお願いしています。

濡縁、ウッドデッキなど屋外の木製品に手すりを付けることは、強度と安全性の観点から担当課では原則許可していません。ただし、濡縁やウッドデッキの素材や設置方法によっては許可しているケースもあります。

当該申請に関しては、濡縁やウッドデッキの素材や設置方法等を審査した結果、強度と安全性の確保ができないと判断したことから、担当課から許可できない旨を B 様に連絡しております。

なお、すべての審査にあたっては、担当課の 1 級建築士及び福祉住環境コーディネーターを含め 2 人以上で行っています。

3 今後の方針について

担当課では、住宅改修の見積額に係る取扱い及び人工についての取扱いについては、今後も国土交通省が発表している大工・左官・設備工事等の労務単価の見直し、厚生労働省からの通知や社会保障審議会介護保険部会等の審議内容を注視しながら、今後の見直しを検討してまいります。接遇につきましては、研修等により向上を図ってまいります。

【オンブズマンの判断】

1 申立人の主張について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、4 つの主張をされ、それぞれの主張について、以下の点の苦情を述べられています。

(1) トイレの可動式手すりの申請について

ア 希望小売価格の 85%で申請したところ、80%でないと受け付けてもらえなかったという点

イ 希望小売価格の 80%という基準は、平成 28 年度に高齢介護福祉課が出した基準

(以下「本件基準」という。)に基づくものであるが、そもそもこのような基準を出す権限が市にあるのかという点

ウ 本件基準に「これらを大きく超える金額については支給対象としない。」とあるが、5%が大きく超える金額とは思えないという点

(2) 施工費（人工）について

ア 本件基準によると、「施工費については1人工あたり¥15,000～¥16,500とし」とあるが、このような強制した制限を設けて良いのかという点

イ 市はどのような基準で上記の施工費（人工）を決めたのかという点

ウ 最低賃金、人件費の上昇や物価の上昇等あるが、基準を変えることなく据え置くのはおかしいのではないのかという点

(3) 市の職員の接遇について

ア 市から申立人事務所の担当者へ問合わせの電話があるが、上から目線でものを言い、言葉遣いが酷いという点

イ 見積金額や見積内容について訂正を求めるのであれば、どうしてそのような金額や見積内容になっているのかその理由を確認すべきではないのかという点

ウ 「ほかの業者はこの金額でやっているのだから、御社もこの金額でできますよね？」と、ハラスメント行為に当たるような言動があった点

エ 申請審査期間は基本的には2週間となっているが、2週間過ぎても音沙汰がない場合があり、そのことについて問い合わせたところ、「申請数が多くて…。忙しくて…。」などといったことを平気で口にする点

(4) 手すりの取付けについて

以前からベランダの濡縁や靴箱などの「固定された」ものを利用した取付工事は認められていたが、別の申請では却下された。このように担当者レベルで統一性に欠けていることが見受けられるので、統一した見解を出してもらいたいという点

以上の点について、市の業務に問題がなかったかみていきたいと思います。

2 オンブズマンの判断

上記(1)から(4)の苦情についてオンブズマンの判断を以下に述べます。

(1) トイレの可動式手すりの申請について

ア 希望小売価格の85%で申請したところ、80%でないと受け付けてもらえなかったという点

「市からの回答」によると、「担当課では市通知で出しているとおりの取扱いをしており、内訳書を再提出していただき審査を行った結果、当初申請時の見積金額と同額で承認しております。」とのこと。

市としても、基準を出している以上、その基準に基づき審査しなければならないのは当然であり、申立人事業所の申請について、材料費を希望小売価格の80%に変更を求めたことに問題はないと考えます。

なお、本件基準の 80%という数値について、受領委任払いの対象となっている全事業者を集め確認を取っているとのことです。基準設定の手続きに問題はみられません。また、本件基準の 80%という数値自体についても、一定の給付額の統一を図るうえで妥当な数値ではないかと考えます。

イ 希望小売価格の 80%という基準は、本件基準に基づくものであるが、そもそもこのような基準を出す権限が市にあるのかという点

「市からの回答」によると、「平成 28 年 12 月 9 日に行われた社会保障審議会介護保険部会において、『価格の設定は住宅改修を行う事業者の裁量によるほか、事業者により技術・施工水準のばらつきが大きいなどの課題がある』、『住宅改修の内容や価格を、保険者が適切に把握・確認できるようにする』ととりまとめられています。」とのことです。

材料費について基準を設けなければ、事業者の言い値の価格となってしまう恐れがあることから、介護保険法による住宅改修費の支給制度が税金や保険料等で運用されている以上、適切とはいえません。また、「市からの回答」にもあるように、介護保険法第 45 条第 2 項に居宅介護住宅改修費の支給について「市町村が必要と認める場合に限り支給する」とされているので、市に裁量が認められていると考えます。

以上より、本件基準において、住宅改修費の支給金額の審査基準を設けることに問題はありません。

ウ 本件基準に「これらを大きく超える金額については支給対象としない。」とあるが、5%が大きく超える金額とは思えないという点

「市からの回答」によると、「今回のトイレの可動式手すりは、定価〇〇円（税抜）のものであり、当初提出の内訳書との金額差（約 5%）は約〇〇円（税抜）（ $\text{〇} \times 0.05 \div \text{〇}$ ）となります。」とのことです。

確かに、金額差としては約〇〇円となり、一般的な工事の金額を考えると、申立人がおっしゃるような 5%が大きく超える金額とはいえないと思います。市の見解をみますと、今回の申立人の申請について、当初申請時の見積金額と同額で承認しているとのことです。オンブズマンが思いますに、この制度が税金や保険料等で運用されていること、自己負担が生じることを考えると、5%という割合や約〇〇円という金額差であっても、安易な判断で、それが認められるものではないと思います。市は結果として、当初の申請を認めています。その対応に問題はありません。

(2) 施工費（人工）について

ア 本件基準によると、「施工費については 1 人工あたり ¥15,000～¥16,500 とし」とあるが、このような強制した制限を設けて良いのかという点

上記、2（イ）で述べたとおり、本件基準において、住宅改修費の支給金額の審

査基準を設けることに問題はありません。

イ 市はどのような基準で上記の施工費（人工）を決めたのかという点

「市からの回答」によると、「人工については、市通知当時の国土交通省が発表している、大工・左官・設備工事等の労務単価を参考に算出しております。」とのことです。

市が基準を決めるうえで、国の基準を参考にすることは、一般的と思われます。そうすると、国の労務単価を参考に算出することに問題はありません。

ウ 最低賃金、人件費の上昇や物価の上昇等あるが、基準を変えることなく据え置くのはおかしいのではないかという点

「市からの回答」によると、「人工について、今後市場価格の変動等により見直しを検討してまいります。見直した場合に結果はホームページ等で周知いたします。」とのことです。

また、「今後も国土交通省が発表している大工・左官・設備工事等の労務単価の見直し、厚生労働省からの通知や社会保障審議会介護保険部会等の審議内容を注視しながら、今後の見直しを検討してまいります。」とのことですので、申立人のおっしゃるとおり、人件費や物価の変動はありますので、人工について適宜見直しを検討してもらいたいと思います。

(3) 市の職員の接遇について

ア 市から申立人事務所の担当者へ問合わせの電話があるが、上から目線でものを言い、言葉遣いが酷いという点

「市からの回答」によると、「担当課内で確認しましたが、担当者が酷い言葉遣いを行ったということは確認できませんでした。本市窓口では丁寧な対応を心がけていますが、引き続き今後接遇等の研修等のなかで向上を図ってまいります。」とのことです。

申立人と市の主張は異なっていますが、「上から目線でものを言ったかどうか」は、職員の発言内容、声の大きさや調子、これらにこめられた職員の意識など、様々な要素から判断されることとなります。オンブズマンとしては、市と申立人の担当者との間でどのようなやり取りがあったのか、記録等の客観的な資料がなく、その場に居合わせてもおりませんので、判断をすることはできません。もっとも、申立人事務所の担当者の方は、市からの電話での問合せについて、上から目線で言葉遣いが酷いと感じられたとのことですので、より丁寧な対応を心がけてもらいたいと思います。

イ 見積金額や見積内容について訂正を求めるのであれば、どうしてそのような金額や見積内容になっているのかその理由を確認すべきではないかという点

「市からの回答」によると、「申請の添付書類として理由書や詳細図の提出を求めています。申請の際に特記事項については記載が必要となっております。担

当課では申請されたものについて審査を行っており、建物の構造や特記すべきことは記載がなければ分かりません。例えば壁の種類や壁内部の構造、特記事項は申請の段階で記載が必要です。それにより住宅改修の対象になるかどうか、または金額が変わることになります。担当課としては、上記理由書や詳細図や特記事項等をもとに審査を行って、住宅改修の対象となるかどうか判断しています。審査結果にご納得いかない場合は、担当課では再度理由書等の提出を受けて、再審査を行っております。」とのことです。

申立人からすると、訂正等を求めるのならば、その訂正の理由を教えてほしいと思うのは当然のこととは思いますが、住宅改修費支給申請は年間およそ 4000 件あるとのことで、そのうち訂正が必要なすべての申請に対し、理由を説明することは難しいと考えます。また、市は申請人が審査結果に納得がいけない場合は、再度理由書等の提出を受けて再審査を行うとのことです。本件においても、申立人から再度申請があり、再審査を行った結果、申請が認められています。

そうであるなら、現在市が行っている、審査について問題があるとまではいえないと考えます。

ウ 「ほかの業者はこの金額でやっているのだから、御社もこの金額でできますよね？」と、ハラスメント行為に当たるような言動があった点

「市からの回答」によると、「担当課職員からこのような発言はしておりません。『ほかの業者にも市通知にあるようお願いしています』とお伝えしております。」とのことです。

申立人と市の主張は異なっており、オンブズマンとしてはどちらの言い分が正しいのか判断できかねます。いずれにしても、市には丁寧な接遇を心がけてもらいたいと思います。

エ 申請審査期間は基本的には 2 週間となっているが、2 週間過ぎても音沙汰がない場合があり、そのことについて問い合わせたところ、「申請数が多くて…。忙しくて…。」などといったことを平気で口にする点

「市からの回答」によると、「今年度の申立人が関係されている申請の審査期間を確認したところ、担当課では 2 週間以内には全て処理しております。」とのことです。

オンブズマンも申立人の今年度における住宅改修支給申請の記録を確認しましたが、申請日から承認日まで 2 週間を超えるものはありませんでした。

(4) 手すりの取付けについて

以前からベランダの濡縁や靴箱などの「固定された」ものを利用した取付工事は認められていたが、別の申請では却下された。このように担当者レベルで統一性に欠けていることが見受けられるので、統一した見解を出してもらいたいという点

「市からの回答」によると、「濡縁、ウッドデッキなど屋外の木製品に手すりを付け

ることは、強度と安全性の観点から担当課では原則許可していません。ただし、濡縁やウッドデッキの素材や設置方法によっては許可しているケースもあります。当該申請に関しては、濡縁やウッドデッキの素材や設置方法等を審査した結果、強度と安全性の確保ができないと判断したことから、担当課から許可できない旨をB様に連絡しております。」とのことです。

市は、濡縁などの屋外の木製品に手すりを付けることは原則認めておらず、例外的に強度や安全性の確保ができる場合に認めているとのことで、その審査についても、専門的分野であることから、1級建築士あるいは福祉住環境コーディネーターの2名以上が判断しているとのことです。オンブズマンも確認しましたが、すべての申請の審査について、1級建築士あるいは福祉住環境コーディネーターが加わっていました。

そうすると、市の統一的な見解としては、濡縁等の屋外の木製品に手すりを付けることは原則認めておらず、例外的に認める場合があるというものです。よって、担当者により判断が変わるのではなく、案件ごとに判断が変わっているということになり、統一的な見解、つまり判断基準が設けられておりますので、市の濡縁などの屋外の木製品に手すりを付けることについての取扱いについて、問題はみられません。

しかし、申立人からすると、以前と同じような状況下で認められていたものが、今回は認められなかったとすれば、不満に思われるのも仕方のないところです。この点、市の説明が十分でなかった点があるのではないかと思うところです。もしそうだとしたなら、これからはしっかりと説明をしてもらいたいと思います。

3 最後に

今回の申立人の苦情申立てについて、市からの説明がもう少しあったのなら、今回のような苦情に至らなかったのではないと思われる点が、何点かありました。どこまで説明を果たさなければならぬかは難しいところではありますが、説明しすぎて悪いということはないかと思いますので、市民の方が疑問に思われることや、説明を求めているであろうと思われることについて、より丁寧な説明を心がけてもらいたいと思います。

(20) 民間事業者へ委託した相談業務への指導

【苦情申立ての趣旨】

私は、〇年〇月に発達障害の診断を受けた。不安な毎日を送っている。

同年〇月〇日、私の支援をしてくれている〇〇の職員と一緒に、仕事等の相談をするためウエルパルにある発達障がい者支援センター「みなわ」に初めて行った。

その際、相談を受けてくれたのは、AさんとBさんだった。

私がAさんに職歴を見せたとき、Aさんは「なんでそんなに（仕事が）かわるの」と責めるように言ってきた。そして、めがねをはずしばかにするようににらみつけてきた。私は最近発達障害の診断を受けたばかりで不安な状態のなか、いきなりそのような対応をされた。発達障害は仕事が続けられない特性であることを理解しておらず、それらの対応は大変不

愉快だった。また、私がAさんに発達障害の検査結果のグラフを見せたとき、グラフの見方がわからずBさんに聞いていた。ということからも、Aさんは発達障害を理解していないようだ。

発達障害者の支援をする機関なのに、このように発達障害について理解していない職員を相談窓口の業務にあたらせていることに納得がいかない。また、Aさんの対応については今でも思い出だけで腹がたち、謝罪してほしいくらいである。

【市からの回答】

1 はじめに

市が業務委託している熊本市発達障がい者支援センターみなわ（以下「みなわ」という。）の相談支援の対応についての苦情ですので、市は事実関係についてみなわのA所長（以下「所長」という。）から聞取りを行いました。

2 事実関係

○年○月○日、相談希望のお電話がありました。後日、相談日程調整のため数回お電話させていただきました。

○年○月○日、申立人は、○○の職員と共に相談に来所されました。申立人からの相談の主訴は、「人に迷惑がかからないように生活していくには、どのようなことに気を付ければよいか。」「安定した職場で、自分の特性を生かしながら働いていきたい。」という内容でした。対応したのは所長と相談員（社会福祉士）です。

所長からは、「学齢期の学校での様子、授業や友だち関係での困り事や悩み等」及び「成人期の困り事や悩み等」について申立人にお聞きしました。その中で、過去の生育歴や職歴についてお尋ねし、申立人の主訴に沿って、学習や職場環境の中でどのような困難があったのか等について詳しくお話を伺いました。また、申立人が持参された発達障がいの検査結果（グラフ）を見せていただき、その結果について簡易な説明を行いました。

3 みなわについて

(1) みなわの運営形態について

平成24年4月、発達障害者支援法に基づいて、市は発達障がい者支援センターを開設しました。その業務は民間事業者に委託しています。

受託者は公募しており、プロポーザル方式（事業計画等を提案してもらい、その中から優れた提案を行った者を選定する方式）により選定しています。現在の受託者は、社会福祉法人熊本市社会福祉事業団（以下「法人」という。）です。

(2) みなわの業務について

みなわでは、熊本市発達障がい者支援センター運營業務委託基本仕様書（以下「基本仕様書」という。）に基づき、4つの業務（①発達障がい児（者）及びその家族等に対する相談支援、②発達障がい児（者）及びその家族等に対する発達支援、発達障がい児（者）に対する就労支援、③関係施設及び関係機関等に対する普及啓発及び④研修）を行っております。

(3) みなわの職員について

みなわの職員は、法人が雇用しており、市職員がみなわに配属されることはありません。

(4) みなわに対しての市の指揮監督権について

前述のとおり、みなわの職員は法人の従業員であるため、市が当該職員に対して直接指揮監督を行うことはできません。ただし、苦情解決等においては、法人は市長からの指導、助言に従う義務があります（基本仕様書の５（７）イ）。また、委託者（市）として受託者（法人）に対し運営上必要な指示は可能です。

(5) みなわの相談業務窓口配置されている職員について

配置職員の資格等については基本仕様書の５（３）アに規定しています。それによると、相談支援を担当する職員は「社会福祉士（社会福祉士及び介護福祉士法（昭和 62 年法律第 30 号）に定める社会福祉士をいう。以下同じ。）であつて、発達障がい児（者）の相談支援について、相当の経験及び知識を有する者、又は、それと同等と市長が認める者。」と規定されています。併せて、相談支援を担当する職員を 1 名常勤とする旨も基本仕様書の５（３）アに規定されています。

所長（管理責任者）については、特に資格や経験等が必要とされる規定等はありません。実情としましては、みなわでは非常に多くの相談があるため、所長も含め全職員が相談対応にあたっています。

4 「苦情申立ての趣旨」の主張について

(1) 「『なんでそんなに（仕事）がかわるの』と責めるように言ってきた。」という主張について

上記「1」で述べたとおり、所長は申立人の主訴に沿って、学習や職場環境の中でどのような困難さがあつたかなど詳しく聞き取りを行いました。このことが、本人の過去の嫌な記憶を思い出させ、自分が責められているかのような思いになり、「なんでそんなに（仕事）がかわるの」と受け止められたのではないかと思います。

(2) 「めがねをはずしばかりするようににらみつけてきた。」という主張について

所長は〇〇があり眼球が疲れやすいので、めがねを着けたりはずしたりする癖があります。それを不愉快に受け止められたのではないかと推察します。また、面談中は、発達障がいの特性として視線が合うのを嫌う方が多いので不安を与えないように、目を合わせないように配慮していたようですが、たまたま視線が合ってしまった時、にらみつけられたと受け止められたようです。

(3) 「Aさんは発達障がいを理解していないようだ。」という主張について

発達障がいとは、発達障害者支援法には「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であつてその症状が通常低年齢において発現するものとして政令で定めるもの」と定義されています。脳の機能障害であることを診断できるのは医療機関ですが、その診断

の資料の一つに心理検査があります。これは知能の発達状況を見るためですが、発達障がい（発達障害）は脳機能がアンバランスに発達しているのが特徴です。その特徴は、検査項目間の数値にどの程度の差があるかでアンバランスかどうか判断できます。

所長は、最初にこの検査結果を拝見した時に、提出された資料が不足していたため下位検査項目の評価を検討できないことや検査者の所見が具体的に記述されていなかったことなどから、的確なコメントをすることはできないことをお伝えすべきでありました。しかし、所長はお断りすると冷たい態度と受け止められるのではないかと懸念して、簡易な説明しかできませんでした。これら一連の行為を申立人が不安に受け止められたのではないかと思います。もっと丁寧な説明をすべきでありました。

- (4) 「発達障がいについて理解していない職員を相談窓口の業務にあたらせていることに納得がいかない。」という主張について

所長は小学校教諭免許、中学校・高等学校教諭免許（〇〇）、養護学校教諭免許の資格と〇〇修士の学位を有し、〇〇の養護学校長として〇年の勤務経験を含め〇か所の養護学校を含む勤務経験があり、さらに、〇〇所長として〇年、みなわの所長として〇年〇か月の経験があり、経験や資格等からも発達障がいに係る相談対応に關し十分なスキルがあると考えております。なお、所長と同席しました職員は社会福祉士です。

したがいまして、相談対応しました所長と職員は発達障がいについて十分理解していると考えます。

5 今後の方針

今回、申立人には、丁寧な説明が足りなかったことや不安と不愉快な思いにさせてしまったことについて、申立人の気持ちに寄り添った対応が不十分であったことをお詫び申し上げます。

様々な相談や不安を抱えてみなわに来所される相談者は少なくなく、みなわでは相応な配慮をしながら受容的に接しておりますが、必ずしも全ての相談がスムーズに終わる訳ではなく、これまでも、今回のようなトラブルが発生した場合、相手の気持ちを勘案して、謝罪等の対応をしてきております。

市としては、今回のことを教訓に、さらに当事者に寄り添った支援をするよう、みなわに対して適切な指導、助言を行っていく所存であり、また申立人がご希望されるのであれば引き続き支援をさせていただきたいと考えております。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

申立人は、熊本市発達障がい者支援センターみなわ（以下「みなわ」という。）について、「発達障害者の支援をする機関なのに、このように発達障害について理解してい

ない職員を相談窓口の業務にあたらせていることに納得がいかない。」と主張され、申立人の相談に対応したみなわの所長（以下「所長」という。）に関して苦情を述べられています。

そこで、オンブズマンは、市とみなわとの関係を踏まえた上で、みなわの相談業務の体制及び所長の対応について、市に不備がなかったかについて検討します。

2 市とみなわとの関係について

熊本市発達障がい者支援センターの運営業務について、「市からの回答」にあるとおり、市は民間事業者に委託しています。よって、みなわの職員の配置や職員の対応については、みなわの事業主が指導監督を行うことになっており、市が委託先の職員に対して直接指導することはできません。

ただし、市は、「熊本市発達障がい者支援センター運営事業実施要綱」（以下「要綱」という。）等により、運営業務の内容を規定するなどして間接的に指導監督しているといえます。

3 みなわの相談業務の体制について

「市からの回答」によりますと、みなわの相談窓口業務は原則として社会福祉士があたっていますが、非常に多くの相談があるため、管理責任者である所長も相談対応にあたっているということです。所長については、「小学校教諭免許、中学校・高等学校教諭免許（英語）、養護学校教諭免許の資格と〇〇修士の学位を有し、〇〇の養護学校長として〇年の勤務経験を含め〇か所の養護学校を含む勤務経験があり、さらに、〇〇所長として〇年、みなわの所長として〇年〇か月の経験があ（る）」とのこと。

相談支援を担当する職員は、「社会福祉士（社会福祉士及び介護福祉士法（昭和62年法律第30号）に定める社会福祉士をいう。）であつて、発達障がい児（者）の相談支援について、相当の経験及び知識を有する者、又は、それと同等と市長が認める者」（要綱第6条第2項第1号）とされています。

相談支援を担当する職員が社会福祉士であることは、要綱第6条第2項第1号に規定されており、みなわでは現に社会福祉士が対応しているので、この点について問題はみられません。他方、所長については、要綱上、資格等の明記はされていません。

この点について、オンブズマンは、所長が相談窓口業務に従事するのであれば、当然に発達障がいについての知識や経験が十分備わっていることが求められているものだと考えます。なぜなら、発達障がい者支援センターという公的な専門機関に相談する以上、発達障がいを理解し業務に精通した者が対応してくれる、との期待を相談者が抱くのはごく自然なことだからです。

そこで、みなわの所長についてですが、上記のとおり、各種教諭免許を取得しており、勤務経験もあることから、発達障がいについての専門知識も修得していると思われます。また、これまで勤務していた各学校では発達障がいのある子どもたちの教育に携わり経験を重ね、さらには、〇〇やみなわでの勤務経験もあります。これら経歴等からすると、

所長は、要綱第 6 条第 2 項第 1 号が規定する発達障がいに関する専門的な知識・経験を備えていると認められます。よって、所長が相談対応にあたることについて問題はみられません。

4 所長の対応について

次に、所長の相談対応が適切であったかについて検討します。本来であれば、「市の機関」そのものにはあたらないみなわの職員の対応についてはオンブズマンとして言及を避けるということも考えられます（熊本市オンブズマン条例第 6 条柱書参照）。しかしながら、みなわにおいての相談対応が、発達障がい者支援センター業務の重要な部分であること、及び委託元である市は事実を調査し苦情を解決する責務があると考えられること（要綱第 11 条第 2 項参照）等を総合的に考慮し、オンブズマンの裁量で判断を示すのが本件の苦情処理に資すると考えました。

申立人は、所長が①「『なんでそんなに（仕事が）かわるの』と責めるように言ってきた」、②「めがねをはずしばかりにするようににらみつけてきた」、③「発達障害の検査結果のグラフを見せたとき、グラフの見方がわからず B さんに聞いていた。」と主張されています。

「市からの回答」では、①については申立人の主訴に沿って学習等での困難について詳しく聞き取りを行った旨回答されています。そのことが、「なんでそんなに（仕事が）かわるの」と責めるように言ったと受け止められたのではないかと回答です。

②については、所長は〇〇のため眼球が疲れやすく、「めがねを着けたりはずしたりする癖があります。」とのことで、それが不愉快に受け止められてしまったのではないかと回答です。また、面談中は、発達障がいのある方の特性として視線が合うのを嫌う方が多いので不安を与えないように、目を合わせないように配慮していたようですが、たまたま視線が合ってしまったとき、にらみつけたように受け止められたのではないかということです。

③については、申立人から提出された資料が不足していたため下位検査項目の評価を検討できないことや検査者の所見が具体的に記述されていなかったことなどから、的確なコメントをすることはできないことをお伝えすべきでありましたが、お断りすると冷たい態度と受け止められるのではないかということを懸念して、簡易な説明しかできなかったという回答でした。

いずれについても、結果として申立人を不安や不愉快な思いにさせてしまったということを考慮して、市及びみなわは丁寧な説明が足りなかったことや不安と不愉快な思いにさせてしまったことについて、申立人の気持ちに寄り添った対応が不十分であったこととお詫び申し上げますと回答しています。

発達障がいのある方を対象とする専門機関が、相談の過程で相談者に対して不安や不愉快な思いにさせてしまったのであれば、それは専門機関として満足な対応とはいえないと考えます。申立人が主張されている所長の言い方や表情については、オンブズマンは

その場にいないため判断できませんが、所長の発言等自体に失言等は認められません。

専門機関であっても、様々な相談者の様々な相談への対応において、すべての相談者のすべての相談に、不安や不愉快な思いをさせない対応を行うことは不可能に近く、そのため、結果として一部の相談者に不安や不愉快な思いをさせてしまうことも致し方ない面もあると考えられます。しかし、そういったことを関係機関が情報共有し改善することによって、不安や不愉快な思いをする相談者が 1 人でも減るように努力する必要があります。

要綱では、関係施設及び関係機関との連携として連絡協議会の開催や相互の助言協力を行う旨が規定されています（要綱第 10 条参照）。オンブズマンは、調査の過程で連絡協議会が開催され、それに付随してケース検討会が開催されていることを確認しました。このことは、市やみなわなどの関係機関が情報共有し、連絡協議会やケース検討会を開催することによって、不安や不愉快な思いをする相談者が 1 人でも減るように努力しているものと評価することができます。また、要綱では「センターは…苦情に関して市長が行う調査に協力するとともに、市長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。」（要綱第 11 条第 2 項）と規定されています。このことについても、オンブズマンは、過去にも苦情があった場合には市とみなわが情報共有し、市が指導助言を行っていることを確認しました。このことから考えてみても、市の指導助言の在り方や所長の対応に問題があるとまではいえないと考えます。

したがって、今回の苦情申立てについて、市に不備があるとまではいえないと判断します。

5 最後に

市は、「申立人がご希望されるのであれば引き続き支援をさせていただきたいと考えております。」と述べています。申立人におかれましては、必要に応じて、みなわを利用いただければと思います。

(21)生活保護廃止の説明

【苦情申立ての趣旨】

私は〇〇区在住で、平成〇年〇月まで生活保護を受給していた。

熊本市〇〇福祉事務所保護課は、熊本地震による義援金・支援金の使い方の具体的な説明をせず、いきなり平成〇年〇月〇日付保護廃止決定を通知した。

そこで私は、質問書を〇〇課長に提出し、回答を受理した。質問及び回答は以下のとおりである。

（質問 1）今回の保護廃止決定について、以前の担当であった CW（ケースワーカー）の職員 A、職員 B、最後に担当した CW の職員 C（以下「担当 CW」という。）より、見舞金・義援金・支援金に関しての自立更生費、そして、領収書等について、なんの具体的説明もなかった。そうした中、今頃になって保護廃止決定というのは極めて一方的かつ不誠実であり、

決定は違法・無効であると考える。

（回答）今回の決定については、実施要領に則って行っており、廃止決定に瑕疵はないと考えている。

（質問 2）電話対応について、前の D 課長より話があったかと思うが、電話に出るとき、名乗らない職員がまだ 4～5 名いる。ちゃんと部下の指導はやっているのか。

（回答）研修等により、接遇及び公務員倫理意識の向上に努めている。

（質問 3）担当 CW は私の話をまだ 10 分の 2 ぐらいしか理解できないようだが、こうした担当者はどう対応したらよいか。

（回答）研修等により、業務に必要な知識及び技能の習得に努めている。

（質問 4）何回も何十回も現在の F 課長に電話に出よう、担当 CW、S V（スーパーバイザー）の職員 E（以下「担当 S V」という。）にたのんでいるのに、なぜ電話に出ないのか。

（回答）受給者への相談対応は、まずは担当 CW が把握すべきであり、必要により上司に報告・相談することとしている。

（質問 5）前回の通院移送費に関する、オンブズマンの判断・市からの回答・県の裁決文、大西市長からの指示書はちゃんと読んでいるか。

（回答）すべて確認している。

（質問 6）決定通知書には 3 か所、不明瞭、不正確と思われる部分があるが、書き直しはできないか。

（回答）当福祉事務所として決定通知書を訂正する必要はないと考えている。

（質問 7）憲法 15 条 2 項に、全体の奉仕者とあるが、奉仕とは何をいうのか。

（回答）個別具体的な法解釈については、回答は差し控えさせていただく。

（質問 8）憲法 25 条 1 項に、すべて国民は健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有するとあるが、健康で文化的な最低限度の生活とは、具体的にわかりやすく言えば、どういう生活を言うのか。国で限度額が決まっているという意味ではない。

（回答）個別具体的な法解釈については、回答は差し控えさせていただく。

（質問 9）県弁護士会は、義援金・支援金は収入とみなすべきでないという見解だと思うが、なぜ自立更生費として申請しなければならないのか。

（回答）熊本地震の義援金、支援金の取り扱いについては、国からの通知等を基に自立更生計画書の提出を行っていただいたところ。

私の質問に対し、誠実に対応しようという姿勢が全くみられず質問の趣旨に対する回答とは全くなっていない。保護課の F 課長、担当 S V、担当 CW、の業務態度は極めて横着、横柄、杜撰、無責任であり、又、極めて信頼性、信用性に欠ける。そこで、以下の苦情を申し立てる。

（F 課長について）

① 質問 1 の回答について

「実施要領に則っており」とあるが、何ら具体的説明がないことが、実施要領に則って

いるとはとんでもない話である。

② 質問 2 の回答について

前任のD課長に指摘して、2 年近くなるのに、未だに 4~5 名いる。名前を名乗るくらい簡単な事が徹底されず、「意識の向上に努めている」とはあまりにも人をばかにした回答である。

③ 質問 3 の回答について

「研修等により、業務に必要な知識及び技能の習得に努めている」とあるが、これでは仕事に支障をきたし話が前へ進まないのである。ちゃんと研修を受け、教育が終わった人間をCWとして仕事をさせるのが常識である。人をばかにした回答である。

④ 質問 4 の回答について

「上司に報告・相談することとしている」とあるが、報告・相談しても話が前へ進まないから、F課長に電話に直接出るよう話をしているのである。これではちゃんとした回答には全然なっていない。

⑤ 質問 5 の回答について

「すべて確認している」とあるが、そうであるならば、ちゃんと対応すべきである。人をばかにした回答である。

⑥ 質問 6 の回答について

「訂正する必要はないと考えている」とあるが、明らかに間違っている部分があるのに、この回答は極めて無責任、杜撰である。

⑦ 質問 7 の回答について

「回答は差し控えさせていただく」とあるが、ちゃんと自覚をもって仕事をしているならば、こんな回答にはならないはずである。この回答は極めて横着、横柄、無責任、杜撰な回答である。

⑧ 質問 8 の回答について

「回答は差し控えさせていただく」とあるが、ちゃんと自覚をもって仕事をしているならば、こんな回答にはならないはずである。

⑨ 質問 9 の回答について

「国からの通知書を基に」とあるが、その通知等を基にした判断が信用できないから質問しているのであって、この回答では全く回答になっていない。

⑩ その他

質問の趣旨に対する回答と全くなっていないため、その後、再度質問をしようとしたところ、「説明責任は果たした、これ以上説明する必要はない、電話対応もしない」ということであった。生活保護手帳別冊問答集〇〇には、「被保護者自身が理解できるような言葉や表現を用いて丁寧に説明し、理解と同意を得るよう努めなくてはならない」とあるが、F課長の回答及び対応は、これとは全く正反対の回答であり、対応であると、強く訴えるものである。

(担当SVについて)

- ① 保護廃止決定の理由中にある保護手帳次第 8-3 (3) 才等の内容のコピーを持ってくる
と何度も言っておきながら、著作権法上の確認をしなかったので持ってこれずおわびす
るとのことであったが、直接本人が謝罪せず部下のCWに謝罪させ、その後の電話にも決
して出ようとしなない。
- ② 保護廃止決定の教示②について、その意味、内容の説明を求めたが、自信をもって回答
できないので、県の担当者に聞いてくれとのことであった。なぜ上司に聞いて責任ある回
答をしようとしなないのか、また、こうした基本的な重要な業務上の知識がないということ
は、極めて信頼性、信用性に欠けるものである。

(担当CWについて)

- ① 非常に失礼な言い方になるが、結論的に一言でいえば、まだ未熟であるということであ
る。一つ一つ例をあげればきりがないので、ここでは省略する。

【市からの回答】

1 はじめに

申立人は、「苦情申立ての趣旨」にありますように、〇〇区で生活保護を受給されてい
ましたが保護廃止となりました。そこで、申立人は〇〇区保護課長(以下「課長」という。)
に質問書を提出し、それについて課長が文書で回答しました。しかし、申立人は課長が回
答した内容について納得がいかず、課長、担当スーパーバイザー(以下「SV」という。)、
担当ケースワーカー(以下「CW」という。)に対して個別に苦情を述べられています。

そこで、申立人からあった苦情について回答した後に、市としての今後の方針を述べさ
せていただきます。

2 「苦情申立ての趣旨」にある苦情についての回答

(1) 課長について

ア 苦情の①について

まず、平成〇年〇月〇日付けで保護廃止を決定した経緯を記します。

平成〇年〇月〇日、CWが義援金・支援金等のうち、自立更生費(自立更生のため
にあてられる額)については収入として認定しないことが可能であるから、義援金・
支援金等を受領した際には直ちに申告するよう指導しました。

平成〇年〇月〇日、CWが自立更生計画書の用紙を交付し、自立更生のためにあて
られる費目(例)を示してあてられる費目とあてられない費目について説明しました。

平成〇年〇月〇日、CWが平成〇年〇月末までに義援金等の自立更生計画書と領
収書を提出するよう指導しました。

平成〇年〇月〇日、自立更生計画書の提出がないため、CWとSVが申立人宅を訪
問し、厚生労働省の通知をもとに、義援金・支援金等の取扱いを説明し、自立更生計
画書の提出を指導しました。その際、自立更生のためにあてられる費目(例)を示し

てあてられる費目とあてられない費目について説明するとともに、自立更生費とは世帯の自立助長につながるものにあてられるものであり、食費や光熱費等については容認できない旨を説明しました。また、義援金・支援金等の取扱いについては、自立更生計画書の提出を受けて検討会議を開催して決定するものであり、特に自立更生費として認めてほしいものがないのであれば保護廃止となる場合があることについても説明しました。

同月〇日、申立人から提出された自立更生計画書、領収書、通帳の写し等をもとにケース検討会議を実施しました。〇か月程度生計維持可能であるとして、生活保護法（以下「法」という。）第26条の「被保護者が保護を必要としなくなったとき」にあたるため、同年〇月〇日付けで保護廃止を決定しました。

このように、申立人に対し再三にわたって具体的な説明を行っておりまして、保護廃止決定についてもケース検討会議を実施して組織的に決定しています。つまり、具体的説明を行っており、実施要領に則っていると考えます。

イ 苦情の②について

電話対応については、昨年末より朝礼や課内研修等を通じて、電話を取った際には必ず課名と名前を名乗るように指導を行っているところです。指摘を真摯に受け止め、今後も継続した職員の指導・育成に努めていきます。

ウ 苦情の③について

日頃より朝礼や課内研修等を通じて、保護課職員として業務に必要な知識・技能の修得・向上を図っているところです。例えば、職員が業務を遂行するにあたって必要な法律・条例等については課内研修や班研修などを通じて職員間で情報共有を図り、根拠法令に基づいた保護の実施を行うよう指導しています。また、市民の方から法の改正に伴う制度改正といった詳細について質問があった際にも、可能な限り速やかに回答できるように職員の知識の修得・向上にも努めています。今後も継続した職員の指導・育成を行っていきます。

エ 苦情の④について

生活保護受給者の方の生活状況等については、CWが詳細を把握していることから、相談対応はまずはCWが行い、上司であるSVの指導・助言を仰いで対応しています。また、必要に応じて組織を統括する責任者である課長にも報告・相談を行って組織的に対応しているところでもあります。

なお、このことについては、平成〇年〇月〇日に所長、課長、SV、CWの4名で申立人宅を訪問した際、また、同年〇月〇日に所長、課長、SVの3名で申立人宅を訪問した際にも説明を行っています。電話等も含め再三にわたって申立人に理解いただけるよう説明しています。

オ 苦情の⑤について

前回の通院移送費不支給決定に係る審査請求の認容裁決、オンブズマンの判断及

び市長からの指示内容（「市長への手紙」に対する回答）についてはきちんと確認しています。これらについては職員に周知しており、根拠法令に則った業務の実施と、その実施にあたっては、被保護者にわかりやすい説明を行って理解を求めるように指導を行っています。また、昨年度より課内研修を充実させるなど、日々業務に必要な知識・技能の修得、接遇及び公務員倫理意識の向上に取り組んでいるところであり、今後も継続した職員の能力向上に努めていきます。

カ 苦情の⑥について

平成〇年〇月〇日、申立人から提出された自立更生計画書、領収書、通帳の写し等をもとにケース検討会議を実施しました。その結果、〇か月程度生計維持可能であるとして、法第 26 条に基づき保護廃止を決定しています。決定に際してはケース検討会議を開催し、組織的に保護廃止決定を行っており、決定に至るまでの手続きに瑕疵はなく、決定通知書にも不備はないとの判断をしていました。そのため、申立人から質問があった決定通知書の 3 か所（生活扶助費の記載がないこと、収入認定額が違ふこと、通帳の残額が現在の額とは違ふこと）を訂正する必要はないと回答していたところです。

キ 苦情の⑦について

全体の奉仕者とは、法律の施行に当たる行政組織の中で、一部ではなく国民全体の奉仕者としてその与えられた役割を忠実に果たす公務員であると考えます。なお、前回は生活保護制度の本質的な部分についての質問ではなかったため、回答を差し控えていたところです。

ク 苦情の⑧について

ここでは、一般的であると考える見解について述べます。

まず、「健康で文化的な最低限度の生活」の定義は、文化の発達の程度や一般的な生活状況、財政事情などを考慮した上で考えるものであるため、その意味や内容は社会の流れや場所により変化しているものです。

次に、「健康で文化的な最低限度の生活」の基準については、最低限度の生活だけを考えれば、衣食住のみが足りていればよいのかもしれませんが。しかし、身体の健康を保ち心豊かに暮らすためには、それだけでは生活できません。昔はなかった携帯電話、インターネット、テレビやエアコンなどは、今では生活に欠かせないものとなっています。このように、「健康で文化的な最低限度の生活」の基準は変化しています。そのため国は、生活保護は 5 年毎、年金は毎年、支給基準の見直しをしています。

このように、「健康で文化的な最低限度の生活」の基準は、低所得世帯の消費支出や社会の物価や賃金の増減によって決まります。

したがって、「健康で文化的な最低限度の生活」の意味や基準は、社会の流れや場所・社会の変化によって変わってくるものであり、「健康で文化的な最低限度の生活」はその時々を経済情勢や社会情勢等により規定される健康で文化的な生活水

準を維持することができる状態と考えます。

なお、今回はこのことに関して電話等にて複数回にわたってお問い合わせをいただいていたところもあり、回答を差し控えていたところでした。しかしながら、申立人に対して再度納得していただけるようにわかりやすい回答をすべきであったと考えております。今後はより丁寧な説明を行うように努めます。

ケ 苦情の⑨について

義援金等の生活保護における取扱いについて、国は「生活保護法による保護の実施要領について」（昭和 36 年 4 月 1 日付け厚生事務次官通知）第 8-3-（3）-オにおいて、「災害等によって損害を受けたことにより臨時的に受ける補償金等のうち当該保護世帯の自立更生のために当てられる額は収入認定しないこと」としていることから、福祉事務所としては義援金等から当該福祉事務所が認めた自立更生費を差し引いた額を当該月の収入として認定する処理をすることとなります。

平成〇年〇月〇日、CWとSVが申立人宅を訪問した際に、申立人に対して自立更生費の根拠法令の該当部分がある実施要領と別冊問答集を示しながら説明しました。

コ 苦情の⑩について

申立人が指摘の「説明責任は果たした、これ以上説明する必要はない、電話対応もしない」と発言した事実はありません。申立人からの度重なる問い合わせについて、上司の助言等を仰ぎつつCWとSVが再三にわたって説明を行っており、説明責任を果たしています。その一方で、申立人から長時間にわたって保護廃止決定処分の対象外の事柄についても問合せがあったことから、これについては他の業務に支障をきたすと考え回答を控えていたものです。

(2) SVについて

ア 苦情の①について

平成〇年〇月〇日、CWとSVが申立人宅を訪問した際に、申立人に対して自立更生費の根拠法令の該当部分がある実施要領と別冊問答集を示しながら説明しています。申立人が実施要領と別冊問答集を購入するとおっしゃったため、該当ページも伝えています。また、著作権法上の関係でコピーを送付できなかったことについてはCWを通じて謝罪しています。さらに、令和〇年〇月〇日に所長、課長、SV、CWの4名で申立人宅を訪問した際にも、このことについて謝罪しています。このように、申立人に対して丁寧な対応を行っています。

イ 苦情の②について

処分の取消しの訴えについては、審査請求前置主義であることが示されているため、まず審査請求をしなければならないと説明しました。また、審査請求において処分取消しとならなかった場合の取扱いについては、審査庁が熊本県知事であるため、正確を期すために熊本県社会福祉課に問合せするよう案内したものです。このように、申立人に対して丁寧な対応を行っています。

(3) CWについて

日頃より課内研修等を通じて、保護課職員として業務に必要な知識・技能の修得・向上を図っているところであります。CWも日々業務に必要な知識・技能の修得に取り組んでいます。また、CWは上司であるSVの指導・助言を仰いで対応し、また必要に応じて管理職にも報告・相談を行うなど組織的な対応をしており、申立人に対して丁寧な対応を行っています。

3 今後の方針

本件に関しましては、自宅訪問や電話等を通じて申立人に対し複数回にわたってご理解いただけるように丁寧な対応を行ってきたところですが、結果としては申立人に納得いただくことができておりませんでした。今後はより一層丁寧かつわかりやすい説明を心掛け、ご納得いただけるように努めていきます。また、引き続き職務上の知識及び技能、接遇及び公務員倫理についても職員を指導していきます。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

申立人は、生活保護を受給されていましたが、平成〇年〇月〇日付けで生活保護が廃止されました。そこで、申立人は〇〇区保護課長（以下「課長」という。）に質問書を提出し、それに対する回答を受領しました。申立人は、この回答について、質問の趣旨に対する回答と全くなっていないと述べられ、課長、担当のスーパーバイザー（以下「SV」という。）及び担当のケースワーカー（以下「CW」という。）に対し、個別に苦情を述べられています。そこで、それぞれの苦情について意見を述べます。

2 苦情についての意見

(1) 課長について

ア 苦情の①について

申立人は、「保護廃止決定について、…見舞金・義援金・支援金に関しての自立更生費…について、なんの具体的説明もなかった。そうした中、…保護廃止決定というのは極めて一方的かつ不誠実である」と質問書を提出しました。これに対し、「実施要領に則って行っており決定に瑕疵はない」旨の回答がありました。この回答を受けて、申立人は「『実施要領に則っており』とあるが、何ら具体的な説明がない…、実施要領に則っているとはとんでもない話である。」と述べられています。

保護廃止決定が実施要領に則っているというためには、保護廃止決定に至った経緯が法律や国の示した通知等（実施要領も通知の一つです。）に従って行われたものであり、その旨を申立人に説明していることが必要であると考えます。

申立人に対する保護廃止決定に至る経緯については「市からの回答」に記載されていますが、申立人が受け取られた義援金等に関しては、ケース検討会議において、その一部が実施要領において収入として認定しないとされる「自立更生のためにあて

られる費目」(自立更生費)に該当しないとの判断がされ(この判断が国の示した通知等に従ったものであることは、後にク(苦情の⑨について)でも説明します。)、その判断に基づき、生活保護法の規定に基づいて保護廃止が決定されています。また、その過程で、CWは4回にわたり、その内1回はSVとともに、申立人へ自立更生費等のことを説明し、厚生労働省通知をもとにした説明も行っています。これらの対応のプロセスは、実施要領に則っていると言えます。

イ 苦情の②について

申立人は、〇〇区保護課(以下「保護課」という。)の職員で「電話に出るとき、名乗らない職員がまだ4~5名いる。ちゃんと部下の指導はやっているのか。」と質問書を提出しました。これに対し、「研修等により、接遇及び公務員倫理意識の向上に努めている。」との回答がありました。この回答を受けて、申立人は、「(前任の)課長に指摘して、2年近くなるのに、未だに4~5名いる。…『意識の向上に努めている』とはあまりにも人をばかにした回答である。」と述べられています。

電話等の接遇については、日頃から研修等によって向上が図られていなければならないものです。市民から指摘されたにもかかわらず、改善への意識もなく、数年経過しても改善が全くみられないとすれば、研修等の内容等を見直す必要があると思いますが、オンブズマンが保護課を調査したところ、保護課では日常から接遇について意識しており、電話に出るときは名乗るようにしているようです。

申立人が主張される「電話に出るとき、名乗らない職員が…いる。」ということについては、調査の中では事実が明らかになりませんでした。が、「市からの回答」では指摘を真摯に受け止める旨の回答がされています。課長をはじめ職員は、今後も研修等によって接遇の向上に努めてください。

ウ 苦情の③について

申立人は、「CWは私の話を…理解できないようだが、こうした担当者にどう対応したらよいか。」との質問書を提出しました。これに対し、「研修等により、業務に必要な知識及び技能の習得に努めている。」旨の回答がありました。この回答を受けて、申立人は、「研修を受け、教育が終わった人間をCWとして仕事をさせるのが常識である。」と述べられています。

CWは、法令に基づいて業務を遂行しなければなりません。法令は、制定されて以降ずっと同じものではなく、必要に応じて改正されていきます。つまり、現在の法令等を学んだとしても、法令は必要に応じて改正されていくので、常に学び続ける必要があります。教育が終わることはありません。

「市からの回答」では、「業務を遂行するにあたって必要な法律・条例等については課内研修や班研修などを通じて職員間で情報共有を図り…職員の知識の習得・向上にも努めています。」とのことです。CWについての教育が終わることはなく、常に途上にあると言えます。申立人からは知識や技能について不十分と考えられる

こともあるかもしれませんが、市は継続した職員の指導・育成に努めていくということです。市は、引き続きその努力を続けてください。

エ 苦情の④について

申立人は、「課長に電話に出よう、CW、SVにたのんでいるのに、なぜ電話に出ないのか。」という質問書を提出しました。これに対し、「受給者への相談対応は、まずは担当CWが把握すべきであり、必要により上司に報告・相談することとしている。」との回答がありました。この回答を受けて、申立人は、CWに話しても話が進まないから「課長に電話に直接出よう話をしているのである。これではちゃんとした回答には全然なっていない。」と述べられています。

生活保護業務は、受給者の状況を詳細に把握する必要があります。そのため、まずはCWがしっかりと受給者の状況を把握し、必要に応じてSVへ報告・相談し、さらに必要があれば課長まで報告をするという流れは、組織として適切な対応であると考えます。

「市からの回答」では、「生活保護受給者の方の生活状況等については、CWが詳細を把握していることから、相談対応はまずはCWが行い、上司であるSVの指導・助言を仰いで対応して…必要に応じて…課長にも報告・相談を行って組織的に対応している」とのことです。

申立人は、「CWに話しても話が進まない」と考えて「課長に電話に直接出よう」求めておられるのですが、申立人の状況を詳細に把握しているのはCWであり、やはりCWとしっかりと話をしてもらう必要があります。CWとの面談の過程において「話が進まないから」といった理由で直接課長と電話で話をしても、課長が申立人の状況に即した詳細な話をすることは困難です。結局は、詳細を把握しており、上司であるSVの指導・助言を仰いでいるCWとの話が必要です。よって、現在市が行っている対応は、適切なものであると考えます。

オ 苦情の⑤について

申立人は、「前回の通院移送費に関する、オンブズマンの判断・市からの回答・県の裁決文、大西市長からの指示書はちゃんと読んでいるか。」と質問書を提出しました。これに対し、「すべて確認している。」との回答がありました。この回答を受けて、申立人は、「そうであるならば、ちゃんと対応すべきである。」と述べられています。

オンブズマンも「前回の通院移送費」に関する資料を確認しました。この件は、今回の苦情申立てとは事案も異なりますし、論点も違うものであると考えます。したがって、「前回の通院移送費に関するオンブズマンの判断等を確認していないから、今回の苦情申立ての対象となる市の対応が生じた。」との関係は存在しないといえます。

そこで、この苦情についてのこれ以上の判断は、差し控えます。

カ 苦情の⑥について

申立人は、「決定通知書には3か所、不明瞭、不正確と思われる部分があるが、書

き直しはできないか。」と質問書を提出しました。これに対し、「訂正する必要はないと考えている。」との回答がありました。この回答を受けて、申立人は、「明らかに間違っている部分があるのに、この回答は極めて無責任である。」と述べられています。

保護の実施機関が、法令等に基づいて判断し、組織的に保護の要否の判定を行う検討会議を開催し、そして、決定通知書を作成しているのならば、実施機関は適切に事務を行っていると考えます。

「市からの回答」によれば、「平成〇年〇月〇日、申立人から提出された自立更生計画書、領収書、通帳の写し等をもとにケース検討会議を実施」しており、その結果、保護廃止を決定しています。それに伴い、決定通知書を作成し、「決定通知書にも不備はないとの判断をしていました。」とのことです。これらのことは、法令等に基づいて判断し、組織的に保護の要否の判定を行う検討会議を開催し、そして、決定通知書を作成しているわけですから、実施機関は適切に事務を行っているといえます。

このようにして作成された決定通知書を後から訂正することはしないという市の対応は、適切なものであると考えます。

キ 苦情の⑦及び⑧について

申立人は、「憲法 15 条 2 項に、全体の奉仕者とあるが、奉仕とはどういうことをいうのか。」と質問書を提出しました。また、申立人は、「憲法 25 条 1 項に、すべて国民は健康で文化的な最低限度の生活を…どういう生活をいうのか。」と質問書を提出しました。これらに対し、いずれも「回答は差し控えさせていただく。」との回答がありました。これらの回答を受けて、申立人は、「ちゃんと自覚をもって仕事をしているならば、こんな回答にはならないはずである。」と述べられています。

申立人は、上記の各質問を、純粹に質問として提出されたのですが、客観的に見ると、これらの「質問」を「申立人に対する保護廃止決定は、憲法第 15 条第 2 項、憲法第 25 条第 1 項を理解しない不当な処分である。」との「主張」であると理解することもできます。すでに市の判断を示して保護廃止という処分をし、この処分に対しては審査請求等の不服申立てができる状況において、このような「主張」に対して回答を控えるという対応は、一つのあり得る対応であると考えます。

また、オンブズマンとしては、上記憲法の各条項の解釈いかんによって申立人に対する保護廃止決定の結論が変わるとは考えられません。

このような点を考慮すると、「生活保護制度の本質的な部分についての質問ではなかった」（憲法第 15 条第 2 項に関する質問）、「このことに関して電話等にて複数回にわたってお問い合わせをいただいていた」（憲法第 25 条第 1 項に関する質問）として、市がこれらの質問に対し回答を差し控えたことについて、問題があるとは言えないと考えます。

ク 苦情の⑨について

申立人は、「県弁護士会は、義援金・支援金は収入とみなすべきではないという見

解だと思うが、なぜ自立更生費として申請しなければならないのか。」と質問書を提出しました。これに対し、「国からの通知等を基に自立更生計画書の提出を行っていただいたところ。」との回答がありました。この回答を受けて、申立人は、「その通知等を基にした判断が信用できないから質問しているのもあって、この回答では全く回答になっていない。」と述べられています。

義援金・支援金の取扱いについては、国の通知等に則って事務を行うことが原則です。弁護士会その他の団体がどのような意見を公表していても、国の通知等に基づいて事務処理を行っているのであれば、市の対応に問題はないと言えます。

「生活保護法による保護の実施要領について」（昭和 36 年 4 月 1 日付け厚生事務次官通知）第 8-3-（3）-オでは、「災害等によって損害を受けたことにより臨時的に受ける補償金、保険金又は見舞金のうち当該被保護世帯の自立更生のために当てられる額」は収入として認定しない旨記載されています。この通知の内容からすると、「当該被保護世帯の自立更生のために当てられる額」（自立更生費）に該当しない「災害等によって損害を受けたことにより臨時的に受ける補償金、保険金又は見舞金」は、収入として認定されることになります。

市は、申立人が受け取られた義援金等を実施要領に基づいて自立更生費と認められる部分とそうでない部分に分け、この判断に基づいて本件の保護廃止決定をしています。この判断過程は、実施要領に則ったものといえます。また、本件の保護廃止決定が申立人に通知された後、CWとSVは、収入として認定されない自立更生費について、実施要領と別冊問題集を示しながら申立人に説明したとのこと。このような一連の対応のプロセスについては、問題がないと言えます。

ケ 苦情の⑩について

申立人は、質問に対する回答が、趣旨に対する回答となっていないことから、再度質問しようとしてしました。これに対し、申立人の主張によると、「説明責任は果たした、これ以上説明する必要はない、電話対応もしない」との回答があったとのこと。この回答を受けて、申立人は、「生活保護手帳別冊問題集〇〇には、『被保護者自身が理解できるような言葉や表現を用いて丁寧に説明し…』とあるが、回答及び対応は、これとは全く正反対の回答であり、対応であると、強く訴えるものである。」と述べられています。

これに対し、「市からの回答」では、「説明責任は果たした」などと発言した事実はないとのことですが、他方で、「申立人からの度重なる問い合わせについて、再三にわたって説明を行っている。」「その一方で、申立人から長時間にわたって保護廃止決定処分の対象外の事柄についても問い合わせがあっていたことから、これについては…回答を控えていた」との趣旨の回答もしています。

「説明責任は果たした」などの発言があったかどうかについては、両者の主張を根拠づける客観的資料がないため、判断ができませんが、市は、ある段階から申立人の

質問に答えなくなっているようです。

市の担当者が市民の方に説明を行うときは、わかりやすい言葉で丁寧に説明を行う必要があります。しかし、一定の人数の職員で、複数の市民の方に平等な行政サービスを提供するという観点から見ると、同趣旨の質問が繰り返されるようなときには、「すでに説明したとおりである。」などとして、それ以上の説明をしなくても許される場合があると考えます。

本件の保護廃止決定については、事前にも、事後にも、申立人に対して説明が行われており、その説明は、資料を示しながら行われています。このような状況を考えると、市がある段階から申立人の質問に答えなくなったとしても、その対応に問題があるとは言えません。

(2) S Vについて

ア 苦情の①について

申立人は、「保護廃止決定の理由中にある保護手帳…のコピーを持ってくると何度も言っておきながら、…持ってこれず…部下のCWに謝罪させ、その後の電話にも決して出ようとしない。」と述べられています。

市民の方に渡すと約束していたものが、事情により渡せなくなった場合には、その理由の説明と渡せなくなったことについての謝罪は必要だと考えます。

「市からの回答」では、「申立人が実施要領と別冊問答集を購入するとおっしゃったため、該当ページも伝えています。また、著作権法上の関係でコピーを送付できなかったことについてはCWを通じて謝罪しています。さらに、…所長、課長、S V、CWの4名で申立人宅を訪問した際にも、このことについて謝罪しています。」とのこと。

S Vが申立人に渡すと約束していた生活保護手帳別冊問答集等のコピーを渡せなくなった理由は、著作権法上問題があると判断されたからであり、その理由はCWから申立人に伝えられています。このことをS V自ら謝罪するのではなく、当初CWに謝罪させたことは、申立人からすれば気持ちの良いことではないでしょう。この点については、まずはS Vが謝罪すべきだったと思います。しかし、「市からの回答」に「所長、課長、S V、CWの4名で申立人宅を訪問した際にも、このことについて謝罪しています。」とあるように、その後の対応には問題がないと考えます。

イ 苦情の②について

申立人は、審査請求にかかる「保護廃止決定の教示②について、その意味、内容の説明を求めたが、…県の担当者に聞いてくれとのことだった。…こうした基本的な重要な業務上の知識がないということは、極めて信頼性、信用性に欠けるものである。」と述べられています。

この点について、「市からの回答」では、「審査請求において処分取消しとならなかった場合の取扱いについては、審査庁が熊本県知事であるため、正確を期すために熊

本県社会福祉課に問合せするよう案内したものです。」とのことです。

保護廃止決定における審査請求の教示には、審査請求の審査庁が明記されており、審査請求に対する審理・判断の手続きは、その審査庁が行うことになります。申立人が指摘されている教示②の内容は、審査請求に対する裁決がされた後の手続きに関することです。このような教示②に記載されている手続きについて尋ねられた場合、実際に審査請求の手続きを担当する審査庁に直接問い合わせるよう説明することは、十分に適切な対応であるといえます。この点に関する市の対応については、特に問題はなかったと考えます。

(3) CWについて

申立人は、CWについて「未熟である」、「一つ一つ例をあげればきりが無い」と述べられています。

申立人の苦情の内容が具体的でないため、CWのこういった行為によって申立人が未熟と感じたのか定かではありません。この苦情については、対象となる行為が具体的に明らかでないため、オンブズマンとしての判断は差し控えます。

3 最後に

本件の保護廃止決定の根拠となった収入認定、すなわち、申立人が受け取られた義援金等を自立更生費と認められる部分とそうでない部分に分け、自立更生費と認められない部分につき収入としての認定をした判断は、実施要領に基づいた判断であり、特に問題はないと考えます。また、この判断がされる過程において、担当のCWから、時にはSVと共に、複数回にわたって申立人への説明がされています。

申立人は、苦情の全般にわたって、課長、SV、CWの業務態度は〇〇であり、信用性に欠けるなどと主張されています。

オンブズマンが調査したところ、課長、SV、CWは、それぞれに職務を果たそうと努力し、組織として対応していると言えます。また、申立人への対応も組織として検討され、返事や回答の一つ一つに労力を割いて苦慮しながらも丁寧に対応している様子が伺えます。

申立人におかれましては、対応が不十分と感じられる点もあるかとは思いますが、課長、SV、CWの対応をもう少し寛容に受け止めていただければと思います。

(22)医療機関に対する調査

【苦情申立ての趣旨】

私は、平成〇年〇月に交通事故に遭い、〇〇病院に通院して治療を受けた。また、平成〇年〇月にも交通事故に遭い、同病院に通院して治療を受け、リハビリも受けた。

〇〇病院で受けた治療等に納得できない点があり、県に相談したところ、県から市に連絡がされ、平成〇年に市が〇〇病院に立入調査をした。

平成〇年〇月〇日、医療政策課へ行き、平成〇年に行われた〇〇病院への立入調査につい

て、医師の治療方法の部分が納得いかない調査だったため再調査を行うよう求めた。再調査を求めるに当たり、①私が〇〇病院で無診察治療を受けたこと（医師の診察なしにリハビリを受けたこと）、②〇〇病院の医師が私について虚偽の内容の診断書を作成したこと、を訴えた。

ところが、同年〇月中旬、市保健所長から再調査を行わない旨の回答文書（平成〇年〇月〇日付、医政発第〇号）が届いた。

この回答文書については、以下の理由から、再調査を行わないことに納得がいかない。

（１）再調査の有無は、医師の治療方法に起因するものであるから、医療法第 71 条の 3 第 1 項及び第 2 項により、厚生労働大臣と協議のうえで判断しなければならない。回答文書では、厚生労働大臣と協議した形跡が見当たらない。

（２）平成〇年の〇〇病院立入調査は、医療法に定める医療監視員ではなく保健所職員が行っており違法である。

（３）虚偽診断書作成については、市が立入調査で明らかにし、県の医療審議会に提起すべきである。平成〇年〇月〇日にその旨を伝えたが、これに対して回答がない。

（４）同立入調査で、きちんと処方箋や診療記録等を調査すれば、〇〇病院の無診察治療が明らかになるはずである。

【市からの回答】

第 1 経緯

1 申立人と市保健所医療政策課との関わりが生じる以前の状況

申立人によりますと、（申立人は）平成〇年に交通事故にあって〇〇を打ち〇〇病院（以下「当該病院」という。）を受診した。検査の結果、〇〇症の診断も受けたが痛みがなかったため、〇〇の治療のみを行った。平成〇年〇月〇日、新たな交通事故で〇〇を痛めて当該病院を受診し、〇〇と〇〇症の診断を受けた。その後、投薬の他、物理療法、運動療法等の治療を受けていたが、平成〇年〇月〇日、理学療法士による訓練中、〇〇部に激しい痛みが起こり、運動療法は中止された。このことが原因で、運動機能障害が発生し、同年〇月〇日、別の診療所を受診したところ、〇〇症の診断を受けたとのことです。

2 申立人と市保健所医療政策課とのやり取り

平成〇年〇月〇日、申立人は、当該病院の医療ミスを疑い、県に相談をされました。

平成〇年〇月〇日、申立人は県に 2 度目の相談を行いました。医療法（以下「法」という。）上の指導権限は市にあるため、県から市保健所医療政策課（以下「市保健所」という。）に相談対応の依頼がありました。

このときに申立人から受けた相談は、「①診断書を見たところ、間違った記載がされている。②自覚症状の欄に、私（申立人）が言ってないことが書かれている。③途中で代わった新たな主治医は治療内容をカルテに記載しておらず、診断書は書けなかった

のではないかと思います。④〇〇痛は事故によるものではなく、医療ミス（リハビリの内容）だと思う。⑤医療ミスが原因で〇〇症になったと思うので、当該病院とは医療ミスについて係争中である。⑥治療のためにリハビリを行った記録はあるが、リハビリの内容が残っていない。⑦リハビリも治療の一環であり、カルテに記載する必要があるはずであるが、隠蔽されたのだと思う。⑧記載洩れや紛失などであればそれも問題である。」という内容でした。

これを受けて、平成〇年〇月〇日及び同月〇日の２回、市保健所職員（医療監視員）は、当該病院に立入調査を実施し、診療の流れや状況等の他、カルテの提示を求めてその記載内容等の調査を行いました。具体的な調査の実施内容は、診療を行った主治医の状況について、リハビリテーションの指示の状況について、診断書の発行記録について、リハビリテーションの実施に伴うカルテへの記載について等、相談がなされた各事項に対する状況確認を行っております。

これらのことから、申立人の上記相談内容①から⑧にあるような、概説して「不当な行為が実施された。」という情報に基づく調査は、適切に実施され、調査の結果、不正・不備な事実は確認できなかったと判断しました。そして、その旨を申立人に回答しています。

なお、平成〇年に立入調査を実施した元職員（平成〇年〇月に退職）に、カルテや診療状況等をどのように確認したかを問合わせたところ、「現場にて関係職員からの聞き取り調査及びカルテの記載内容調査を実施し、カルテの書き換えや隠蔽、不記載、無診察診療行為等について確認した。調査記録については、メモを持ち帰って記載したものであるので、聞取った内容やカルテの確認内容の全てを記載したものではない。」という回答がありました。

ここまでの話をまとめますと、申立人は、平成〇年に市保健所に対して、総じて「当該病院がカルテの改ざんや隠蔽等を行った。」として、虚偽診断書作成や無診察診療等に関する相談を行い、それを受けて市保健所は当該病院への立入調査を実施しました。そして、その立入調査で申立人が相談した内容についての不正や不備等の事実は確認できなかったため、申立人に対してはその旨回答しております。

しかし、申立人はその立入調査の結果に納得されず、「病院が行ったカルテの改ざんや隠蔽等の行為を明らかにする必要があるので再調査を求める。」として、長年に渡り再調査の実施を希望されています。市保健所は、そのたびに再調査を行わない理由を説明してきました。すなわち、「平成〇年に実施した調査に問題はなかったと判断していること。」「法では立入調査の権限は犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならないと規定されていること。」「リハビリテーションを受けるたびに医師の診察を受けなかったとしても無診察診療にはあたらないと解釈していること。」「法の調査の実施は、相談や要請等があれば全て行われるものではなく、保健所長がその内容を精査し調査の必要があると判断したものについて行われるものであること。」等で、その旨説

明しています。

申立人は上記相談以外にも市保健所に対していくつかの主張をされています。その一つとして、「保健所が行う立入調査に同行したい。」という主張がなされているわけですが、このことに対しては「立入調査はその職権がある医療監視員以外の者にはできない。」旨説明しています。また、「年に一度の定期立入調査を行う際に不正が見抜けていない。」と主張されていますが、それに対しては「定期立入調査は、法全般及び院内の運営状況等の検査を行うものであり、全てのカルテを個別に検査するようなものではない。」旨説明しています。他にも、申立人は「医師の診察がなくリハビリテーションを受けたことがあるが、これは無診察診療にあたる。」「リハビリテーションはリハビリテーション資格のある医師が診察と指示を行う必要があり、資格のない医師が診察と指示を行うことは無診察診療にあたる。」等と主張されていますが、このことに対しては「リハビリテーションのたびに医師の診察を受けなかったとしても無診察診療にはあたらない。」「医療法、医師法にリハビリテーション資格に関する規定はなく、リハビリテーション資格がない医師が診察等を行っても市が所管する法令上の違法はない。なお、申立人が主張されるリハビリテーション資格は診療報酬請求上の規定なので、健康保険法の所管部署に相談してほしい。」「平成〇年の立入調査ではカルテ等の状況についても確認しているが、無診察診療を疑う事実は確認されていない。」旨説明をしています。

申立人からの再調査の実施の希望に対しては、市保健所は再調査を行わない旨を口頭だけでなく文書（平成〇年〇月〇日付、医政発第〇号）でも回答しています。

ところが、現在も申立人は市保健所に来られ、これまでと同様、再調査を希望する旨の主張を繰り返されています。この主張に対して、市保健所もこれまでと同様、再調査を行わない旨の説明をしており、話は堂々巡りとなっています。

3 市行政手続条例に係るやり取り

平成〇年〇月〇日、申立人は、「市長への手紙」により上記「第1 2」と同様の意見を述べられ、これに対し市保健所も上記「第1 2」と同様の回答を文書にて行いました。

申立人は「市長への手紙」の回答後も市保健所に来所され、同様の主張を繰り返されるため、平成〇年〇月に、市保健所は「新たな事実があり、行政指導を求めるのであれば、市行政手続条例（以下「条例」という。）第36条に規定される処分等の求めとして申出書を提出してほしい。」旨説明し、条例が記載されている書面を渡しました。

また、申立人は、「市長への手紙」を出される前頃から、無診察診療があったことを強く主張されるようになり、平成〇年〇月〇日付「無診察診療等の事実確認申立書」を提出されました。しかし、この書面には新たな事実等の記載や、条例第36条第2項各号に規定される内容が書かれておらず、相手に対して処分等を求める申出書なのか、申立人のこれまでの主張を再度提出されたものなのか判断ができなかったため、同年〇

月〇日、申立人に対して文書を送付して回答を求めましたが、このことについて、回答文書の提出等はされませんでした。

第2 市の見解

1 苦情申立ての趣旨にある（１）について

法第 25 条の立入調査の権限は、地方自治体の長（都道府県、保健所を設置する市の長、特別区の区長）に与えられており、「国民の健康を守るため緊急の必要があると厚生労働大臣が認める場合」にあつては法第 74 条第 1 項及び第 2 項により、厚生労働大臣にも権限を付与し、国と地方自治体が連携して行うよう定めたものです。また、「国民の健康を守るため緊急の必要がある」の解釈については、国に確認したところ、そもそも個人的な事案はこれにあたらないとの回答でした。

本件については「国民の健康を守るため緊急の必要があると厚生労働大臣が認める場合」には該当しないと判断しているため、国への報告や協議は必要ないと考えています。

なお、申立人は、厚生労働省の機関である九州厚生局及び県にも相談をされていますが、国や県から法第 74 条に基づく対応が必要との連絡は入っていません。

2 苦情申立ての趣旨にある（２）について

（1）通常行われている病院への立入調査について

ア 根拠規定

通常、市保健所が行う立入調査は、法第 25 条第 1 項に基づき実施しています。この立入調査は、毎年 1 回定期的に全病院を対象として実施する定期立入調査及び状況確認が必要と保健所長が判断した場合に実施する立入調査があります。

イ 目的

医療機関等が法及び関連法令に規定された人員及び構造設備を有し、かつ、適正な管理が行われているかについて必要な検査をすることにより、病院を科学的で、かつ、適正な医療を行う場にふさわしいものとするを目的としています。

ウ 内容

定期立入調査は、国が示した立入検査要綱に沿って、法第 26 条に定められた医療監視員が行うものであり、法令違反があれば、文書により示し、改善状況の報告を求めています。また、法令違反ではないが、科学的に望ましくないという場合等には、その旨を記載した文書の通知又は口頭指導により改善を求めます。

（2）平成〇年の立入調査に携わった職員について

平成〇年の立入調査については、市保健所（当時は地域医療課）の職員（技術主幹）1 名が実施しています。当該職員は法第 26 条に規定される市長が任命した医療監視員であります。

3 苦情申立ての趣旨にある（３）について

「診断書」に虚偽があったとの相談については、平成〇年の立入調査で不正・不備等

の事実は確認できなかったとの結果を申立人に伝えています。

熊本県医療審議会（以下「審議会」という。）は、法第 72 条の規定に基づき県が設置する附属機関であり、法に規定される事項（主に医療法人に関する各種認可等）の他、県内における医療を提供する体制確保に関する重要事項について、県又は市の諮問を受け審議するものであります。

本件は個人に関する案件であり、主に医療法人に関する各種認可等を対象とする法に規定される事項や医療を提供する体制確保に関する重要事項にはあたらないと考えています。

なお、市保健所では、平成〇年から現在に至るまで、申立人から審議会に提起すべきとの相談を受けた記録等は残っておらず、また、平成〇年〇月〇日に相談を受けた職員にもそのような記憶はないようです。

4 苦情申立ての趣旨にある（４）について

上記「第 1 2」で述べたとおり、平成〇年の立入調査では、カルテ等の記載内容を調査しており、無診察診療を疑う事実は確認されていません。

5 再調査しない理由について

上記「第 1 2」の繰り返しになる部分もありますが、改めて、次の理由から再調査は実施しない方針です。

① 平成〇年の立入調査については、調査記録や立入調査を実施した元職員への聞き取り等から、適切に実施していると判断されること。

② 法では「立入調査の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない」と規定（法第 25 条第 5 項により準用される法第 6 条の 8 第 4 項）されていること。

③ 法の調査は、相談や要請等があれば全て行われるものではなく、保健所長がその内容を精査し調査の必要があると判断したものについて行われるものであること（法第 25 条第 1 項）。

④ 医師の診察は、リハビリテーションのたびに行う必要はないものであること。また、法や医師法上リハビリテーション資格という規定はなく、医師がリハビリテーションの診察等を行うことに市が所管する法令上の問題はないこと。

⑤ 平成〇年の立入調査では、医師の診療の状況等についても聞き取り調査にて確認しているが、無診察診療を疑うような事実は確認されていないこと。

第 3 本件に関する今後の方針について

申立人は、再調査を求めて長期にわたり来所されています。市保健所としては平成〇年に相談を受けた際に調査を実施しているため、再調査は行わないことを丁寧に説明しておりますが、御理解いただけず話は堂々巡りとなっていたことから、「もし新たな事実があつて、行政指導を求めるのであれば、条例第 36 条第 2 項（法令に違反する事実や行政指導がなされるべきであると思料する理由等を記載した文書を提出して申し

出る規定)に基づく処分等を求める申出書を提出してみてはどうか。」と提案したところ、申立人から「無診察診療等の事実確認申立書」が提出されました。

しかし、提出されたこの「無診察診療等の事実確認申立書」の内容は、条例の要件を満たしていないことから、条例に基づく申出書なのかどうかを確認する文書を送付して回答を求めましたが、回答文書の提出等はされず、従前どおり保健所に来所してご自分の主張を繰り返されています。

今後、行政指導を求めるのであれば、客観的な新たな事実を示していただき、条例に基づく「処分等を求める申出書」によりご提出いただきたいと思いますと考えますが、単に平成〇年の調査結果に納得がいけないという理由であれば、これまで述べましたとおり、再調査は実施しない方針です。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

申立人は、平成〇年及び平成〇年に交通事故に遭い、その治療のために〇〇病院（以下「当該病院」という。）に通院し、治療やリハビリテーション（以下「リハビリ」という。）を受けていました。しかし、その治療やリハビリに納得がいかなかったため、平成〇年にその旨を市保健所へ相談し、市保健所は、同年、当該病院に立入調査を行ったわけですが、申立人はその立入調査の内容にも納得がいかず、平成〇年〇月〇日に市保健所に対して再調査を行うよう求めました。

この再調査の求めに対し、市保健所は再調査を行わない旨の回答文書（平成〇年〇月〇日付、医政発第〇号）を申立人へ送付しています。申立人は、市保健所が再調査を行わないことに納得がいかず、今回、オンブズマンに「苦情申立書」を提出されました。

以下、「苦情申立ての趣旨」にある申立人の主張（１）から（４）のそれぞれについて見解を述べ、それらを踏まえたうえで、市保健所が再調査を行わないことについての市の不備の有無を判断します。

2 主張（１）について

申立人は、再調査の有無は医師の治療方法に起因するものであるから、市保健所は厚生労働大臣と協議のうえで判断しなければならないのに、それがなされていない旨主張されています。

これに対し、市保健所は医療法（以下「法」という。）第25条の立入調査の権限は、地方自治体の長に与えられており、「国民の健康を守るため緊急の必要があると厚生労働大臣が認める場合」にあつては法第74条第1項及び第2項により、厚生労働大臣にも権限を付与し、国と地方自治体が連携して行うよう定めたものであり、本件については、これにあたらなないと解しています。そして、この解釈については、国にも確認し、そもそも個人的な事案はこれにあたらなないと回答を得ています。

そこで、オンブズマンは法第74条第1項にいう「国民の健康を守るため緊急の必要が

あると厚生労働大臣が認める場合」について解釈したいと思います。

法第 74 条第 1 項を解釈するにあたり、法の目的からその趣旨を導き出したいと思います。法第 1 条は法の目的を定めた規定であり「この法律は、医療を受ける者による医療に関する適切な選択を支援するために必要な事項、医療の安全を確保するために必要な事項、病院、診療所及び助産所の開設及び管理に関し必要な事項並びにこれらの施設の整備並びに医療提供施設相互間の機能の分担及び業務の連携を推進するために必要な事項を定めること等により、医療を受ける者の利益の保護及び良質かつ適切な医療を効率的に提供する体制の確保を図り、もって国民の健康の保持に寄与することを目的とする。」と定めています。そして、この目的規定は、「法は、国民の健康の保持を目的として病院等医療を供給する施設を規律するとともに、その整備を図ること等により、医療供給体制の確保を行うための法律であることを宣言したもの」（厚生省健康政策局総務課（編）「医療法・医師法（歯科医師法）解（第 16 版）」医学通信社、1994 年、p 15）とされています。法の目的がそうであるならば、法 74 条第 1 項の「国民の健康を守るため緊急の必要があると厚生労働大臣が認める場合」とは、医療供給体制の整備等について国民の健康を守るため緊急の必要がある場合であり、個人の医療について規定されたものではないと解されます。つまり、法第 74 条第 1 項は個人に対する医療行為を対象としたものではないと解します。

申立人の主張からは、個人に対する医療行為について主張されていることは明らかであり、法第 74 条第 1 項が規定する場合にはあらず、また、当然ながら同項を受けての同条第 2 項にもあたらないことになります。

よって、主張（1）について市に不備はないといえます。

3 主張（2）について

申立人は、平成〇年の当該病院立入調査は、法で定められた医療監視員ではない者が行った旨主張されています。

これに対し、市保健所は、立入調査を行った職員は、法第 26 条第 1 項及び第 2 項に基づいて市長が任命した医療監視員であった旨回答しています。

そこで、平成〇年に当該病院へ立入調査を行った職員が、法第 26 条第 1 項及び第 2 項に定められた医療監視員であったか否かについて検討します。

医療監視員は、「医療関係法規及び病院等の管理について相当程度の知識を有する者であることが要求され、また期待され」（医療法施行規則第 41 条参照）（厚生省健康政策局総務課（編）「医療法・医師法（歯科医師法）解（第 16 版）」医学通信社、1994 年、p 50、p 208）ています。

オンブズマンが調査したところ、平成〇年の本件立入調査にあたった職員は、市保健所の技術主幹でした。市保健所の技術職員であれば、医療関係法規及び病院等の構造設備の改善、管理等について相当程度の知識を有する者といえます。そして、任命の状況についても、当該技術主幹が医療監視員に任命された状況が記された「任命届」という書類も確

認しております。このことから、当該技術主幹が法第 26 条第 1 項及び第 2 項に基づく医療監視員であったことに間違いはありません。

よって、主張（2）についても、市に不備はないといえます。

4 主張（3）について

申立人は、虚偽の診断書が作成されたとして、そのことを市保健所が立入調査で明らかにし、熊本県医療審議会（以下「審議会」という。）に提起すべき旨主張されています。

このことについて、「市からの回答」では、「審議会は、法第 72 条の規定に基づき県が設置する附属機関であり、法に規定される事項（主に医療法人に関する各種認可等）の他、県内における医療を提供する体制確保に関する重要事項について、県又は市の諮問を受け審議するものである。本件は個人に関する案件であり、主に医療法人に関する各種認可等を対象とする法に規定される事項や医療を提供する体制確保に関する重要事項にはあたらない」旨述べています。

オンブズマンは法の全条文を確認し、審議会で審議する事項を整理しました。例えば法第 55 条第 7 項では、医療法人解散の認可について審議会での審議が必要である旨規定されています。もう一例あげますと、法第 72 条第 1 項では、県における医療を提供する体制確保に関する重要事項を調査審議するために審議会を置く旨規定されています。以上の規定のほかにも審議会で審議する事項は法において複数定められていますが、これらは主に医療法人の許認可や医療提供体制の確保に関するものであり、個人に関する案件は審議会の審議事項ではないことがわかりました。このことから、申立人の主張する虚偽診断書作成については、個人に関する案件であり、審議会で審議する事項ではないといえます。

よって、上記について市に不備はないといえます。

また、申立人は、審議会に提起すべき旨を平成〇年〇月〇日に市保健所に伝えたが、回答がないと主張されています。このことについて、「市からの回答」では、「平成〇年から現在に至るまで、申立人から審議会に提起すべきとの相談を受けた記録等は残っておらず、また、平成〇年〇月〇日に相談を受けた職員にもそのような記憶はないようです。」と述べているように、両者の主張が異なっています。これに関する客観的資料もないため、オンブズマンは判断ができません。

5 主張（4）について

申立人は、再度立入調査を行い処方箋や診療記録等を調査すれば、「無診察治療」が明らかになる旨の主張をされています。

このことについて、「市からの回答」では、「平成〇年の立入調査では、カルテ等の記載内容を調査しており、無診察診療を疑う事実は確認されていない。」旨述べています。

そこで、申立人の主張する「無診察治療」とは具体的にどういうことをいっているのかを、オンブズマンが申立人と面談した内容や「市からの回答」にある申立人の発言にかかる記載から整理したいと思います。

オンブズマンと申立人が面談した際、申立人は「無診察治療」について、「医師の指示によらない理学療法士によるリハビリ」と話されていました。他方、「市からの回答」にある申立人の発言をみますと、「医師の診察がなくリハビリテーションを受けたことがあるが、これは無診察診療にあたる。」「リハビリテーションはリハビリテーション資格のある医師が診察と指示を行う必要があり、資格のない医師が診察と指示を行うことは無診察診療にあたる。」とあります。オンブズマンが直接申立人と面談したときの発言内容と「市からの回答」にある申立人の発言を整理してみますと、申立人は、「無診察治療」とは、「理学療法士によるリハビリテーションは医師の指示に基づいて行う必要があり、その指示を出す医師はリハビリテーションの資格を持たなければならない。」と言っているものと考えます。

オンブズマンは、①「理学療法士によるリハビリはそのつど医師の診察及び指示に基づいて行う必要があるのか」及び②「医師におけるリハビリの資格」について調べました。まず、①については、医師法第20条に規定されています。それは、「医師は、自ら診察しないで治療をし、若しくは診断書若しくは処方せんを…交付してはならない。」というものです。この規定を保険診療の理解という点から説明した資料（「保険診療の理解のために【医科】」（令和元年度）、厚生労働省保険局医療課医療指導監査室）では、「無診察治療」とは、「例えば定期的に通院する慢性疾患の患者に対し、診察を行わず処方せんの交付のみをすること。実際には診察を行っていても、診療録に診察に関する記載が全くない場合や、「薬のみ」等の記載しかない場合には、後に第三者から見て無診察治療が疑われかねない。このようなことを避けるためにも診療録は十分記載する必要がある。」とされています。また、別の資料（「保険診療の理解のために」（平成27年度医科集団指導用テキスト）、厚生労働省北海道厚生局、北海道保健福祉部健康安全局）によれば、「無診察治療」の例として、「通院リハビリテーション目的で訪れた患者が、理学療法士によるリハビリテーションを行ったのみで、医師の診察の事実がないのに再診料を請求。」とあります。両資料は、保険診療の理解を深めるために作成された資料ではありますが、「無診察治療」とはどういったもののかの例示として参考になるものと考えます。

これらのことを踏まえ、「理学療法士によるリハビリは、そのつど医師の診察及び指示に基づいて行う必要があるのか」ということについてオンブズマンとしての解釈を行います。結論から申しますと、理学療法士によるリハビリについては、必ずしもそのつどの医師の診断は必要でないと考えます。なぜならば、医師の診察によって慢性疾患のリハビリが必要とされた場合、それは1回のリハビリで改善されることは期待できず、そうであれば、包括的な医師の指示によって、理学療法士はその包括的指示に従い、適当とされる回数のリハビリを行うものと考えられるからです。このように医師の包括的な指示に基づき慢性疾患に対して複数回のリハビリが実施されるような医療行為は、上記のような診察を行わず処方せんの交付のみをする、あるいは、リハビリを行ったのみで医師の診察の事実がないのに再診料を請求する、といったケースとは全く異なるといえます。

次に②についてオンブズマンが調べたところ、医師法には、リハビリの資格というものはありません。近年は各学会による専門医の仕組みが出来ているようですが、そのことは申立人の主張する「リハビリテーションはリハビリテーション資格のある医師が診察と指示を行う必要があり、資格のない医師が診察と指示を行うことは無診察治療にあたる。」を肯定するものではありません。

よって、主張（４）についても市に不備はないといえます。

以上検討したように、「苦情申立ての趣旨」にある主張（１）から（４）について、市に不備はみられません。

したがって、市保健所が再調査を行わない判断をしていること及びその旨の回答文書を送付していることについて、市に不備はないといえます。

6 最後に

平成〇年以降、申立人は、これまで長きに渡って市保健所の立入調査等の判断について納得がいかず、今回のオンブズマンへの「苦情申立書」提出へと至りました。その「苦情申立書」を受けてオンブズマンは様々な調査を行い、上記の判断をしましたが、市は、申立人からの主張を全て否定するものではなく、「客観的な新たな事実を示していただき、条例に基づく「処分等を求める申出書」によりご提出いただきたい」と「市からの回答」で述べています。

申立人におかれましては、これまでと同様の主張ではなく、新たな客観的事実の提示と条例に基づく適正手続きによって、事態の改善を図ることを願っております。

(23)ごみステーションの管理

【苦情申立ての趣旨】

私が住んでいる校区の〇〇自治会ゴミ集積所に関しては、平成〇年、所管行政、自治会、住民間の連携やオンブズマンの助言等により積年の異常な家庭ゴミの不適正排出はほぼ根絶されたが、平成〇年〇月のごみ減量推進課担当職員２名の異動交代、当該自治会長の交替による連携欠落等管理体制の弱体化により同年〇月以降かかる不適正排出が散見し始め、同年〇月の〇連休を契機にそれ以降はゴミの前夜前日以前出し、無分別出し、他校区よりの排出・事業系ゴミ出し（不法投棄）、ゴミの業者持去り（条例違反）がおびただしく激増して不適正再発、悪化状態となり現在に至っている。

然るに、かかる惨状を見兼ねて私は〇月の〇連休明けから再三再四ごみ減量推進課のＡ氏、Ｂ氏へ状況把握などの為現場を見てほしい、自治会長と改善根絶対策の協議等をしてほしい、と依頼しても綺麗事を並べるばかりで〇〇クリーンセンターＣ氏に任せているとして一切動かない。同センターをだしに使うばかりで前任の担当者達のように頻繁に、現場を見て早朝ゴミ出しの住民達と話をしたり、自治会長や私を訪問し対策協議をしたりしようともしない。

ごみ減量推進課のかかる姿勢、態度はもとより、それらにより現状がますます悪化してい

ることに強い憤りを禁じ得ず、苦情を申し立てる。

その他要望として、ゴミ集積所のゴミ集積所啓発警告看板の表記については、他府県自治体諸事例の様にゴミに関する広汎かつ強大な権限を有している主管課たるごみ減量推進課の表記をすべきで「熊本市ごみ減量推進課・〇〇校区〇〇自治会（長）」とすべきである。

【市からの回答】

1 はじめに

ごみステーションにかかるごみ減量推進課と各クリーンセンター等の業務内容、ごみステーションの管理等、ごみステーションについての市の対応と見解、看板表記の要望、今後の方針について述べます。

2 ごみステーションにかかるごみ減量推進課と各クリーンセンター等の業務内容

ごみステーション設置については、平成 24 年度に政令指定都市へ移行したことに伴い町内自治会等からごみ減量推進課へ提出いただいていた「ごみステーション設置届出書」を担当区総務企画課へ変更し、担当クリーンセンターが設置要件に該当しているかどうか確認を行い、ごみステーションを設置していただいております。

ごみステーション設置後の苦情等の対応については、平成 17 年 4 月から各クリーンセンターにごみ出しルールを指導啓発する啓発推進班を設置しており、相談を受けた部署が電話やメール等で相談内容を伺い、必要に応じて担当クリーンセンターが管理を行う町内自治会等との協議や、パトロールの実施、町内自治会と協働で清掃を行うなど、ごみステーションの管理の改善に努めることとしております。

ごみ減量推進課では、ごみステーションの管理等に関して住民の方からいただいた情報は関係各課と情報を共有し、適切な維持管理が行われるよう対応しております。また、ごみステーションに関しては基本的には各クリーンセンターが所管しておりますが、クリーンセンターだけでは対応できない場合など状況に応じて現場確認や地元町内自治会との協議等も実施している状況です。

3 ごみステーションの管理等

まず、家庭のごみの区分及び処理方法について市では、廃棄物の処理及び清掃に関する法律第 6 条第 1 項、熊本市廃棄物の処理及び清掃に関する条例（以下「条例」という。）第 7 条第 1 項の規定に基づき、「平成 31 年度熊本市一般廃棄物処理実施計画」（以下「実施計画」という。）を定めております。この実施計画の「3 処理の区分（1）家庭ごみ」において、「熊本市が処理する一般廃棄物のうち、家庭ごみ（一般家庭の日常生活に伴って生じた一般廃棄物）の区分及び処理方法等について、以下のとおり定める。」として、「定期収集家庭廃棄物」（家庭ごみのうち、定期的に収集することとするもの）の排出方法などを定めています。

この規定により、家庭から出た「定期収集家庭廃棄物」を排出する際には、実施計画の表の「搬出時の形態等」の欄（指定収集袋に入れて口を結ぶなど）に適合させて、居住地

区の「家庭ごみ・資源収集カレンダー」に沿って、決まったごみを、決まった日に、決まった場所に搬出していただくこととしております。

これらの家庭ごみ排出のルール、収集方法等については、「家庭ごみ・資源収集カレンダー」を毎年度作成し、町内自治会を通じて全戸に配布して周知しており、また、町内自治会の未加入等で届かない世帯の方や転入者等でも入手できるように、市役所本庁舎、区役所・出張所及びまちづくりセンターで常時配布しております。さらに、熊本市ホームページでの周知やスマートフォン向けアプリ「熊本市ごみ分別アプリ」によるお知らせも行っております。

次にごみステーションについてですが、ごみステーションとは条例第2条第3号の「収集場所」（市が「定期収集家庭廃棄物」を収集する場所）及びこれに係る施設であり、その総称（設置要綱第2条）をいいます。

「定期収集家庭廃棄物」の収集を受けるためには、収集場所について、相当数の世帯ごとに、あらかじめその代表者が市長に届け出なければならず（条例第11条第1項）、町内自治会等が新しくごみステーションを設置しようとするときは、区域を所管する総務企画課に「ごみステーション設置届出書」を提出することが必要となります（設置要綱第5条）。現在、市内には、約20,000か所のごみステーションが設置されています。

ごみステーションの管理については、条例第12条及び設置要綱第4条第1項により利用する者が管理しなければならないと定めており、ごみステーションの管理、清掃は利用される方々に行っていただいております。ただし、設置要綱第4条第3項では、「市は、ごみステーションが清潔に管理されるよう、地域と協力し、必要な措置を講じるものとする。」と定めていることから、ごみステーションの状態等について苦情や相談があった場合は、各クリーンセンターに設置している啓発推進班が相談を受け、必要に応じて担当クリーンセンターが管理を行う町内自治会等との協議や、パトロールの実施、町内自治会と協働で清掃を行うなど、ごみステーションの管理の改善に努めることとしております。

最後に、ルール違反ごみ等への対応については、実施計画の「3 処理の区分（4）ルール違反への対応」により、違反シールの貼付によって違反者に対し改善を促し、それでも改善が図られず、同様の行為が繰り返されるなど悪質な場合には、クリーンセンターでごみの開封調査を行い、排出者が確認できた場合には、町内自治会と連携して戸別訪問し、当該違反者に対し指導を行っております。また、必要に応じてごみ出しルールの啓発用看板の作成・設置等を行っております。

さらに、現地を確認した際、ごみステーションが汚れている場合は、クリーンセンターの職員が清掃し、環境美化に努めております。

4 ごみステーションについての市の対応と見解

当該ごみステーションの管理については、〇〇クリーンセンターと地元町内自治会とで連携して対応しておりましたが、昨年度、申立人からごみ減量推進課へ〇〇クリーンセンターの対応に関して「もっと市民目線で接し、市民へ寄り添える能力のある担当職員へ

の早急なる交代措置も強く求める」といった苦情があったこと等を勘案し、昨年〇月から〇月にかけて状況確認と啓発・美化活動のため、ごみ減量推進課職員が現地対応を10回、地元町内自治会への訪問を3回実施しました。

今年度につきましては、当該ごみステーションの管理について、申立人から「貴センターのお仕事ぶりに諸々苦情を述べることは無い」といったメールをいただいているように、所管である〇〇クリーンセンターによって適切に対応を行っております。具体的には、当該ごみステーションにおいて状況確認や違反シールの貼付を〇月6回、〇月8回、〇月8回、〇月7回、地元町内自治会長への連絡等を〇月1回、〇月6回、〇月8回、〇月5回行っており、現場の状況は地元町内自治会とともに常に把握しております。加えて、ごみ減量推進課においても、〇〇クリーンセンターと随時情報共有を図り、〇月に1回、〇〇クリーンセンター職員とともに現地確認を実施しております。その結果、おおむね適正に管理されていることが確認できました。このことから、ごみ減量推進課としては、申立人が主張されるような複数の関係部署で対応しなければならない異常な状況ではないと判断し、当該ごみステーションにおける管理について、あらためてごみ減量推進課が現地確認や地元町内自治会との協議は行っておりません。

5 看板表記の要望

「ごみ減量推進課」の課名が組織改編等により変更になる場合もあることから、基本的に「熊本市」と表記することとしておりますが、ごみステーションを設置している町内自治会や管理会社から要望があれば必要に応じて課名を記することは可能です。

6 今後の方針

基本的には直接ごみステーションにルール違反ごみがあった場合の対応は、各クリーンセンターが所管しており、パトロール実施、ルール違反ごみへのシール貼り付け、町内自治会との協議などの対応を継続してまいります。

ごみ減量推進課では、ごみ出しルールがより守られるよう、今後も創意工夫を凝らした積極的な広報・啓発活動に努めるとともに、クリーンセンターだけでは対応が困難である場合など、状況に応じた連携を実施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 申立人がお住まいの地区のごみステーションが、平成〇年〇月以降、不適正なごみ出し等によって状態が悪化しているという主張について

申立人は、「(平成〇年) 〇月以降かかる不適正排出が散見し始め、同年〇月の〇連休を契機にそれ以降はゴミの前夜前日以前出し、無分別出し、他校区よりの排出・事業系ゴミ出し(不法投棄)、ゴミの業者持去り(条例違反)がおびただしく激増して不適正再発、悪化状態となり現在に至っている。」と主張されています。

当該ごみステーションの状態については、「市からの回答」の4に説明されています。ごみステーションの苦情等に対応する〇〇クリーンセンターは、当該ごみステーション

の状況確認や違反シールの貼付を毎月 6 回から 8 回、地元町内自治会長への連絡等を毎月 1 回から 8 回行っており、当該ごみステーションの状況を常に管理しています。加えて、ごみ減量推進課とも随時情報共有を図っています。その上で、ごみ減量推進課は、「複数の関係部署で対応しなければならない異常な状況ではないと判断」しています。オンブズマンも調査の過程で、〇〇クリーンセンターが撮影した当該ごみステーションの状況写真を確認しました。写真の日時は、令和〇年〇月〇日から同年〇月〇日の間の〇日間で、時間は収集前の午前 8 時 45 分から収集後の午後 3 時です。確かに、写真を見る限り、申立人の主張のとおり不適正なごみが散見され、それらには「ルール違反」のシールが貼付けられています。しかし、不適正なごみは、「ルール違反」のシールが貼付けられた後、一定期間は啓発のためにそのままの状態で作られ、なおそのまま放置されているごみについては、回収されています。これらのことから、一定期間は啓発のために不適正なごみがあるままの状態で作られているとしても、ごみ減量推進課の言うように「複数の関係部署で対応しなければならない異常な状況ではない」と考えられます。

申立人にはこの点につきご理解いただきたいと思います。

2 ごみ減量推進課へ状況把握などの為現場を見てほしい等と依頼しても〇〇クリーンセンターに任せているとして一切動かない等という主張について

申立人は、「かかる惨状を見兼ねて私は〇月の〇連休明けから再三再四ごみ減量推進課の A 氏、B 氏へ状況把握などの為現場を見てほしい、自治会長と改善根絶対策の協議等をしてほしい、と依頼しても綺麗事を並べるばかりで〇〇クリーンセンター C 氏に任せているとして一切動かない。同センターをだしに使うばかりで前任の担当者達様に頻りに、現場を見て早朝ゴミ出しの住民達と話をしたり、自治会長や私を訪問し対策協議をしたりしようとしなない。」と主張されています。

ごみステーションにかかるごみ減量推進課と各クリーンセンター等の業務内容は、「市からの回答」の 2 に説明されています。ごみステーション設置後の苦情等の対応については、「各クリーンセンターにごみ出しルールを指導啓発する啓発推進班を設置しており、相談を受けた部署が電話やメール等で相談内容を伺い、必要に応じて担当クリーンセンターが管理を行う町内自治会等との協議や、パトロールの実施、町内自治会と協働で清掃を行うなど、ごみステーションの管理の改善に努めることとして」いるとのこと。また、「ごみ減量推進課では、ごみステーションの管理等に関して住民の方からいただいた情報は関係各課と情報を共有し、適切な維持管理が行われるよう対応しております。また、ごみステーションに関しては基本的には各クリーンセンターが所管しておりますが、クリーンセンターだけでは対応できない場合など状況に応じて現場確認や地元町内自治会との協議等も実施している状況」とのことです。つまり、ごみステーションに関しては基本的には各クリーンセンターが所管しており、クリーンセンターだけでは対応できない場合など状況に応じて、ごみ減量推進課が現場確認や地元町内自治会との協議等も実施している状況です。

このようにクリーンセンターとごみ減量推進課の業務は、一定程度分担されながらも、状況に応じて協力されています。申立人におかれましては、今後は〇〇クリーンセンターの啓発推進班を情報提供の窓口としてご利用されるといいかと思います。なお、申立人は現在のごみ減量推進課の職員に対して、「前任の担当者達のように頻繁に、現場を見て早朝ゴミ出しの住民達と話をしたり、自治会長や私を訪問し対策協議をしたりしようとする」と主張されていますが、このことについては、「市からの回答」の4にありますように、「昨年度、申立人からごみ減量推進課へ〇〇クリーンセンターの対応に関して『もっと市民目線で接し、市民へ寄り添える能力のある担当職員への早急なる交代措置も強く求める』といった苦情があったこと等を勘案し、昨年〇月から〇月にかけて状況確認と啓発・美化活動のため、ごみ減量推進課職員が現地対応を10回、地元町内自治会への訪問を3回実施しました。」とのことです。昨年度は、〇〇クリーンセンターに対する苦情だったため、ごみ減量推進課が対応したという経緯があります。本年度は〇〇クリーンセンターによって適切に対応ができていないため、「クリーンセンターだけでは対応できない場合」ではないといえます。

3 ごみステーションの看板表記についての要望について

申立人は、「ゴミ集積所のゴミ集積所啓発警告看板の表記については、他府県自治体諸事例の様にゴミに関する広汎かつ強大な権限を有している主管課たるごみ減量推進課の表記をすべきで「熊本市ごみ減量推進課・〇〇校区〇〇自治会（長）」とすべきである。」と主張されています。

この要望については、「市からの回答」の5に説明されています。

看板表記の課名については、地元町内自治会の要望であれば、必要に応じて可能とのことです。地元町内自治会において、どうされるかについて検討される事項であると考えます。

なお、今回の調査の過程において、現在の「ごみ減量推進課」の課名は、過去に数回の課名変更があり、現在の課名に至っていることを確認しました。オンブズマンとしては、組織改編等に伴う課名の変更の影響を受けることがなく、また、課よりも大きな組織である「熊本市」の方が、啓発という意味では適しているのではないかと感じております。

4 最後に

「市からの回答」の3にありますように、あくまでもごみステーションの管理、清掃は利用される方々が主体であります。その上で、苦情があれば、今後は〇〇クリーンセンターへ連絡していただくと良いと思います。ごみ減量推進課は、各クリーンセンターだけでは対応できない場合などに対応することになります。

申立人は、ごみ減量推進課の業務について、「ゴミに関する広汎かつ強大な権限を有している主管課」と考えておられるようですが、これまで述べてきたように、ごみ減量推進課と各クリーンセンターは、業務が一定程度分担されながらも、状況に応じて協力されている関係です。申立人におかれましては、このような状況をご理解いただきますようお願い

いいいたします。

(24) 農地転用に係る委任状

【苦情申立ての趣旨】

隣に住む親戚から、「自宅の敷地内に（申立人）名義の農地があるので、名義変えをしてもいいだろうか。」と話があり、親戚の説明する場所について了承した。

その後どこからも連絡がないまま数か月が過ぎた頃、親戚は「農地の立会が終わった。」と言った。そして、親戚に言われるがまま、親戚に実印、印鑑登録証明書、土地の権利書を渡した。

令和〇年〇月〇日、法務局の職員が現地確認に来た時、親戚の話とは違う土地を指し示した。私が説明を受けていた場所とは違うので、同年〇月〇日に市農業委員会事務局〇〇分室に対して説明を求めた。その説明によって、親戚が偽造した委任状やワープロ作成の農地から宅地への転用の説明書などの存在がわかった。職員は「書類に不備がないので宅地への転用を認めた。」と言った。私は親戚が許可申請した土地について委任はしていないので、「委任状は偽りのため、元の形に戻らないだろうか。」と尋ねると、職員は「委任状では本人へ確認を取らず、もう宅地になっているので、ここでの事務的なことは終わりです。」と言った。

親戚にも元に戻すように話したが、「登記まで終わっているから。」と話を聞いてもらえない。

地元地区の市農業委員に経緯を話し、同月〇日、今回の件に関わった者たちとの間で話合いが行われた。この話合いでわかったのは、親戚の一方的な言い分で立会が行われたこと、委任状が偽造であること、所有者である私には何ら連絡がされずに転用と所有権移転が進んだという事実であった。

このようなずさんなことを認めるのであれば、偽造の委任状さえあればどこの土地でも取得できるという盲点がある。そこで、以下の点について苦情を申し立てる。

①偽造の委任状によって作成された許可申請書等が受付され、最終的に転用と所有権移転が許可されたのはおかしい。市農業委員会は委任状が偽造だったとわかったのだから、元に戻すべきである。

②市農業委員会事務局〇〇分室から、今まで一通も文書が届いたことはない。なぜ所有者である私に文書が届かないのか。

③市農業委員会事務局〇〇分室の職員は、現地で私へ当該土地を説明したときに違う場所を示していた。また、同室長は私に対して「字図と実際の土地は 25%しか合致しない。」と言った。場所も特定できないような適当な仕事でいいのか。

【市からの回答】

1 農地転用許可制度について

(1) 趣旨・目的

農地転用許可制度は、国土の計画的かつ合理的な土地利用の観点から、農業と農業以外の土地利用計画との調整を図りながら、優良農地を確保して、農業生産力を維持するとともに農業経営の安定を図るものです。

農業的利用と非農業的利用との調整を図り、農地の荒廃・乱開発を防止して優良な農地を確保するため、農地を農地以外に転用する場合、農地法（以下「法」という。）による許可が必要です（法第4条、第5条参照）。

法第5条第1項は、農地から農地以外に転用する土地について各種権利の設定又は移転には政令で定めるところにより許可を受けなければならない旨定めています。

(2) 転用許可申請書に係る事務の内容及び流れについて

法第5条第1項の規定による許可申請書（以下「転用許可申請書」という。）に係る書類を添付のうえ各区所管の農業委員会事務局へ提出があったときは、記載内容の形式審査を経て受付を行います。

受付後、転用申請地の地区委員会（農業委員、農地最適化推進委員（以下「推進委員」という。）、所属長、担当者出席）を開催し、現地立会確認のうえ、法の転用許可基準における立地基準（農地を営農条件及び周辺の市街地化の状況からみて区分し許可の可否を判断する基準）及び一般基準（農地転用の確実性や周辺農地等への被害の防除措置の妥当性などから、許可の可否を判断する基準）に基づき事前協議を行い、その後総会へ付議し、許可決定を行います。

代理人が転用許可申請書を提出する場合、委任状が直筆の署名であること、委任者と受任者の筆跡が同一でないことを確認します。現地立会については、代理人へ事前に電話で日時を連絡し、代理人及び転用内容を説明できる方の出席をお願いします。その他の参加者については代理人に一任しています。現地立会時の確認内容は、転用目的と事業計画に不合理な点がないか、許可申請している場所と字図がおおむね一致するか等、立地基準及び一般基準に合致しているかを確認します。

2 本件経緯

令和○年○月○日、申立人の親戚（申立人の農地転用許可申請に係る代理人、以下「親戚」という。）から転用許可申請書が農業委員会○○分室（以下「分室」という。）に提出されました。

同年○月○日、地区委員会において、親戚、農業委員、推進委員、分室長及び分室担当者が現地確認を行い、親戚から転用する農地の場所（以下「当該場所」という。）の説明等を受けました。地区委員会では、当該場所の転用許可に問題はないとの見解でした。

同月○日、農業委員会総会において当該場所の転用について承認されました。

同年○月○日、親戚へ転用許可申請書に対する許可書を交付しました。

同年○月○日、申立人が分室に来所し、「所有者である自分には何の連絡もなく現地確認を行い転用までするとは納得できない。親戚から聞いていた箇所とは違う。すでに登記

も完了しており、今日までその事実を知らなかった」旨発言されました。それに対して、「農業委員会事務局としては申請書に不備はなく、また、委任状の提出もあったため、粛々と事務処理を行った」旨回答したところ、申立人は「その委任状を見せてくれ」と発言されました。本人確認を行い、委任状を開示してその写し（コピー）を渡したところ、申立人は「委任状は自分がサイン、押印したものではない、どうして当人に確認も取らず受理したのか。事務局側の不備ではないか」という旨を発言されました。分室職員は、「農業委員会では許可申請書の受領において、委任状の当事者への真偽の確認は行っておらず、不備があったとは認められない」旨回答しました。また、「登記を元に戻したいのであれば親戚と話し合いを行ってはどうか」と回答しました。

同月〇日、申立人と申立人の配偶者が来所されました。「法務局に行き登記簿を確認したが、すでに所有権移転が行われていた。やはり委任状の確認や現地確認の際、自分に連絡がなかったのは納得がいかない。農業委員会の事務に不備があるので転用許可を取り消してくれ」と発言されました。これに対し、分室職員は「登記が終わっている以上、もはや農地ではなく、農業委員会としてはどうすることもできず、また、登記を農業委員会が行うことはできない。元の状態に戻したいのであればお互いに話し合うしかないのではないか」と回答しました。

後日、申立人は農業委員と推進委員に対し、「現地確認の際、なぜ詳細に確認しなかったのか。また、自分を現地確認の時に呼ばなかったのは納得できない」と述べられ、それを受けて農業委員から、申立人、親戚、農業委員、推進委員、分室長及び分室担当で集まり、話し合いを行うという提案がありました。

同月〇日、〇〇区役所において、申立人、申立人の配偶者、親戚、農業委員、推進委員、分室長及び分室担当が集まり、話し合いを行いました。農業委員、推進委員及び分室担当者は、この事案を解決するには、当事者同士が話し合いを行い、元の状態に戻すのであれば、双方合意のうえ法務局で登記の修正を行い、その後農業委員会事務局へ返納通知書を提出すること、また、当該場所の形状や筆界を明確にしたいのであれば専門家に相談し所要の手続きを行うこと等の説明を行いました。申立人と親戚は双方とも当該場所の形状等の変更費用を支出する意思はないものの、その形状についての確認書を交わすなど、解決に向けて双方で話し合いを継続することとなりました。

同年〇月〇日、現地の写真撮影のため分室から親戚に連絡し、分室長と分室主幹が現地を訪問しました。現地では申立人立会いのもと、現在の状況を確認したところ、同月〇日に申立人と親戚は当該場所の境界確認書を交わし、その問題は解決したということでした。

3 市の見解

(1) 苦情①について

苦情申立の趣旨にある「偽造の委任状によって作成された許可申請書等が受付され、最終的に転用と所有権移転が許可されたのはおかしい。市農業委員会は委任状が偽造

だったとわかったのだから、元に戻すべきである。」につきましては、転用許可申請書が分室に提出され、法第 5 条第 3 項に基づき、同申請書の記載内容及び添付書類をもとに、親戚への聞取りを行いながら、書類の形式審査を行い受付しました。転用許可申請書につきましては、平成 31 年（2019 年）3 月 29 日付（経営第 3129 号・30 農振第 4001 号）農林水産省経営局長通知「農地法関係事務処理要領の制定について」、平成 29 年 4 月 20 日付（農担第 102 号）熊本県農林水産部生産経営局長通知「農地転用許可申請手続きの適正化について」に基づき確認を行いました。親戚からは、当該場所はずで住宅用地として利用されていること及び住宅敷地内の転用であるとの説明がなされました。

委任状については、形式的に不備があるような場合は本人に確認を行いますが、本件については、直筆であったこと、委任者と受任者の筆跡が異なっていたことから真正なものとして取り扱いました。委任状を実質的な審査ではなく形式審査としているのは、手続きの迅速性を確保するためです。これまで、委任状で問題となったことはありませんでした。

その後、農業委員、推進委員、分室長及び分室担当者は親戚立会いの下、現地確認を行い、法の転用許可基準である立地基準及び一般基準に基づき事前協議を行い、総会へ付議し、許可決定がなされました。

許可書の発行準備ができたため、親戚に電話で連絡し、申立人と親戚の双方に対して許可書を発行しました。

既に完了している当該場所の地目変更及び所有権移転登記については、農業委員会の権限で登記を元に戻すことはできません。

(2) 苦情②について

苦情申立の趣旨にある「市農業委員会事務局〇〇分室から、今まで一通も文書が届いたことはない。なぜ所有者である私に文書が届かないのか。」につきましては、委任状に、一切の権限を委任する旨の記載があるため、受任者である親戚に対してのみ文書を送付しています。したがって、委任者である申立人に対しては文書を送付しておりません。

(3) 苦情③について

苦情申立の趣旨にある「市農業委員会事務局〇〇分室の職員は、現地で私へ当該土地を説明したときに違う場所を示していた。また、同室長は私に対して『字図と実際の土地は 25%しか合致しない。』と言った。場所も特定できないような適当な仕事でいいのか。」につきましては、分室職員は現地で申立人とお会いしたことはなく、したがって、申立人に対し現地での説明は行っておらず、当該場所を示したこともございません。分室長の説明については、申立人に対し国土交通省の Q & A を示しながら字図と現況のずれについて傾向を説明したものです。

なお、当該場所については、現地調査で申請のあった場所と字図とを照らし合わせて

確認しています。ただ単に親戚の発言内容のみで判断しているものではありません。

4 今後の方針について

本件にかかる農地転用許可は適法に行われており、既に完了している当該場所の地目変更及び所有権移転登記については、農業委員会で登記を元に戻すことはできません。

当該場所の境界については、申立人から令和〇年〇月〇日に、同月〇日付で申立人と親戚の間で合意が形成されていると聞いております。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

申立人は、申立人の親戚（以下「親戚」という。）の依頼で、親戚の敷地内に存在していた申立人名義の農地（以下「当該地」という。）について、農地法第5条第1項による農地転用（以下「転用」という。）及び親戚への所有権移転（贈与）を了承し、その手続きについては、親戚に任せていました。ところが、転用許可や法務局での所有権移転登記がなされた後に、「当該土地の場所が親戚から説明を受けていた場所と違う」ということで、転用手続を行った市に対して「苦情申立ての趣旨」記載の①から③の苦情申立がありましたので、これらについてオンブズマンの判断を示します。

2 オンブズマンの判断

(1) ①の苦情について

申立人は、「偽造の委任状によって作成された許可申請書等が受付され、最終的に転用と所有権移転が許可されたのはおかしい。市農業委員会は委任状が偽造だったとわかったのだから、元に戻すべきである。」と主張されています。

「偽造の委任状」とはどういう意味なのかを申立人に確認したところ、「確かに転用と所有権移転の手続きについては親戚に任せていたが、委任状の委任者欄には申立人以外の誰かが申立人の氏名を書いており、また、土地表示欄の当該土地の番地は間違いないが、実際の場所は親戚と確認した場所ではなかったことから『偽造の委任状』と表現している。」とのことでした。

そこで、市農業委員会（以下「市」という。）は、許可申請を受ける際、提出された委任状の真偽をどの程度確認すれば足りるのか、という点を考察します。

委任状とは、ある者に一定の事項を委任（民法第643条）した旨を記載した書面ですが、その委任状の真偽をどの程度確認するかという明確な基準はありません。

だからといって、提出された委任状の真偽について全く審査しないのも、委任者の知らないうちに委任状が作成される可能性があることを考慮すると問題があります。

委任状は行政機関においても広く活用されていますが、その事務手続において提出された委任状の真偽について、常に内容審査（委任が間違いないかを直接確認すること等）を行うとなれば、その審査に多大な労力や時間を費やし、本来の目的である事務手続きに支障を来すことになります。

そこで、本件転用に伴う委任状の真偽確認の程度について検討すると、委任状の外観上特に真偽を疑うべき事情（委任者と受任者の筆跡が同じである場合、その他委任状の体裁等から真偽に疑念ある場合等）がなければ問題ないという形式的審査で足りると考えます。

本件で提出された委任状については、オンブズマンも実際に確認しましたが、委任者たる譲渡人欄と受任者たる譲受人欄の署名は違う筆跡であり、その他委任事項等の文面も市がひな型として提示している内容であり、委任状の外観上特に真偽に疑念を抱くようなものは見受けられませんでした。したがって、市が本件委任状を真正なものとして取扱ったことについては、何ら不備ないと判断します。

なお、申立人が転用手続きを親戚に任せていたという事情を考慮すると、委任状に申立人以外の者が代筆することも了承していたものとも考えられ、そもそも委任状の偽造という問題自体生じないのではないかと思います。

ところで、申立人は、委任状の土地表示欄の当該土地の番地は間違いないが実際の場所について親戚と確認した場所ではなかったとして、委任状の真偽を問題にされていますが、委任状の土地表示欄には、転用する土地の番地が記載されるだけであり、記載された番地と実際の土地の場所の整合性を確認することはできませんので、何ら問題となるものではありません。

(2) ②の苦情について

申立人は、「市農業委員会事務局〇〇分室から、今まで一通も文書が届いたことはない。なぜ所有者である私に文書が届かないのか。」と主張されています。

申立人は親戚に転用手続きを委任し、その内容（委任事項）は委任状に記載されています。オンブズマンが委任状を確認したところ、「私は、上記の者を代理人と定め、下記に係る農地法第5条第1項の規定に基づく許可申請手続き及び受付証明、許可書受取り等に関する一切の権限を委任する。」と記載されていました。この記載内容からすると、申立人が親戚に当該土地の転用手続きに関する一切の権限を委任していることは間違いないため、市は受任者である親戚との間で当該土地の転用手続きに係る文書等の発送を含む事務処理を行わなければなりません。そして、転用手続き中の申立人への状況報告については、申立人から請求があれば、親戚はいつでも委任事務の処理の状況を報告しなければならないことになっています（民法第645条）。言い換えますと、市は親戚との間で転用手続きに係る文書のやり取りを行わなければならないが、市が申立人に文書を発送する必要はありません。申立人が状況確認を行うには、申立人から親戚に報告を求める必要があります。

したがって、市農業委員会事務局〇〇分室から申立人に対し、今まで一通も文書を発送していないことについて、市には何らの不備も認められません。

(3) ③の苦情について

申立人は、「市農業委員会事務局〇〇分室の職員は、現地で私へ当該土地を説明した

ときに違う場所を示していた。また、同室長は私に対して『字図と実際の土地は 25%しか合致しない。』と言った。場所も特定できないような適当な仕事でいいのか。」と主張されています。

「市からの回答」によれば、「分室職員は現地で申立人とお会いしたことはなく、したがって、申立人に対し現地での説明は行っておらず、当該場所を示したこともございません。」とのこと。この点については、双方の主張が食い違っており、また、客観的資料もないため、オンブズマンとしては判断できません。

市農業委員会事務局〇〇分室長（以下「室長」という。）が現地以外で発言したと思われる「字図と実際の土地は 25%しか合致しない。」ということについては、「市からの回答」によれば、「申立人に対し国土交通省のQ&Aを示しながら字図と現況のずれについて傾向を説明したものです。」とのこと。

オンブズマンも国土交通省のQ&Aを確認しましたが、「公図と現況のずれQ&A」というもので、それには「なぜ公図と現況がずれているのですか。」「全国的な公図と現況のずれはどのような傾向になっているのですか。」といったQ&Aが掲載されています。前者の質問に対する回答は、「明治時代の技術では正確な測量が難しかったこともあり、また、徴税の参考資料として作成されたという背景もあり、現況とは一致しないことがあります…。現在、地籍調査という事業が実施され、公図を正確な地図へ置き換える作業が進められていますが、全国の都市部（D I D）において正確な地図があるといえる地域は23%にとどまっています（平成25年末時点）。」とされています。

したがって、室長は国土交通省のホームページの内容を説明したにすぎないものであり、そのことを当該土地の転用にかかる場所の確認と関連付けることはできません。

そして、「市からの回答」にありますように、本件では、「現地立会時の確認内容は、…許可申請している場所と字図がおおむね一致するか等、立地基準及び一般基準に合致しているかを確認している」ことから、申立人の主張するような「場所も特定できないような適当な仕事」でないことは明かです。よって、この点についても不備は認められません。

3 最後に

申立人におかれましては、市の事務は適正に行われていたということをご理解いただきたいと思います。

なお、調査の過程で申立人に状況を確認したところ、当該土地の境界については親戚との合意に至ったとのことでした。オンブズマンとしては、職務の範囲外になりますが、本件調査の判断を示しても事案の本質的な問題である境界問題が解決に至るのだろうかと危惧しておりました。この点、申立人自ら解決されたとのことでしたので安心しました。

(25)道路及び水路の維持管理等

【苦情申立ての趣旨】

1 ○○地域整備室の以下の対応について納得いかない。

(1) 自宅から近いA川沿い市道に視線誘導標が設置されている。

平成○年○月頃、視線誘導標をガードレールにしてほしい旨の要望をするため、○○地域整備室に行った。その時の説明は、基準によってガードレールではなく視線誘導標を設置しなければならないとのことだった。私はその基準を見せるよう言ったが、見せてくれない。

(2) 平成○年○月頃、○○地域整備室に対し、「自宅近くの田んぼの中を走る道路に白線が引かれているが、その道路は沈下し、白線は泥に埋もれて見えにくい、舗装してから引くべきではないか、白線は誰の要望で引いたのか。」と尋ねたところ、「地元からの要望で白線を引いた。」とのことだった。地元を確認したところ、要望などしていないことがわかった。なぜうそをついたのか。

(3) 平成○年○月、自宅近くの道路上の「止まれ」の表示が消えていたので、新たに書いてもらおうと思い、○○地域整備室に行った。○○地域整備室からは、警察に行くよう説明を受けた。その後、そのことを○○土木センターに尋ねると、「○○地域整備室の仕事ですよ。」と説明を受けた。「止まれ」の標識があれば、警察が管轄で、それがなければ○○地域整備室の管轄とのことだった。○○地域整備室は誤った説明をしていた。

(4) B川堤防沿いの道を頻繁に通るが、伸びた草が車にあたる。平成○年○月、○○地域整備室に草刈りの頻度を年4回行って欲しい旨言った。しかし、実際には年2回程度しか草刈りが行われていない。

(5) B川橋近くに自動車が置かれている場所がある。平成○年○月にまちづくりセンターに言ったところ、同年○月に○○地域整備室から「土地の持ち主を調べている。」と説明を受けたが、それ以降連絡がなく、改善もされていない。

2 ○○土木センターの以下の対応について納得いかない。

(1) ○○地区(○○町○○)に住む親族の敷地は里道に隣接している。令和○年○月初旬、その里道に隣接している敷地の一部を寄付したい旨を相談に行ったが、はっきりしない対応だった。再度、同月下旬に行ったときに、寄付の条件に該当しないという説明を受けた。初めからきちんとした説明を受けていれば二回も行く必要はなかった。また、寄付を受け付けないことにも納得がいかない。

(2) 上記親族の敷地のすぐそばに水路がある。令和○年○月初旬、その水路に子どもが落ちたら危険なので、防護柵等の対策について相談に行った。対策については自治会長が近隣住民の同意を取りまとめることが必要とのことだった。その後、反対している人がいるので話が進まないという説明があった。命に関わることなので、地元まかせではなく、行政が対応すべきだと思う。

3 ○○農業振興課の以下の対応について納得いかない。

平成○年○月、○○地区水路工事についての説明会が行われた。

その水路にかかる橋について、私や他の住民が幅員○メートルを要望したところ、要望を聞き入れてくれた。ところが、本年○月、着工前であるが、○○区役所で図面を見たところ、幅員○メートルの計画だった。

また、その時に「来年の予算は半分になる。」という話があった。私は、「まだ議会等も開催されていないのに予算の話が進むのか。」と言った。

橋の幅は地元説明会の話とは違うものとなっており、「来年度の予算は半分になる。」と○月の時点で発言をすることに対して納得がいけない。

【市からの回答】

第1 ○○地域整備室に対する苦情について

1 申立人の主張及びそれに対する市の見解の概要

(1) 申立人の主張

申立人は、○○地域整備室（以下「当室」という。）のこれまで行ってきた対応について、申立人の意図するとおりの回答が得られていないと感じ納得できないと主張されていると考えられます。

(2) 市の見解

本件に対して、幾度か申立人と当室職員で現地での立会いと窓口での対応を行っています。その際には、対応できることについては対応し、必要な説明を行っており、納得していただいたと認識しています。

今後も、要望等については真摯に対応してまいります。

2 申立人の個々の主張に対する回答

(1) 視線誘導標の設置基準を見せたくないという主張について

ア 視線誘導標の設置について

申立人が問題とされているA川沿いの市道（以下「本件路線」という。）は、高低差のある河川と並行しているながら、転落防止等の安全対策がなされていない状況により、通行上の危険が予想されていました。そのため、早急な安全対策が必要との判断から、平成○年度に交通安全事業の一環として、視線誘導標の設置を行ったものです。

視線誘導標設置基準（以下「基準」という。）及び同解説によれば、「一般国道等には、当該道路の構造及び交通の状況を勘案し、安全かつ円滑な交通を確保するため必要がある場合においては視線誘導標を設けるものとする」とされています。また、本件のような、「路側に水路を有する道路など路端を明示する必要がある区間においても、視線誘導標を設置することが有効である」とされています。

設置する施設については、本件路線の平均有効幅員が○メートルと狭小であり、

離合が困難であることに加え、交通量が少ない道路条件であったことから、視線誘導標を設置するに至りました。申立人は視線誘導標をガードレールにしてほしい旨要望されていますが、上記のような本件路線の平均有効幅員を考慮すると、ガードレールの設置によって対向車同士の離合が困難となるおそれがあります。他方で、路側に水路を有する本件路線については、通行車両の安全確保の観点から路端を明示する必要があり、視線誘導標を設置したものです。

イ 基準の提示について

平成○年○月開催の「市長とドンドン語ろう！in○○」において、申立人から視線誘導標についてご質問をいただきました。そこで、同月○日に内容を確認するため、申立人と当室職員で現地立会いを実施しています。

申立人は上記「市長とドンドン語ろう！in○○」にご参加の後、「市長とドンドン語ろう○○書」と題するご意見用紙を提出されていますが、同年○月に広聴課から申立人にご意見に対する回答を文書で行った後に、申立人より説明が不十分であるとの申入れがありました。そこで、同月○日と○日の2回、申立人と当室職員で補足説明を行うため、現地立会いを実施しました。その際、上記「第1・2（1）ア」のとおりの説明を行ったうえで、視線誘導標については基準に沿って施工した旨をご説明しています。

同月○日の立会いの際に申立人より基準を見せてほしいと依頼がありましたが、用意していなかったこともあり、来室して確認いただくことをご案内しました。翌○日に申立人が当室に来室され、その際も基準に基づいて設置した旨をご説明しましたが、基準を見せてほしいとは言われませんでした。

(2) 白線を引いた際の説明がうそではないかという主張について

本件については、地元要望ではなく平成○年度に当室において危険箇所を調査したうえで、道路管理者として必要と判断して引き直しを行っていることから、地元要望として説明した事実はありません。なお、申立人は、白線は舗装してから引くべきではないかということも主張されていますが、そのことについては、工事の優先順位及び、安全性を考慮し、白線を引いています。

(3) 消えていた「止まれ」の表示を依頼したら警察に行くよう間違った説明を受けたという主張について

本件について平成○年○月に申立人が当室に来室された記録はありませんが、一般的に規制関係の停止線、止まれの要望があった際は、道路における通行の管理を行う熊本県警察（以下「県警」という。）を案内しています。

交通規制に伴う「止まれ」の表示は、県警において表示するものです。路面表示は、停止線のみの場合と、停止線と「止まれ」の文字と併せて表示する場合とがあります。

申立人ご指摘の区域内には「止まれ」の表示があるとのことですから、交通規制として停止義務のある停止線と考えられ、県警の担当であると答えたものと思われる

す。

他方、申立人が主張されている、同年〇月頃に〇〇土木センターに尋ねられた「止まれ」の道路標示の件については、現地が〇〇地域整備室の所管エリアであることから、正式な回答としてではなく一般的な考え方をお答えしたものと推測します。

道路管理者である市としては、道路工事を行う際に表示が薄くなっていることなどが確認された場合、県警と協議したうえで道路工事と関連して引き直すことはあります。

なお、同じく市として、停止線と同じ形状である、車両停止位置の目安としての「停止補助線（車両等が停止しなくても違反とならない）」を引くこともありますが、申立人ご指摘の区域内には「止まれ」の文字があることからあてはまりません。

今後の対応を述べますと、申立人ご指摘の区域内の「止まれ」の道路標示について、令和〇年〇月〇日に現地調査した結果、「止まれ」の表示が 2 か所確認されました。1 か所目はすでに書き直されていて、2 か所目はほとんど消えている状態です。いずれにしても「止まれ」の文字がありますので、県警が管理している交通規制に伴う道路標示です。したがって、市では書換えが困難です。

- (4) B川堤防沿いの草刈りを年 4 回要望したが 2 回しか行っていないという主張について

本件については、平成〇年〇月開催の「市長とドンドン語ろう！ in〇〇」において、申立人から草刈りに関するご質問があり、同月〇日に内容の確認のため、申立人と当室職員で現地において立ち会っていますが、説明は行っていません。

同年〇月に上記質問に対して広聴課から文書により回答していますが、その回答内容では、説明が不十分と申入れがありました。そこで、同月〇日に申立人と当室職員で現地にて立ち会い、年 4 回は草刈りをしてほしいとの要望がありましたが、当室管内では必要箇所を年 2 回程度実施している旨の説明を行っています。これは、当室管内における他の場所でも同様です。一方で、交差点のような見通しの悪い場所等緊急で危険性がある場合は、当室職員が草刈りを行っている旨を併せてご説明しています。

- (5) B川橋近くに自動車が置かれている場所があるのに適切な対応がなされないという主張について

本件については、平成〇年〇月〇日、申立人より〇〇まちづくりセンターに要望相談があったものです。その後に当該土地の所有者を確認した結果、名義は建設省（現在の国土交通省）になっていることが分かりました。

同年〇月〇日と令和〇年〇月〇日に、車両を駐車していると思われる事業所を訪問し、道路上及び道路敷に駐車してある車両が通行上の支障になっていることや通行人から苦情が寄せられていることを説明し、速やかに撤去してもらうよう依頼しています。

申立人には、平成〇年〇月〇日、〇〇区役所に来所されていた際に、路上に駐車されていた車両の撤去については、上記事業所を訪問して撤去を依頼した旨をご説明しており、申立人には了承いただいたものと認識していました。

引き続き、車両の撤去については、適正な指導を行ってまいります。

第2 〇〇土木センターに対する苦情について

1 〇〇土木センターの業務の内容

〇〇土木センター総務課（以下「総務課」という。）においては、市において管理する道路（国道の一部、県道、市道、里道）や水路についての財産管理、および市道証明等の発行、道路や河川の用地の寄付や払下げ等の業務を行っています。

同センター道路課（以下「道路課」という。）においては、市道の維持管理、法定外公共物である里道の簡易的な維持管理を行っています。

2 申立人の個々の主張に対する回答

(1) 寄付に関する説明及び寄付を受け付けないことに納得がいかないという主張について

令和〇年〇月初旬に、申立人から、〇〇町に住んでいる親族が家屋を新築し、道部分を建築後退したので寄附をしたいとの申出がありました（以下、申立人が寄付を申し出た部分を含む申立人親族所有の敷地を「本件土地」、申立人が寄付を申し出た部分を「寄付申出部分」という。）。そこで、本件土地の詳しい場所を聞き、システムから当該建築の建築確認申請書を印字して申立人と確認しました。

本件土地の接道は、〇〇側の市道からとられていました。他方、本件土地の〇〇端にあたる寄付申出部分は、建築後退不要の里道（以下「〇〇側里道」という。）に接していることが判明しました。そこで、申立人へ建築確認申請の図面をお見せしながら、「本件土地の接道は〇〇側の市道からとられています。この〇〇側の市道は、建築基準法第42条第2項規定の道路ですから、こちらの後退なら中心後退部分として寄付申請を受けることが可能です。しかし、〇〇側里道に接する寄付申出部分は、建築基準法上後退の必要ない道路の任意後退となりますので、このままでは寄付を受け付けるのは難しいと思われます。」とご説明しました。

申立人から、それでも後退して道路として提供すると言っているのにどうにかならないのか、と申出がありましたので、再度、住宅地図と建築図面をお見せしながら、〇〇側里道の市道との入口部分から一番奥まで路線としてすべて後退して4メートル以上になることが路線に隣接する皆さんで話し合われて可能になる見込みになりましたら、改めて相談にお越しく下さいとご説明しました。しかしながら、申立人から隣接する土地の入口部分がおそらく広げられないので、この提案は厳しい、どうにかここだけでも道が広がるので寄付を受け付けてもらえないのかと重ねて申出がありましたので、建築指導課が建築基準法で家を建てるために後退の必要とされた所のみ寄付を受け付けていること、任意の後退部分は一部のみでは寄付を受け付けて

いないことを再度ご説明しました。申立人は、「わかった、ならば敷地〇〇側に水路があり危ないから防護柵か何かできないか。」と、次の要望になりましたので道路課へご案内しました。

以上のことから、市として路線全線で 4 メートル以上にできるなら寄付の相談を受けることを理解されるまで何度もご説明しお断りしているもので、「はっきりしない対応だった」ことはありません。

申立人は、令和〇年〇月下旬、再度来課されました。繰り返しになりますが、理解されるまで同じ説明をしました。申立人は、何か寄付できない理由が書いてあるものはないか、とお尋ねになりましたので、「熊本市無償寄附採納事務取扱要綱」をお渡しし、「この要綱に書いてある通り建築基準法第 42 条第 2 項に基づく中心後退、または一方後退が行われた所を基本として寄付を受け付けています」とご説明しました。さらに、「今回の申出は、中心後退を伴わない任意の後退部分ですので、路線沿線の皆さんがお話しされ全線が 4 メートル以上に広げる見込みになれば再度ご相談ください。広がれば寄付することもできるかと思います」とご説明し、納得していただきました。

(2) 水路の防護柵について行政が対応すべきという主張について

一般的に防護柵の設置につきましては、安全性確保の観点から、現地の形状や、交通量や実際の速度などの交通の状況、通学路の指定状況などの現状や、町内自治会・農区等を含めた地域全体の必要性や優先度を協議し、設置することとしております。

そのようなことから、ご要望の個所につきましては、地元からの要望書は出ておりませんが、現状を調査しているところです。ご指摘の「地元まかせ」にしているということではなく、優先度や必要性をどのように考えているのかを確認し、設置の検討を進めることとなります。

なお要望書は、地元の意見を取りまとめ、優先度を確認するために求めているものです。

3 今後の方針

(1) 寄付に関する説明及び寄付を受け付けないことに納得がいけないという主張について

〇〇側里道に接する寄付申出部分は、建築基準法上後退の必要ない道路の任意後退となります。したがって、市は里道の入口部分から一番奥まで、路線としてすべて後退し道幅を 4 メートル以上確保できる見込みになればご相談をお受けします。

なお、市から寄付についての交渉を行うことはありませんので、申立人自ら沿線の土地所有者の方と話し合われ、寄付を行う旨の全員の意見を取りまとめることになると思われます。その後、寄付の相談をお受けすることになります。

(2) 水路の防護柵について行政が対応すべきという主張について

一般的に防護柵の設置につきましては、安全性確保の観点から、現地の形状や、交

通量や実際の速度などの交通の状況、通学路の指定状況など、現状を確認したうえで必要性を判断することになります。

また、設置の申請は、個人ではなく地域全体の要望として町内自治会長等から要望書の形式で受け付けています。設置について地域で十分協議された後、要望書の提出があれば、その後検討していくことになります。

本件につきましては、優先度について確認したうえで設置の検討を進めてまいります。

第3 ○○農業振興課に対する苦情について

1 橋の幅員が地元説明会の話とは違うものになっているとの主張について

- (1) ○○地区水路工事については、平成○年○月○日付で地元農区が水路整備を要望されたことから、平成○年度に○○農業振興課（以下「当課」という。）が測量設計業務委託の発注を行いました。事業推進にあたっては、水路断面・構造及び仮設道路について、地元関係者との話し合いが必要なことから、平成○年○月に地元説明会（以下「本件説明会」という。）を行いました。本件説明会は、同月○日○時○分から、○○公民館で上記事業の対象となる水路（以下「本件水路」という。）の隣接地権者を対象に実施されました。本件説明会では、市の担当者及び受託コンサルタントが同席し、地元関係者からの意見を聞き取りながら、計画図の作成を行いました。

このなかで、水路に架かる個人の通路橋（以下「本件橋」という。）について地元関係者から架替えの要望がありました。

- (2) 令和○年○月○日、申立人が当課を訪問され、本件説明会と整備計画の内容が異なっているのはなぜか説明してもらいたいとの申出がありました。そこで、工事図面を申立人にお見せしたうえで、本件説明会での意見を反映した図面であることをご説明しましたが、納得されず、再度説明してほしい旨要望がありました。同月○日、再び申立人が当課を訪問されました。本件橋については、本件橋を利用している方と直接話を進める旨をご説明しましたが、ご理解いただけませんでした。

- (3) 本件橋については、地元関係者から架替えの要望がありました。幅員について詳細な要望があったかについては定かではありません。一方、水路工事に伴う個人の通路橋の架替え工事については、原形復旧が原則であり、本件橋は現況の幅員が○メートルであるため、架替えの通路橋についても○メートルの橋を計画しました。

なお、本件橋の占有者や○○地区の関係者から、当課に本件に関する問合せ、要望はこれまでありません。

2 市職員が○月の時点で予算に関し発言することに納得がいかないという主張について

令和○年○月に申立人から○○排水路について集中的な整備の要望がありました。これに対して、令和○年度予算については、①農業農村整備事業について事業要望が多いこと、②そのため、市単独事業の水路整備については、令和○年度の事業量と比べ半

分程度しか整備できないと見込まれることから、当該水路の集中的な整備は難しい旨を回答しました。今回の説明については問題なかったと考えていますが、今後は、より丁寧な説明を心がけ、誤解を招かぬよう努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 苦情申立ての概要

申立人は、〇〇地域整備室（以下「整備室」という。）に対して、(1)自宅近くのA川沿い市道に設置されている視線誘導標についての対応、(2)自宅近くの道路の白線についての対応、(3)自宅近くの道路上の「止まれ」の表示についての対応、(4)B川堤防沿いの草刈りについての対応、及び、(5)B川橋近くに自動車が置かれていることへの対応に関し、苦情を申し立てておられます。

また、〇〇土木センター（以下「土木センター」という。）に対して、(1)申立人親族宅敷地の一部の寄付についての対応、及び、(2)申立人親族宅近くの水路の防護柵についての対応に関し、苦情を申し立てておられます。

さらに、〇〇農業振興課に対し、(1)〇〇地区の水路に架かる個人の通路橋についての対応、及び、(2)職員の(1)の対応における説明に関し、苦情を申し立てておられます。

以下、これらの市の対応について問題がなかったか、みていきたいと思います。

2 〇〇地域整備室に対する苦情について

(1) 自宅近くのA川沿い市道に設置されている視線誘導標についての対応

ア 申立人は、自宅近くのA川沿いの市道（以下「本件路線」という。）に設置されている視線誘導標をガードレールにしてほしい旨主張されています。

「市からの回答」によれば、本件路線は、高低差のある河川と並行しており通行上の危険が予測されたことから、安全を確保するための措置をとる必要があったようです。ただし、本件路線は、平均有効幅員が〇メートルと狭小であり、ガードレールを設置すれば対向車同士の離合が困難になること、また、交通量が少ない道路条件であることから、ガードレールではなく視線誘導標を設置したとのことです。

ここで、視線誘導標設置基準（以下「基準」という。）及び同解説をみますと、「安全かつ円滑な交通を確保するため必要がある場合」には視線誘導標を設けるものとされ、本件路線のように「路側に水路を有する道路など路端を明示する必要がある区間」には視線誘導標の設置が有効とされています。

したがって、上記のような本件路線における安全対策の必要性、平均有効幅員、道路条件、基準及び同解説の規定に鑑みれば、本件路線における視線誘導標の設置は、道路交通の安全を確保し、かつ、対向車同士の離合の妨げとならないなど道路としての機能を阻害しない安全対策として、合理性が認められると考えます。

イ また、申立人は、基準を見せてくれるよう言ったが、見せてくれないと申し立てておられます。

「市からの回答」によれば、平成〇年〇月〇日の立会いの際に申立人より基準を見せてほしい旨の依頼があったが、用意していなかったので来室して確認いただくようご案内したとのことです。そして、翌〇日、整備室に来室された申立人に対し基準に基づいて視線誘導標を設置した旨説明したが、その際基準を見せてほしいとは言われなかったと回答しています。

同月〇日の立会いは本件路線の現地で行われたことから、申立人からの事前の要請等がない限り、その場で基準が提示できず後日来室して確認いただくよう案内したことに、問題はなかったと考えます。もっとも、申立人はその翌日である同月〇日に整備室を訪問されていますから、その際に基準を提示することは可能であったと思われます。申立人は、整備室を訪問された際には基準を見せてほしいとは言われなかったとのことです。その前日に基準の提示を求められているのですから、整備室の方から基準を提示してもよかったのではないのでしょうか。ただ、整備室は申立人に対し基準に基づいて視線誘導標を設置した旨を説明しており、上記のとおりその説明には合理性が認められること、整備室は基準を提示する準備を行っており、申立人からの再度の求めがあれば基準を提示したと考えられることから、上記の対応に不備があったとまではいえないと考えます。

ウ 以上より、本件路線に設置されている視線誘導標に関する市の対応については、不備があったとはいえないと考えます。

(2) 自宅近くの道路の白線についての対応

ア 申立人は、地元からの要望はないにもかかわらず、整備室が「地元からの要望で白線を引いた。」と、うそをついたと申し立てておられます。

「市からの回答」によると、整備室が地元要望として説明した事実はない旨回答しています。

この点につきましては、オンブズマンとしては両者の主張を客観的に根拠づける資料がないため事実関係が不明であり判断できません。

イ また、申立人は、白線は道路を舗装してから引くべきではないかと申し立てておられます。

「市からの回答」によると、工事の優先順位及び安全性を考慮して白線を引いているとのことです。

たしかに、申立人ご指摘の区域の道路には、道路の端が沈み込んでいたり白線が泥に埋もれたりしている箇所が見受けられました。申立人が主張されるとおり、道路を舗装してそのような箇所をなくしたうえで白線を引くのが理想といえますが、すべての道路についてそのような舗装を行うことは、市の人員・費用負担の限界という観点からして実際上困難といわざるをえません。したがって、交通量等の道路条件、道路の現況など、管轄地域全体の状況を網羅的に把握している整備室が、工事の優先順位及び安全性を考慮して白線を引いているという対応については、合理性が認めら

れると考えます。

ウ 以上より、道路の白線に関する市の対応については、不備があったとはいえないと考えます。

(3) 自宅近くの道路上の「止まれ」の表示についての対応

申立人は、自宅近くの道路上の「止まれ」の表示について、整備室の説明が誤っていた旨申し立てておられます。

「市からの回答」によると、整備室は、一般的に規制関係の停止線、「止まれ」の表示に関する要望があった際には熊本県警察（以下「県警」という。）をご案内し、他方、土木センターは、現地が整備室の所管エリアであることから一般的な考え方として整備室をご案内したものと回答しています。

この点、道路標示には、交通規制を伴う道路標示と交通規制を伴わない道路標示があります。どちらも、交通の安全と円滑を図ることを目的としたものではありませんが、前者の交通規制を伴う道路標示については、道路における通行の管理を行う県警が管理することになり、後者の交通規制を伴わない道路標示については、道路管理者である市が管理することになります。申立人ご指摘の「止まれ」の表示は、交通規制を伴う道路標示で仮に停止義務を怠った場合は取締りの対象になるものですから、その引き直しも原則として県警が行うことになります。

したがって、申立人ご指摘の「止まれ」の表示について整備室が県警を案内したことについては、問題はなかったと考えます。

(4) B川堤防沿いの草刈りについての対応

申立人は、B川堤防沿いの草刈りについて年4回行ってほしい旨要望したが、実際には年2回程度しか行われていないと申し立てておられます。

「市からの回答」によると、市は、整備室管内における草刈りについては必要箇所を年2回程度実施している旨回答しています。

この点について検討しますと、整備室管内においては申立人ご指摘の区域のみならず他の場所においても、草刈りの実施は年2回程度ようです。そして、交差点のような見通しの悪い場所など緊急の必要があると認められる場合には、その危険性に応じて草刈りが行われているようです。すでに述べたとおり、市の人員・費用負担にはおのずと限界がありますから、各所の危険性に応じて重点的に草刈りを実施するという対応には合理性が認められると考えます。

したがって、草刈りに関する市の対応に問題はないものと考えます。

(5) B川橋近くに自動車が置かれていることへの対応

申立人は、B川橋近くに自動車が置かれている場所があることをまちづくりセンターに伝えたのに、整備室から連絡がなく、改善もされていない旨申し立てておられます。

「市からの回答」によると、市は、車両を駐車していると思われる事業所を複数回訪問し、当該車両が通行上の支障になっていることや通行人から苦情が寄せられている

ことを説明し、撤去を依頼した旨回答しています。そして、平成〇年〇月〇日に申立人が〇〇区役所に来所された際、上記依頼についてご説明しご了承いただいたものと認識していたとのことでした。

市と申立人とのやり取りについては、オンブズマンとしては両者の主張を客観的に根拠づける資料がないため事実関係が不明であり判断できませんが、申立人ご指摘の箇所には、令和〇年〇月に確認した時点で、たしかに複数台の車両がとめられていることが分かりました。ただ、整備室が当該事業所を最初に訪問したのは平成〇年〇月ですが、令和〇年〇月〇日にも再び当該事業所を訪問し車両の撤去を依頼しています。また、整備室としては、引き続き車両の撤去について適正な指導を行っていく旨回答しています。したがって、市は、当該事業所に対する指導を継続して行っていることが認められます。

よって、B川橋近くに自動車が置かれていることへの対応については、市の対応に不備があるとまではいえないと考えます。

3 〇〇土木センターに対する苦情について

(1) 申立人親族宅敷地の一部の寄付についての対応

ア 寄付が受け付けられないことについて

申立人は、申立人親族自宅敷地（以下「本件土地」という。）の一部（以下「寄付申出部分」という。）を市に寄付したい旨相談したが、市がそれを受け付けないことに納得がいかない旨申し立てておられます。

「市からの回答」によると、本件土地の〇〇端にあたる寄付申出部分は、建築後退不要の里道（以下「〇〇側里道」という。）に接しており、建築基準法上後退の必要のない道路の任意後退となるため、このままでは寄付を受け付けるのは難しいとのことでした。そのため、〇〇側里道の市道との入口部分から一番奥まで、路線としてすべて後退して 4 メートル以上になることが可能と見込まれるようになれば、改めて寄付の相談をしてほしい旨述べています。

オンブズマンが本件土地の建築確認に係る配置図を確認したところ、本件土地の接道は〇〇側の市道からとられており、寄付申出部分は〇〇側里道に接していることが分かりました。そして、熊本市無償寄附採納事務取扱要綱（以下「要綱」という。）第 2 条をみると、「次のいずれかに該当する場合、寄附採納を行うことができる。」とされ、これに該当する場合として同条第 2 号は、「熊本市が所有又は管理する道路法…の適用を受ける道路…及び法定外道路…において、建築基準法…第 42 条第 2 項に基づく中心後退または一方後退が完全に行われた拡幅用地」と規定しています。上記のとおり、本件土地の接道は〇〇側の市道からとられているため、〇〇側里道は建築基準法第 42 条第 2 項に規定する道路にはあたりません。したがって、寄付申出部分は、「市からの回答」にあるように建築基準法上後退の必要のない道路の任意後退ということになり、要綱第 2 条第 2 号にいう「建築基準法…第 42 条第 2 項に基づく

中心後退または一方後退が完全に行われた拡幅用地」には該当しないこととなります。よって、寄付申出部分について、このままでは寄付を受け付けるのは難しいとする市の対応に問題はありません。

他方、要綱第2条第1号は、「寄附採納を行うことができる」（同条柱書）場合として、「熊本市道路認定基準に適合する道路」を規定しています。ここで、「熊本市道路認定基準」は熊本市市道認定基準を指しているとのことですので、同基準をみますと、定められている要件のひとつに有効幅員が4メートル以上という要件があります。そうすると、寄付申出部分について寄付が受け付けられるためには、〇〇側里道の市道との入口部分から一番奥まで、路線としてすべて後退して4メートル以上になることが条件のひとつとなります。よって、上記のように路線としてすべて後退して4メートル以上になることが可能と見込まれるようになれば、改めて寄付の相談をしてほしいとする市の対応に問題はありません。

そもそも、市が寄付を受け付けるという行為については、市に利得のみが発生するものではありません。たとえば、市が道路の拡幅用地の寄付を受け付け当該箇所が市道に認定された場合、道路管理者である市には管理責任が生じます。道路の管理費用という観点からしても、このような寄付が公共性に適うものであるかを慎重に検討することは、むしろ市の責務といえます。したがって、市民の方が市に対し土地の寄付を申し出た場合、市は、当然にそれを受け付けなければならないというのではなく、受け付けるか否かについて一定の裁量を有すると考えます。要綱第2条柱書において、同条各号のいずれかに該当する場合、寄附採納を行うことが「できる」と規定されているのは、このような趣旨によるものと思われます。

以上を踏まえると、寄付申出部分の寄付が受け付けられるためには、少なくとも、〇〇側里道の入口部分から一番奥まで路線としてすべて後退し、全線の道幅が4メートル以上確保される必要があります。よって、上記のように路線としてすべて後退して4メートル以上になる見込みになれば寄付の相談をお受けするとの市の対応に、問題は認められません。

イ 寄付の申出に対する対応について

申立人は、寄付申出部分を市に寄付したい旨相談したが、それに対する土木センターの対応がはっきりしないものだった、また、本件に関しては二回相談に行ったが、初めからきちんとした説明を受けていれば二回も行く必要はなかったと申し立てておられます。

「市からの回答」によると、上記3・(1)・アのとおり、市は建築基準法上後退の必要がある箇所のみ寄付を受け付けており、任意の後退部分の一部のみでは寄付を受け付けていないことを何度もご説明し、現状での寄付をお断りしてきたところで、「はっきりしない対応だった」ということはなかった旨回答しています。

市と申立人とのやり取りについては、オンブズマンとしては両者の主張を客観的

に根拠づける資料がないため事実関係が不明であり判断できません。もっとも、土地の寄付に係る事項の説明は、建築基準法をはじめとする関係法規にも関わる、高度に専門技術的なものとならざるをえないことから、市民の方に十分ご理解いただけるよう説明するのは難しいことと思います。とはいえ、市としては、事実関係及び根拠法令等を整理したうえで、可能な限り平易・簡潔な表現を用いてご説明することで、市民の方にご理解いただけるよう努めてもらいたいと思います。

(2) 本件土地近くの水路の防護柵についての対応

申立人は、本件土地近くの水路（以下「本件水路」という。）の防護柵等の対策について、地元任せではなく行政が対応すべきと申し立てておられます。

これに対し市は、防護柵の設置については、安全性確保の観点から、現地の形状、交通の状況、通学路の指定状況等の現状や、町内自治会・農区等を含めた地域全体の必要性、優先度を協議し設置することになる旨回答しています。

水路は、生活用水や農業用水の用水路、排水路などとして多様な機能を有する水利施設です。したがって、水路についての安全対策は、当該水路の用途や、泥上げ等必要とされる管理方法も考慮して判断されるべきものと考えます。たとえば、防護柵を設置することで泥上げができなくなってしまうなど、安全対策の性質によっては当該水路の機能や管理を阻害してしまうおそれもあるからです。そうすると、現地の形状、交通の状況、通学路の指定状況等の現状に加えて、実際に水路を利用している地域全体における必要性及び優先度を考慮して防護柵を設置するという市の対応は、合理性があり適切なものと考えます。土木センターに対するヒアリングによると、本件水路の防護柵の設置については地元から反対の声も上がっているとのことですから、市独自の判断によって防護柵を設置するのは現状では難しいといわざるをえません。「市からの回答」によると、地元の意見を取りまとめ優先度を確認するため、町内自治会長等から要望書の形式で設置の申請を受け付けているとのことですが、本件水路については、かかる要望書は出されていないようです。よって、本件水路の防護柵設置を検討するにあたっては要望書の提出が必要となりますが、これは上記のとおり地域全体の意見を取りまとめ優先度を確認するためのものであり、「地元任せ」にしているということではないと考えます。

以上より、要望書の提出があれば優先度を確認したうえで本件水路の防護柵設置を検討するという市の対応に、問題は認められません。

4 ○○農業振興課に対する苦情について

(1) ○○地区の水路に架かる個人の通路橋についての対応

申立人は、○○地区水路整備事業において架け替えられた個人の通路橋（以下「本件橋」という。）について、幅員○メートルとする架替え工事を要望したにもかかわらず、上記水路整備の事業計画において幅員○メートルとされていた旨申し立てておられます。

これに対し、市は、本件橋の幅員について詳細な要望があったかは定かでない旨回答しています。

上記水路整備の事業計画に関し、市と申立人を含む地元関係者との間でどのようなやりとりがあったか、また、申立人が主張されるような要望とそれに関する市との合意があったかについては、オンブズマンとしては客観的な資料もなく事実関係が不明であることから判断できません。そこで、本件橋が幅員〇メートルとされた点について検討しますと、「市からの回答」によれば、水路工事に伴う個人の通路橋の架替え工事においては原形復旧が原則であるとのこと。このような通路橋の架替え工事は、水路工事の必要のためいったんは取り壊された通路橋を元の状態に戻すというものですから、上記のとおり架替え前と同じ幅員の橋を建設することが原則になると思われます。したがって、架替え前の幅員が〇メートルであった本件橋について架替え後も幅員〇メートルと計画することは、市の対応として妥当な措置であると考えます。

また、本件橋について最も利害関係を有するのは申立人ではなく本件橋を利用している方ですから、本件についてはその方と直接話を進める旨説明した市の対応に問題はなかったと思われます。そして、これまでのところ、本件橋の占有者や〇〇地区の関係者から本件に関する問合せや要望はないとのこと。

以上より、本件橋の架替え工事に関し、市の対応に問題は認められません。

(2) 本件橋に関する問合せの際の職員の対応

また、申立人は、本件橋について市に問い合わせた際、来年度（令和〇年度）の予算は半分になるとの話があったが、令和〇年〇月の時点で市職員が市の予算について発言するのはおかしいと申し立てておられます。

「市からの回答」によると、令和〇年度の予算については、①農業農村整備事業について事業要望が多いこと、②そのため、市単独事業の水路整備については、令和〇年度の事業量と比べ半分程度しか整備できないと見込まれることから、〇〇排水路の集中的な整備は難しい旨を回答したとのこと。

たしかに、市の予算は市議会の審議・議決を経て成立するものです。ただし、市の各部署は、自らが所管する事業に関し、現在の業務や寄せられている要望の状況に応じて中長期的な見通しを有しているものと考えられます。したがって、そのような見通しに基づいて市民の方のお問合せに可能な限りお答えすることは、むしろ市民の皆さまの便宜に適うと考えます。本件に関し、市と申立人との間で具体的にどのようなやりとりがあったかについては、オンブズマンとしては客観的な資料もなく事実関係が不明であり判断できませんが、市の回答が上記のようなものであれば問題はなかったと考えます。上記回答では確定的な予算執行に言及したわけではなく、現在寄せられている事業要望の状況に基づき、令和〇年度の事業量との比較についてお答えしたのだからです。ただ、このような仮定的な見通しに基づき説明する場合には、それが確定的な事項であるとの誤解を招かぬよう注意する必要があります。市においては、説明を受ける

市民の方の誤解を招かぬよう、丁寧かつ簡明な説明に努めてください。

(26)市道と民地の境界

【苦情申立ての趣旨】

熊本市〇〇区〇〇番地に接する市道の幅員について、昭和 a 年に現地での立会いがあり、境界線が確定した。

ところが、平成 b 年、公共座標で記録を残す試行で上記境界線が再確認され、現地での立会いもなく変更された。この境界線の変更により、私の敷地の一部が市道に編入されることとなった。

この平成 b 年の境界線の変更は、昭和 a 年の市道との官民境界について確定しているものを反故にするものである。公共座標で記録を残すための試行で行われた再確認で、確定していた境界を変更するのはおかしい。昭和 a 年の境界線の方が正しいはずである。

そこで、平成 c 年、市に対して昭和 a 年の境界線に戻すよう修正を求めたところ、〇〇土木センターの A 氏より測量を求められたので、測量を実施した。測量業者には測量の費用として〇円支払い測量を実施してもらい、昭和 a 年の境界線に復元することとなった。

経過を精査し、現場を見れば出費を要する測量をさせる必要はなかったのではないかと昭和 a 年の確定していた境界線に復元するだけなのになぜ測量が必要であったのか不満である。市民に負担を負わせることが想定される場合は上司にも相談して慎重に判断してほしい。市民の財産や権利を守る行政が真逆のことをしているとしか思えない。

この経緯について、〇〇土木センターに問い合わせたが、A 氏から平成 b 年の申請については、測量した業者に問題があり、市に言われても困るというような発言もあった。なぜ市は間違いを認めて、謝罪をしないのか。私としては、測量代を返してほしいということではなく、誠意ある対応を求めているだけであり、責任ある者の書面による謝罪があればそれで終わる話である。

このような市の対応について、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 境界確定について

境界確定は、「土地の売買や分筆登記をする」、「建築確認を受ける」といった民有地と公共用地との境界をはっきりさせる必要が生じた時に、土地所有者の方からの申請により行います。また、県や市町村が行う公共事業に伴い境界確定を実施する場合があります。

市では、各土木センターで管理する財産（道路、河川、法定外公共物、公園）との境界については「熊本市境界確定要綱」（以下「要綱」という。）を定め、要綱に基づき境界確定事務処理を行っています。

境界確定の手続きは以下のとおりです。

- ① 申請人から境界立会申請書を提出していただきます。

- ② 市で境界立会申請書の受付を行い、資料調査・現地調査を行います。
- ③ 申請人、市、関係地権者、関係人で、現地立会、境界確定協議を行います。
- ④ 境界確定の協議が整ったら、申請人において、全ての土地所有者の署名及び押印をした境界確認書及び境界確定図を提出していただきます。
- ⑤ 市で、境界確定の決裁を行います。

2 申立人の所有地にかかる境界確定について

申立人の所有地には、昭和 a 年の前の年に市道境界の立会が行われ、昭和 a 年〇月〇日付で決裁が行われ境界が確定し、その後、平成 b 年〇月〇日に申立人と隣接地所有者から再度境界立会申請があり、同年〇月〇日付で決裁されています。

このことについて、平成〇年〇月に申立人の代理人（土地家屋調査士 B氏）から、平成 b 年に確定した境界を変更することができるか、窓口で相談がありました。

その際、要綱に基づき境界が確定しているため、あらためて境界立会申請書の提出をいただき、協議が整えば変更が可能であることをお伝えしました。

その後、平成 c 年〇月〇日に B 氏の事務所から境界立会申請書の提出があり、同年〇月〇日に現地で立会を行い、現地には昭和 a 年〇月決裁の位置に設置されていると思われる境界標と平成 b 年〇月決裁の位置に設置されていると思われる境界標があったため、昭和 a 年〇月決裁時の境界標と思われる位置（現存する市道界プレート）を境界とすることで再度確認を行い、申立人から確認書を受領しました。

数日後、B 氏の事務所から図面の提出を受けておりますが、隣接地権者の確認書も必要であるため、未決裁となっており、現在のところ、平成 b 年で決裁が行われている境界の状態です。

今後は、隣接地権者の確認書の提出を受け、境界確定の決裁を行います。他の案件と同様の手続きを踏んで境界立会業務事務処理を行うこととなります。

3 申立人の主張について

- ① 「平成 b 年〇月〇日公共座標で記録を残す試行で、境界線が再確認され、現地での立会なく境界が変更された。」との主張について

平成 b 年の境界確定は、敷地境界確定を目的として、申立人及び隣接地所有者より境界立会申請書が提出され、試行立会により公共座標を現測量技術による精度で再度の確認・確定を行ったものです。

なお、代理人による試行立会とは、立会申請を受け、市担当者と代理人とが境界について事前に協議を行い方針決定後、代理人が関係地権者と現地で境界確定の協議を行い、後日代理人が市へ協議内容の報告を行い、境界確認書及び境界確定図を提出し境界確定の決裁を行うものです。

平成 b 年〇月〇日、代理人による現地での試行立会をもって、申立人及び隣接所有者と協議を行い、境界確認書を受領しているものと認識しています。

- ② 「確定していた境界を変更するのはおかしい。昭和 a 年の境界線の方が正しいはずで

ある。」との主張について

平成b年当時、「境界の位置を変更する」との協議が行われたかは不明ですが、代理人から申立人及び隣接地所有者との協議結果の説明及び境界確認書の受領を受け、境界確定したものというのが市としての認識であります。

- ③ 「平成c年〇月〇日、市に対して昭和a年の境界線に戻すよう修正を求めたところ、〇〇土木センターのA氏より測量を求められたので、測量を実施した。…経過を精査し、現場を見れば出費を要する測量をさせる必要はなかったのではないか。」との主張について

平成c年〇月〇日、境界立会申請書の提出を受けて、再度境界確認をしたものです。申立人に対して、測量を求めた事実はありません。

なお、通常、個人財産の確定に伴う申請行為に対する諸々の費用に関しては申請人が負担することになります。

- ④ 「なぜ市は間違いを認めて、謝罪をしないのか。」との主張について

平成b年当時の変更をした協議内容が不明ですが、市は平成b年の境界確定について、要綱に則り、かつ、申立人代理人との試行立会により適正に行っておりますので、現時点での謝罪の意向はございません。

4 今後の方針について

境界確定協議については、要綱に基づき境界確定事務を行いますので、隣接地権者の確認書の提出があれば、境界確定の決裁を行います。

また、担当者も上司や統括部署に確認を行い回答しており、個人の意見として対応することはありません。

【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、申立人の苦情は以下の三点と考えます。①申立人数地に接する市道の幅員について、昭和a年に行われた境界確定により確定した境界線（以下「昭和a年境界線」という。）を、平成b年〇月〇日の公共座標を残す試行で、境界線が再確認され、現地での立会もなく境界が変更されたこと（以下「主張①」という。）、②平成c年〇月〇日、市に対して昭和a年境界線に戻すよう修正を求めたところ、市より測量を求められて測量を実施したが、そのような測量は必要なかったのではないかということ（以下「主張②」という。）、③〇〇土木センターに問い合わせた際、平成b年に行われた境界確定により確定した境界線（以下「平成b年境界線」という。）については、測量した業者に問題があり、市に言われても困るというような発言があり、市は間違いを認めず、謝罪もしなかったこと（以下「主張③」という。）、というものです。

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みていきたいと思います。

2 主張①について

「市からの回答」によると、「平成b年の境界確定は、敷地境界確定を目的として、申立人及び隣接地所有者より境界立会申請書が提出され、試行立会により公共座標を現測量技術による精度で再度の確認・確定を行ったものです。」「平成b年〇月〇日、代理人による現地での試行立会をもって、申立人及び隣接所有者と協議を行い、境界確認書を受領しているものと認識しています。」とのことです。

平成b年に行われた境界確定について、申立人は立会が行われていないと主張され、一方、市の主張は、代理人による試行立会が行われているとの主張です。

オンブズマンは、申立人が市に提出した平成b年〇月〇日付の市道境界立会願を確認しました。その申請書には「試行」との印鑑が押され、申請人欄に申立人氏名とその下に代理人である事業者名が書かれていました。また、申立人が市に提出した測量図には、「本立会は、市道との境界線の立会であり、その他の境界線については関知しない。」と書かれており、その下に「境界確認日 平成b年〇月〇日」「境界確定者 〇〇土木センターC」と書かれています。これらの資料から、平成b年に行われた境界確定について、申立人の代理人による試行立会が行われているとオンブズマンは判断します。そうすると、申立人が主張されている、現地での立会もなく境界が変更されたと考えることは困難です。おそらく申立人からしますと、ご自身で立会を行っていないことから、境界確定が手続きに則って行われていないとのお気持ちであり、そのお気持ちはお察ししますが、申立人の代理人である事業者による試行立会が行われていることが認められますので、平成b年に行われた境界確定に問題はみられません。

3 主張②について

「市からの回答」によると、「平成c年〇月〇日、境界立会申請書の提出を受けて、再度境界確認をしたものです。申立人に対して、測量を求めた事実はありません。」とのことです。

まず、申立人は市に対して昭和a年境界線に戻すよう求められています。通常、一度確定した境界確定を取り消すことはできませんので、申立人が希望されている昭和a年境界線に変更するには、改めて、境界確定を行い、昭和a年境界線に基づき境界を確定する必要があります。そうすると、市が申立人の要望を受けて、再度境界確定を行ったことに問題はありません。

次に、申立人によると、市より測量を求められたとのことですが、市は、申立人に対して測量を求めた事実はないとのことです。このことにつき、客観的資料や証拠もないことから、どちらの主張が正しいのか判断することはできません。しかしながら、境界確定には測量は必要であり、通常、個人財産の確定に伴う申請行為に対する費用に関しては申請人が負担することになることから、市が境界確定を申請する市民に対し測量を求めたとしても、問題はみられません。

よって、仮に市が申立人に対して測量を求めた事実があったとしても、そのこと自体を

もって問題があるとは認められません。

4 主張③について

平成b年境界線について、測量した業者に問題があり、市に言われても困るというような発言があったという点について、担当課である〇〇土木センター総務課の職員に聞取りを行ったところ、確かにそのような発言はあったとのことでした。その発言の趣旨としては、平成b年境界線については、申立人の測量に基づき行ったものであり、それについて問題があるのであれば、平成b年境界線の測量を行った申立人の代理人であった土地家屋調査士に聞いてもらうのがよいのではと提案したところ、それはしないとのことでしたので、そうであれば市にだけ言われても問題解決することはできない、というものであったとのことでした。

境界確定の境界線に問題があるなら、その境界線の測量を行った者に確認するのが通常であると考えます。平成b年境界線は、申立人の測量に基づき境界確定を行っていることが、申立人が市に提出した測量図からも確認できます。そうすると、平成b年境界線について問題があると考えたのなら、その測量を行った者に確認を行うのが通常であると考えます。よって、上記のような発言があっても、問題があるとまでは言えません。

次に、どうして市は間違いを認めて、謝罪をしないのかとの主張について、「市からの回答」によると、「市は平成b年の境界確定について、要綱に則り、かつ、申立人代理人との試行立会により適正に行っておりますので、現時点での謝罪の意向はございません。」とのことでした。

オンブズマンとしても、本件において、平成b年及び平成c年に行われた境界確定について、問題はみられませんし、一連の経緯について、市の対応に問題はみられないと考えますので、市が謝罪すべきところはないと考えます。

5 おわりに

申立人におかれましては、境界確定を最終的に判断するのは、市であるので、平成b年に行われた境界確定についても、市がしっかりチェックを行っていたならば、平成c年に行われた境界確定は必要なかったとの思いから本件苦情申立てを行っておられると考えます。

確かに、境界確定は最終的には市の決裁で決まります。しかし、通常は測量について申請人が行った測量に基づき境界確定が行われており、平成b年に行われた境界確定も申立人の測量に基づき行われています。市は申立人が行った測量に基づく境界線で問題がないのかを判断し、問題がなければ決裁を行います。平成b年に行われた境界確定に関して市は、申立人が行った測量に基づく境界線で問題ないと判断し、手続等も含め問題はなかったもので、境界確定の決裁を行っておりますので、その点はご理解いただければと思います。

(27) 宅地間の境界に係る問い合わせ

【苦情申立ての趣旨】

2017 年〇月、地番 a の空地売買際、空地持主の A 氏来て曰く、空地を売る事にしたと言う。土地の引渡しに隣人（私）の立会いで境界を確認しておけば、境界をめぐる争いが防げるといった様だが、一方的なもので、かえって導火線に火を点けた様なもので、これがトラブルの始まりです。

前 A 氏現 B 氏空地地番 a の私所有地番 b への境界線のズレ込みの件で、私なりに調べた結果、河川工事及び市道側溝工事に伴う工事のさい、地番 a 空地の昭和〇年〇月分筆で始まった工事に入ったさい、共有道から伸びてきた側溝工事（これも市による工事）で、空地地番 a の一部間口を角落したようで、間口そのものが〇cm ほど短くなり、結果空地地番 a の間口が、当方方へズレ込み、それを主張（説明を別に要）。

それに強く抗議。今に至る。

以前の事なので記憶がはっきりしないが確かひごまるコールだったと思う。土木センターの電話番号を聞き連絡をとり土木センターへ赴く。

前記の様側溝工事が、空地地番 a 一部間口を角落した。その旨伝え受付女性職員は自分で判断がつかないようで、奥にいた上司に報告し女性職員に変わって、上司が話の内容を確認するのかなと思ったが、話を聞くというような姿勢でなく否定的なもので地番 a と地番 b の境界についてはそちらで話し合ったらいいじゃないかとか、こちらはこちらで市道と接している所は空地所有者が申し出れば境界を出してあげます、門前払いっぱねる、私の話を聞く対応でなく、この様に聞こえ公務員としてあるまじき言動だと感じた。わずかな時間だったが失望したのを覚えている。

ひごまるコールへ事の次第を伝えたところ、僅かな間のやり取りだったので記憶が前後しているかもしれないが、土木センターより電話が有り女性職員からで、あとからその上司より電話が有ると伝えられた。電話が有り話の内容は得るものでなかったのによく覚えていないが、話の内容として私にひごまるコール等で公務員としてあるまじき言動と言われた事を怒っているようだった。トラブルになっている境界標のコンクリート杭は熊本市の物なのでは調べてくれるよう聞いたところ、あなたに分からないものが私達に分かるはずがないですか、との返事。憤りを覚える。それ以来土木センターには行っていない。

この事で私は私の所有している土地をキズ物にされ大変な不利益を被っているので、是非修復してほしい。

今境界と思われる所にブロック壁を建てられでもしたらあとがめんどうだから、“一夜のうちにブロック壁を建てられでもしたら”と私に筆界特定のパフレットを渡し自分で境界を出した方がいいと不安がらせる（そそのかす）ような言い方。それに“政令市（政令指定都市）以前の情報はもう一切ありません”今となっては当時の事はもう調べようがないと言い張るだけでけんもほろろに追い返す言いよう。

話し合うも相談するも、その姿勢を見せない。

これは川の流れを変えて、市道及び側溝の建設、それに伴う用地買収、綿密な計画測量と結構大きな河川工事で、その工事の最中におきた事故で、思い違い行き違いなどの往々にしてある事故だと思う。それが管理が悪くて発見が遅れ、2017 年〇月土地の売買で判明したというだけの事で、それを門前払いとかつっぱねるとかするから何やらとんでもない事が起こったようで、かえって物事を拗らせるに至った。

間違いをすなおに認め是正する姿勢が信らいを増す事になり、隠し立てすると良くないことが起こる。

嘘はいかん。

【市からの回答】

1 はじめに

本件は、申立人所有の土地〇〇区地番 b（以下「甲地」という。）と、その〇〇側に隣接する土地〇〇区地番 a（以下「乙地」という。）との私有財産における当事者間の敷地境界紛争であり、〇〇土木センター（以下「土木センター」という。）としては関与できないと考えます。

2 申立人の主張に対する市の見解

本件は、土木センターの手続きを要するものでなく、また、市とのトラブルでもない通常の相談であったため、相談内容及び対応に係る記録は残っていません。土木センターは、日々、多種多様な要望相談に多数対応しており、全ての要望相談について記録を作成することは、時間的・物理的に困難であるためです。そこで、申立人への対応に当たった職員（技術主幹兼主査及び嘱託職員）に確認した内容等に基づいて回答します。

まず、乙地の〇〇側（甲地との敷地境界の反対側）の隅切部（一部間口の角落ち）については、私道敷地内にあたり、河川改修時に築造された道路（引継を受けた市道）（以下「本件市道」という。）の影響（隅切部の創設や側溝の築造等）があったのかは、当時の資料がなく不明です。

上記の隅切部に沿って、乙地所有者が土地の計測をすると申立人の甲地へ境界が入り込むとのことで、乙地所有者からの一方的な主張がなされ、申立人としては「強く抗議」するとのことですが、甲地にも登記された地積測量図があるので、それらの資料を基に甲・乙地所有者間で境界確認協議を行うことが妥当と考えます。

職員の対応のなかで「そちらで話し合ったらいいじゃないか」との発言があったとのことですが、申立人と乙地所有者でお話しされてはいかがですかという旨をお話ししました。また、「市道と接している所は空地所有者が申し出れば境界を出してあげます」との発言については、乙地所有者からお話があれば境界確認を行う旨述べたものと思われます。本件市道と乙地との境界確認については、隣接する乙地の所有者からの申請に基づき行うものであり、第三者の要請による境界確認は行わないためです。

乙地との間に埋設してあるコンクリート杭について、申立人としては市のものだから

調べてほしいとのことですが、あくまでも民有地内に存在する境界杭であり、土木センターが関知できるものではありません。「あなたに分からないものが私達に分かるはずがない」との発言については、申立人が認識されていないものについては当課としても分かりかねる旨申し上げたものと思われます。

申立人の土地がキズ物にされ不利益を被っているので、修復（境界確定）してほしいとのことですが、甲乙間の私有財産権に係ることなので、境界確認・確定には市が関与できません。そのため、法務局による筆界特定申請をご案内したものです。

本件については、申立人ご持参の資料も拝見しながら、市道認定区域図といった資料をお示ししてご説明したものと思われます。当課は、市民に寄り添った応対をいつも心がけており、少なくとも 30 分以上の時間をかけて申立人のお話を伺いながら丁寧に説明したつもりでしたが、市と申立人の受け止め方に隔たりがあったようです。

河川改修や道路及び側溝の築造により、仮に乙地の形状・形態が変わったにせよ、決して本件に係る境界紛争問題の解決に影響を与えるものではないと考えます。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

オンブズマンの調査対象外事項について規定した熊本市オンブズマン条例第 15 条によると、「苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から 1 年以上経過しているとき」（同条第 3 号）は、「当該苦情を調査しないものとする」（同条柱書）とされています。

「苦情申立ての趣旨」記載の河川改修に伴う市道工事等が行われたのは昭和〇年とのことですので、これらの工事に関する事項は調査の対象外となります。また、申立人自宅敷地（以下「甲地」という。）と甲地の〇〇側に隣接する土地（以下「乙地」という。）との間に存在するコンクリート杭（境界標）についても、乙地の売買が行われた平成 29 年より以前に設置されたものとのことですので、調査の対象外となります。

2 申立人・乙地所有者間の境界をめぐる争いについて

「市からの回答」によると、申立人と乙地所有者との間の甲地・乙地の境界をめぐる争い（以下「本件境界紛争」という。）は、私有財産における当事者間の敷地境界紛争であり、〇〇土木センターとしては関与できないと考えているとのこと。また、市としては、甲地にも登記された地積測量図があるので、それらの資料を基に申立人・乙地所有者間で境界確認協議を行うことが妥当と考える旨回答しています。

オンブズマンとしては、上記のような市の見解は妥当と考えます。本件境界紛争は、甲地・乙地という私有財産をめぐる私人間の境界紛争である以上、行政機関が関与するものではないといえるからです。

3 〇〇土木センターの応対

(1) 市道工事等の資料について

申立人は、〇〇土木センター総務課（以下「担当課」という。）において、「政令指定

都市以前の情報はもう一切ありません」「今となっては当時の事はもう調べようがない」と言い張るだけで、けんもほろろに追い返すような対応をされたと主張されています。

これに対し市は、乙地の〇〇側（甲地との敷地境界の反対側）の隅切部（一部間口の角落ち）については、私道敷地内にあたり、河川改修時に築造された道路（以下「本件市道」という。）の影響（隅切部の創設や側溝の築造等）があったのかは、当時の資料がなく不明である旨回答しています。

この点、熊本市文書に関する訓令を確認しますと、市文書の保存期間は最長で30年と規定されています（同訓令第29条参照）。したがって、昭和〇年に行われた市道工事等に関する資料が残っていないという点に問題はないと考えます。

そして、担当課において具体的にどのような対応がなされたのかという点については、このような事実を根拠づける客観的な資料が存在しないことから、オンブズマンとしては判断できません。

(2) 職員の発言について

申立人は、担当課職員から、甲地と乙地との境界については「そちらで話し合ったらいいじゃないか」との発言があったと主張されています。

これに対し市は、申立人と乙地所有者でお話しされてはいかがですかという旨をお話ししたと回答しています。

上記2のとおり、本件境界紛争は、私有財産をめぐる私人間の境界紛争です。よって、担当課が、申立人と乙地所有者の当事者間で話し合うよう説明したとすれば、その対応に問題はないと考えます。ただ、既に述べたとおり、具体的な対応の適否についてオンブズマンが判断することはできません。

また、申立人は、担当課職員から、「市道と接している所は空地所有者が申し出れば境界を出してあげます」との発言があったと主張されています。

これに対し市は、乙地所有者からお話があれば境界確認を行う旨述べたものと思われると回答しています。

市において管理する道路等に係る境界確定事務の取扱いについて定める熊本市境界確定要綱を確認しますと、境界立会申請をしようとする「申請人」は、「道路等に隣接する土地の所有者」とされています（同要綱第4条）。したがって、本件の場合、乙地と本件市道との境界立会については、乙地所有者からの申請により行われることになります。よって、担当課が、乙地所有者からのお話、すなわち乙地所有者からの申請がある場合には境界確認を行う旨説明したのであれば、その対応に問題はないと考えます。ただ、上記と同様の理由から、この点に関する具体的な対応の適否についてオンブズマンが判断することは困難です。

(3) 筆界特定申請に関する案内について

申立人は、担当課職員から、「今境界と思われる所にブロック壁を建てられでもしたらあとがめんどうだから」などと言って筆界特定制度のパンフレットを渡され、自分で

境界を出した方がいいと不安がらせるような言い方をされたと主張されています。

これに対し市は、本件境界紛争は申立人・乙地所有者間の私有財産権に係ることなので、境界確認・確定には市が関与できず、そのため、法務局による筆界特定申請をご案内したものと回答しています。

筆界特定制度とは、土地の所有者として登記されている人などの申請に基づき、筆界特定登記官が外部専門家である筆界調査委員の意見を踏まえて現地における土地の筆界の位置を特定する制度です（不動産登記法第123条以下参照）。筆界特定制度を活用することによって、公的な判断として筆界を明らかにできるため、たとえば隣人同士で裁判をしなくても筆界をめぐる問題の解決を図ることができるといったメリットがあります。したがって、申立人・乙地所有者間の私有財産に係る本件境界紛争を解決するための一つの手段として、筆界特定制度を案内することは、担当課の対応として問題はないと考えます。

4 最後に

「苦情申立ての趣旨」によると、担当課の対応は「門前払い」「つっぱねる」「私の話を聞く対応でない」「けんもほろろに追い返す言いよう」であったとのことでした。

これに対し市は、申立人が持参された資料や市道認定区域図等の資料を適宜参照しながら、少なくとも30分以上の時間をかけて丁寧にご説明したつもりであったが、市と申立人の受け止め方に隔たりがあったようであると回答しています。

既に述べたとおり、具体的な対応の適否についてオンブズマンが判断することは難しいといわざるをえませんが、昭和〇年に行われた市道工事等に関する資料が残っていないこと、及び、筆界特定制度についてパンフレットを用いて説明したことについては、上記3で述べたとおり、担当課の対応に問題はなかったものと考えます。

私人間の私有財産をめぐる本件境界紛争については、行政機関が関与するものではありませんが、申立人におかれましては、乙地所有者との間で円満な解決が図られることを祈念いたします。

(28) 歩道の管理

【苦情申立ての趣旨】

市政に関する私からの情報提供（通報）や提言に関し、〇〇土木センター総務課占用班の「役所本位・市民無視軽視」の潜在姿勢と、劣化し低下した市職員資質、能力から生じる著しく歪んだ不適切な対応が以下の様に横行し、「行政・市民の協働でより良い市政」の理念には程遠い現状であり、極めて遺憾、憤慨の念を感じているので、苦情を申し立てる。

①〇〇線沿い〇〇地区の沿線歩道上への地元複数農家（〇～〇軒）による農業資材・用具・小物置等の軒並み違法設置占拠について、私は4月中下旬に通報を行ったが、市の初回農家訪問撤去指導は6月〇日だった。

②〇〇通り〇〇交差点から〇〇地区方面へ入った沿線の〇〇地区住民達（〇世帯）による

各戸市道上への段差解消乗入れプレート軒並み違法設置について、私は 5 月中旬に通報を行ったが、市の初回住民宅訪問が 6 月〇日だった。

上記①②について、同班の問題解決への真の強い意志、熱意が全くなく、本件諸案件は解決の目途すらなく、行政自らが違法状態を放置や黙認し続けるという由々しき事態となっている。

【市からの回答】

1 はじめに

申立人は、①「〇〇線沿い〇〇地区の沿線歩道上への地元複数農家（〇～〇軒）による農業資材・用具・小物置等の軒並み違法設置占拠について」及び②「〇〇通り〇〇交差点から〇〇地区方面へ入った沿線の〇〇地区住民達（〇世帯）による各戸市道上への段差解消乗入れプレート軒並み違法設置について」の 2 点について、苦情を申し立てられています。そこで、①及び②のそれぞれについて、法令違反の有無、法令違反とならないための手続き、本件の経緯を述べた上で、最後に本件に関する市の見解を述べます。

2 ①について

(1) 歩道上にある農業資材・用具・小物置等がどのような法令に違反するのか

農業資材・用具・小物置等は、道路法（以下「法」という。）第 32 条第 1 項各号及び道路法施行令第 7 条各号に該当するもの（電柱、電線、水管、下水道管、看板及び標識等）でないため、道路占用の許可の対象とならない物件となります。

道路占用の許可の対象とならない物件については、これを道路に置くことは、法第 43 条各号にいう道路を損傷し、汚損し、又は交通に支障を及ぼすおそれのある行為に該当し、その行為には 1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金（法第 102 条本文及び同条第 3 号）の罰則が定められています。

また、これにより道路を損壊し、又は道路の交通に危険を生じさせた場合には、3 年以下の懲役又は 100 万円以下の罰金（法第 101 条）の罰則が定められています。

なお、参考として、道路交通法（以下「道交法」という。）第 76 条第 3 項には、「何人も、交通の妨害となるような方法で物件をみだりに道路に置いてはならない。」と明記されており、これに違反する行為には、3 月以下の懲役又は 5 万円以下の罰金（道交法第 119 条第 1 項本文及び同項第 12 の 4 号）の罰則が定められています。

(2) 歩道上にある農業資材・用具・小物置等が法令違反にならないようにする手続き

道路占用の許可の対象とならない物件のため、許可を得てこれらの物を道路に置く方法がなく、対象者にて撤去してもらう必要があります。

(3) 本件経緯

平成 31 年（2019 年）4 月〇日（火）、申立人から〇〇土木センター（以下「センター」という。）へ「〇道路下り線沿いで、ビニールハウス前の農地の土砂や土のう、雑草などが大量に狭い歩道へ食い込み歩道通行に著しい支障があるエリアが数か所あり

ます。」とのメールがありました。

同週 4 月〇日（金）、現地調査を行い、歩道上の農業資材を〇件確認しました。この時点で危険性・緊急性は低いと判断しました。

同日、センターから、「所有者確認が取れ次第撤去指導を行いたい」旨、回答メールを送信しました。

翌週 4 月〇日（火）、申立人から「未だ野放し状態」とのメールを受信しました。

同日、センターから、「所有者確認を行っています。」とのメールを送信しました。

翌週 4 月〇日（水）、現地パトロールにて、〇〇線を広範囲に現状調査しましたが、上記〇件以外は確認できませんでした。

同日、センターから、「当事者の確認に時間を要していますが、確認でき次第撤去指導を計画しております。」とのメールを送信しました。

翌月の令和元年（2019 年）5 月初旬、〇〇農業振興課へ占用者の調査を電話で依頼しましたが、依頼内容に個人情報が含まれることから、調査の依頼は電話では困難との回答がありました。

同週 5 月〇日（火）、申立人から「極めて悪質」とのメールを受信しました。

翌々日の 5 月〇日（木）、センターから「現地確認をしており、今後、耕作者への撤去指導を行いたい」とのメールを送信しました。

翌週 5 月〇日（木）、〇〇農業振興課と〇〇区役所にて協議を行いました。〇〇農業振興課に占用者の調査を依頼し、占用者 3 名（A 氏・B 氏・C 氏）の情報提供を受けました。A 氏については、〇〇農業振興課から〇〇店へ、A 氏への撤去及び〇〇店へ廃ビニール持ち込み処理の指導を依頼しました。

同日、申立人から、「市御対応の詳細現状と時期など解決の詳細目安を早急に御回示願います。」とのメールを受信しました。

同日、センターから「〇〇農業振興課と協議を行い、耕作者が判明しましたので翌週の 5 月〇日（金）までに指導を行う予定としております。」とのメールを送信しました。

翌週 5 月〇日（月）、広聴課から、申立人から広聴課へ「行政指導予定との簡単なメールはありましたが、その後如何だったのか照会しても無回答、無視状態です。通報者へ丁寧に報告すべく広聴課より〇〇総務課へ御連絡方願います。」とのメールについて連絡がありました。

同日、センターから、「現在、電話連絡にて耕作者へ廃ビニール等の撤去指導を行っております。1 箇所については、電話にて指導を行い、〇〇が農家の不要な廃ビニールの回収を行う際に撤去してもらうよう依頼しております。残りの箇所についても電話連絡を行っておりますが、不在で連絡が取れない状況です。今後も連絡を続けるとともに、ご自宅への訪問や文書投函による指導を行いたいと考えております。」とメールを送信しました。

同週 5 月〇日（火）、申立人から「①〇〇農業振興課と同行の上自宅訪問指導をするの

では？②歩道を占拠している箇所が○～○か所あると思料するが？③今後、撤去行政代執行や懲役 or 罰金の法的手続きを行うのか？」とのメールを受信しました。

同日、センターから「①まずはセンターで耕作者への指導を行います。②現時点での指導対象農家は○軒です。③指導を継続して問題の解決を図りたいと考えます。法的手続きについては、市法制課等への相談を検討していきます。」とのメールを送信しました。

同年5月下旬から6月初旬、B氏、C氏へ電話連絡しましたが、両氏とも不在のため指導できませんでした。文書での指導を検討し、指導文書を作成しました。

翌週の6月○日（火）、申立人から、「如何為ったのでしょうか。殆んど改善無し状態です。」とのメールを受信しました。

同日、センターから「電話連絡を継続しておりますが、不在で連絡が取れないため、明日、自宅訪問し、指導を行う予定としております。」とのメールを送信しました。

同週6月○日（水）、午前○時ごろ、B氏の在宅が確認できたため、現地で文書及び口頭にて撤去指導を行いました。C氏は自宅不在のため、指導文書を郵便ポストに投函しました。

同日、センターから「本日6月○日、○時頃に対象者の自宅へ訪問し、文書及び口頭にて撤去指導を行いました。」とのメールを送信しました。

翌週6月○日（土）、申立人から「これ以上市が通報者へ対し不誠実且つ不明瞭な対応をされるなら、大変不本意ながら、近々本市オンブズマン事務局宛苦情申立てを行い、同局より厳正に調査頂きます。これが最終照会督促であります。」とのメールを受信しました。

翌週6月○日（月）、センターから「○月○日に2名の自宅を訪問し、撤去指導を行っております。今後も現地パトロール等を行いながら、改善が見られない場合は、引き続き指導を継続していきたいと考えております。改善には時間を要すると思われるので、状況に変化があった場合は、こちらからご連絡させていただきます。」とのメールを送信しました。

同日、申立人から「市側の「待ちの姿勢」ではなく、市側より積極的に先方へ「撤去指導の波状アプローチ」を仕掛けないと絶対に解決しない事が未だ判りませんか。相手方（市）より何も督促して来ないと誰（今般当事者達）も動く筈がありません。」とのメールを受信しました。

同日、現地調査を行いました。B氏については一部撤去されていたのを確認しました。A氏・C氏の箇所については撤去されていなかったため、再度現地調査を行い、訪問指導を行うこととしました。

同日、センターから「本日○時○分頃、現地パトロールを行いました。先日○月○日に自宅訪問にて指導を行いました○軒につきましては、廃ビニールの撤去がされているのを確認いたしました。その他につきましては、改善が見られませんでしたので、引き続き指導を継続していきたいと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

ます。状況に変化があった場合は、随時、ご連絡させていただきます。」とのメールを送信しました。

同週 6 月〇日（木）、申立人から「前回やりとりより 3 日経過しました。問題解決へのその後の状況は如何でしょうか。」とのメールを受信しました。

翌日 6 月〇日（金）、申立人から「本件に関しては、来週早々本市オンブズマン宛てもう苦情申立て・調査依頼を行います。貴班の在り様はひど過ぎ、異常です。」とのメールを受信しました。

同日、センターから「現在、現地パトロールを引き続き行っているところです。〇月〇日にもご報告いたしましたとおり、他業務との調整を計りながら、自宅訪問指導を継続していく計画としております。」とのメールを送信しました。

翌々週の 7 月〇日（金）、現地パトロールにて調査を行いました。前回調査（同年〇月〇日）から状況の変化がないことを確認しました。再度、訪問指導を行う予定としました。

翌週 7 月〇日（水）、申立人から「現在の貴班の取り組み状況詳細を通報者へ知られたくない、又、今後の解決への具体的な見込みも無く市段階では早期解決（道路不法占用物件の全撤去）が不能、であれば、当方より〇〇警察署の交通や生活安全関連諸課などの知己達へ下記全件を通報し警察取締り依頼を致しますので、今後如何されるか早急にご返信方願います。」とのメールを受信しました。

翌日 7 月〇日（木）、センターから「対象者への指導・交渉に時間を要していますが引き続き指導を行って参ります。」とのメールを送信しました。

（4） 今後の方針

占用者に撤去いただく必要があるため対応が難航しておりますが、今後も占用者に対する指導を継続するとともに関係部署と協議を行いながら、早期解決を目指します。

また、状況に進展等があった場合等には、今後も可能な限り、申立人に状況をお知らせしてまいります。

3 ②について

（1） 段差解消乗入れプレートがどのような法令に違反するのか

先に「2 ①について（1）歩道上にある農業資材・用具・小物置等がどのような法令に違反するのか」で述べたところと同様です。

（2） 段差解消乗入れプレートが法令違反にならないようにする手続き

先に「2 ①について（2）歩道上にある農業資材・用具・小物置等が法令違反にならないようにする手続き」で述べたところと同様です。

車道と歩道の段差解消が必要であれば、必要とする者の費用負担で歩道切下の施工を行うことができます。この場合は、道路管理者の承認が必要となり、センターの道路課と構造等について協議の後、道路工事施行承認申請書を提出していただき、承認後の施工となります（法第 24 条）。施工後は、段差が解消されることから乗入プレートの設置なしで出入り可能となります。

(3) 本件経緯

令和元年（2019年）5月〇日（水）、申立人から「乗入れプレートが置いてある。撤去するべきではないか。」との電話がありました。

同日、センターから「他の案件も含め現場を確認し順次指導を行う予定にしております。同様の案件が多数存在しており、改善には時間を要すると思われるのでご理解のほどよろしくお願いいたします。」とのメールを送信しました。

同日、現地調査を行いました。〇軒〇か所の設置を確認しました。この時点で危険性・緊急性は低いと判断しました。

同5月中旬～6月〇月初旬、指導文書作成準備及び作成をしました。

同年6月〇日（火）、申立人から「段差解消乗入れプレート軒並み不適切設置（約1ヶ月前通報）の件は如何為ったのでしょうか。」とのメールを受信しました。

同日、センターから「段差解消の乗入プレートについては、順次指導を行う予定にしております。状況の変化があった際には、こちらからご報告させていただきます。」とのメールを送信しました。

翌週6月〇日（月）、申立人から「一か月以上前に当方通報の、段差解消乗入れプレート板不適切設置の行政指導の詳細御報告も宜しく願います。」とのメールを受信しました。

同じ週6月〇日（土）、申立人から「これ以上市が通報者へ対し不誠実且つ不明瞭な対応をされるなら、大変不本意ながら、近々本市オンブズマン事務局宛苦情申立てを行い、同局より厳正に調査頂きます。これが最終照会督促であります。」とのメールを受信しました。

翌週6月〇日（月）、センターから「現地調査を行い、関係者への指導文書等を作成いたしました。本日6月〇日に乗入れプレート設置者の自宅を訪問し、撤去指導を行いたいと考えております。改善には時間を要すると思われるので、状況に変化があった場合は、こちらからご連絡させていただきます。」とのメールを送信しました。

同日、現地指導を行いました。在宅の〇軒に対し、指導文書を渡し、乗入プレートについて撤去指導を行い、道路工事施行承認にて歩道切下工事が必要な旨、説明を行いました。残り〇軒は不在でした。

同日、センターから「本日〇時頃〇軒のお宅を訪問いたしました。内〇軒には撤去指導をいたしました。残り〇軒はお留守でしたので、再度伺い、撤去指導を行いたいと考えております。状況に変化があった場合は、随時、ご連絡させていただきます。」とのメールを送信しました。

同週6月〇日（木）、申立人から「前回やりとりより3日経過しました。問題解決へのその後の状況は如何でしょうか。」とのメールを受信しました。

翌日6月〇日（金）、申立人から「本件に関しては、来週早々本市オンブズマン宛てもう苦情申立て・調査依頼を行います。貴班の在り様はひど過ぎ、異常です。」とのメ

ールを受信しました。

同日、センターから「現在、現地パトロールを引き続き行っているところです。○月○日にもご報告いたしましたとおり、他業務との調整を計りながら、自宅訪問指導を継続していく計画としております。」とのメールを送信しました。

7月○日（水）、申立人から「現在の貴班の取り組み状況詳細を通報者へ知られたくない、又、今後の解決への具体的な見込みも無く市段階では早期解決（道路不法占用物件の全撤去）が不能、であれば、当方より○○警察署の交通や生活安全関連諸課などの知己達へ下記全件を通報し警察取締り依頼を致しますので、今後如何されるか早急にご返信方願います。」とのメールを受信しました。

翌日同 7○日（木）、現地調査を行いました。当初確認していたか所以外に○軒○か所を確認しました。この周辺では、合計○軒○か所を確認しました。

同日、センターから「対象者への指導・交渉に時間を要していますが引き続き指導を行って参ります。」とのメールを送信しました。

翌週 7月○日（金）、同年先月 6月○日に指導した○軒以外については、在宅が確認できていないため、対面による指導を行うことができませんでした。今後もパトロール時等に在宅確認のうえ、対面による撤去指導を行っていく方針としました。

（4） 今後の方針

先に述べた「2 ①について（4） 今後の方針」と同様です。

4 市の見解

本件の担当班であるセンターの総務課占用班においては、年間 3,000 件超の占用等許認可業務や年間 100 件を超える（申立人以外からの）苦情処理業務等との調整をはかりながら、申立人を含む行政指導依頼や苦情通報について対応しており、何れも早急（基本的に依頼を受け付けた当日又は翌日）に現地調査を行い、緊急性や安全性を考慮した上で、優先順位を付け順次、行政指導を行っています。

この中には、不法占用物件及び占用者の調査や占用者不在等で訪問による指導を複数回行う場合など、案件により日数を要するものもあります。また、指導が難航し、解決に期間を要する案件もあります。

申立人の申出のとおり、①については、平成 31 年（2019 年）4 月○日のメールの後、令和元年（2019 年）7 月にかけて約 3 か月 20 回に渡り、県道の歩道上に置かれている農業資材等撤去に向けた行政指導の経過について、やり取りを行っていました。また、②についても、令和元年（2019 年）5 月○日のメールの後、同年 7 月にかけて、市道上に設置されている市道と宅地の段差解消乗入れプレートの撤去について経過報告等のやり取りを約 2 か月計 10 回行っています。

また、申立人からは、上記①②と同様の行政指導にかかる依頼が平成 31 年（2019 年）4 月以降 19 件（農業資材 4 件、漁業資材 1 件、乗入プレート 1 件、看板 7 件、のぼり旗 1 件、横断幕関係 2 件、花鉢 2 件、廃タイヤ 1 件）ありました。その内、今回申出の 2 案

件を除くものについては、その都度、現地調査、指導を行い、既に解決に至っており、申立人には、その状況を随時お知らせしております。

市としては、申立人からの通報についても現地調査、占用者の調査、その後の自宅訪問による指導まで随時行っているところであり、違法状態を放置・黙認しているものでもありません。今後も占用者に対する指導を継続するとともに関係部署と協議を行いながら、早期解決を目指します。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、「市政に関する私からの情報提供（通報）や提言に関し、〇〇土木センター（以下「センター」という。）総務課占用班の…不適切な対応が…横行し、『行政・市民の協働でより良い市政』の理念には程遠い現状であり、極めて遺憾、憤慨の念を感じている…」として、具体的には次の二点の苦情を申立てられました。

「〇〇線沿い〇〇地区の沿線歩道上への地元複数農家（〇～〇軒）による農業資材・用具・小物置等（以下「農業資材等」という。）の軒並み違法設置占拠について、私は4月中下旬に通報を行ったが、市の初回農家訪問撤去指導は6月〇日（約1か月半後）だった。」（苦情①）

「〇〇通り〇〇交差点から〇〇地区方面へ入った〇〇沿線の〇〇地区住民達（〇世帯）による各戸市道上への段差解消乗入れプレート（以下「プレート」という。）軒並み違法設置について、私は5月中旬に通報を行ったが、市の初回住民宅訪問が6月〇日（約1か月後）だった。」（苦情②）

オンブズマンは、苦情①及び苦情②について、申立人からの各通報後に市がどういう対応を行っていたのかを調査しましたので、順次その結果を述べます。

2 苦情①について

(1) 歩道上にある農業資材等については、「市からの回答」にあるように、道路法（以下「法」という。）第43条各号及び道路交通法（以下「道交法」という。）第76条第3項に抵触するおそれがあります。これらを法令に抵触しないようにするには、農業資材等の所有者が自ら撤去する必要があります。そこで、本件のように市民から情報提供を受けた場合、農業資材等の所有者が自ら撤去するために、センターにはどういう対応が求められているのか考察します。

(2) センターは、年間3,000件を超える占用等許認可業務や年間100件を超える苦情処理業務等との調整を図りながら、行政指導依頼や苦情通報について対応している部署です。このように様々な業務を所管しているなか、市民から情報提供を受けた場合、まずは当日又は近日中に現地調査を行い、交通量や交通への支障等を総合的に考慮し、危険性・緊急性の判断を行う必要があります。その上で、危険性・緊急性の高い案件から

優先的に順次対応していくことがセンターには求められます。

- (3) 平成 31 年（2019 年）4 月〇日、申立人からセンターへ「〇〇道路下り線沿いで、ビニールハウス前の農地の土砂や土のう、雑草などが大量に狭い歩道へ食い込み歩道通行に著しい支障があるエリアが数か所あります。」とのメールがありました。これを受けて、センターは、3 日後の同月〇日に現地調査を行いました。この時点で、センターは歩道上に置かれた農業資材等〇件を確認したわけですが、センターは危険性・緊急性は低いと判断しました。オンブズマンが確認したところ、この〇件は、確かに農業資材等が歩道上に置かれているのですが、いずれの歩道も車幅以上の広さがあり、農業資材等は歩道の端に置かれていることから、歩行者が歩道を通行するのに大きな障害が生じる状況ではありませんでした。この状況から、センターが「危険性・緊急性は低く、優先的に対応する順位は高くない。」と判断したことは、正当なものであったと考えます。
- (4) 次に、申立人は、「4 月中下旬に通報を行ったが、市の初回農家訪問撤去指導は 6 月〇日（約 1 か月半後）だった。」と苦情を述べられています。このことは、おそらく通報から初回撤去指導まで約 1 か月半もかかっていることを述べられているものと考えます。通報から初回農家訪問撤去指導までの 1 か月半はセンターの対応が遅いといえるのか、対応の内容も踏まえ考察します。
- (5) 市民から通報があった場合、センターはまず現地調査を行い、危険性・緊急性の判断をしたうえで、危険性・緊急性の高いものから順次対応をすることが必要なことは、先に述べたとおりです。ただし、危険性・緊急性が高くないと判断したからといって、ただ単に順番が来るのを待つだけではなく、市民からの情報提供をきっかけに、他の場所でも同じような状況がないか、広域的に調査をすることが必要です。また、他の案件と並行してできることがある場合には、それを行うことも必要です。
- (6) センターは、申立人から平成 31 年（2019 年）4 月〇日に情報提供を受けた 3 日後に、現地調査を行いました。同月〇日には、〇〇線を広範囲に現状調査しました。この調査は、申立人からの情報提供をきっかけに、情報提供の部分にとどまらず他の場所でも農業資材等が歩道上に置かれていないのかを広域的に調査したものです。

翌月（令和元年（2019 年）5 月）初旬、センターは〇〇農業振興課に対して、農業資材等の所有者の調査を開始しました。結果的には電話での調査には対応困難とのことで、この時は農業資材等の所有者を特定するには至りませんでした。同月〇日、センターは〇〇区役所に行き、〇〇農業振興課と協議を行いました。この時に農業資材等の所有者 3 名（A 氏・B 氏・C 氏）が特定され、同時に、〇〇農業振興課に対し、A 氏に関し農協への農業資材等持込み処理の指導を依頼しています。同月下旬から 6 月初旬、センターは B 氏及び C 氏に対して電話連絡をしましたが、不在でした。その後、同月〇日には、B 氏宅にて B 氏に対し文書と口頭で撤去指導を行いました。C 氏については、訪問しましたが不在でしたので、撤去指導文書をポストに投函しました。この 6 月〇日に

農業資材等の所有者に対して初めて直接指導を行っているわけですが、それまでも、上述のとおり現地調査、広域的調査、〇〇農業振興課との協議等と、他の優先順位の高い案件と並行して対応を行っています。このことは、ただ単に順番が来るのを待つだけではなく、市民からの情報提供をきっかけに、他の場所でも同じような状況がないか広域的に調査を行い、また、他の案件と並行してできることは行っているということが出来ます。苦情①に関するセンターの対応に問題はないと考えます。

(7) なお、申立人は、センターとのやり取りのなかで「行政代執行」のことを言われていますので、そのことについて、少々専門的な話になりますが、一言述べておきます。

「行政代執行」とは、法令または行政処分に基づく行政上の代替的作為義務（他人が代ってすることができる行為）を義務者が履行しない場合に、行政庁が代わりにこれを行って（または第三者に代わりにこれをさせて）、その費用を義務者から徴収する制度で、行政代執行法に定められている強制方法です。行政代執行法第2条には、行政代執行の要件が定められています。その要件は、①代替的作為義務であること、②義務者がこれを履行しないこと、③他の手段によってその履行を確保することが困難であること、④その不履行を放置することが著しく公益に反すると認められることです。行政代執行は、行政目的を達成するため、個人の財産権をその権利者の意思に反して処分等することになるため、上記の③や④という厳しい要件が定められています。

本件は、農業資材等の所有者がはっきりしていることから、原則として所有者自身が撤去することで解決を図るべき問題であると考えます。現在、市は、農業資材等の所有者に撤去の働きかけを行っている最中です。このような状況にあるため、本件では、「他の手段によってその履行を確保することが困難であること」との要件（③の要件）を満たしていると考えすることは困難です。

また、本件の農業資材等が置かれている状況は、前述のとおりであり、「不履行を放置することが著しく公益に反する」との要件（④の要件）を満たしていると考えすることも困難です。

したがって、市が現段階で「行政代執行」を視野に入れていないとしても、その判断は正当であると考えます。

3 苦情②について

(1) プレートの設置は、前記2（苦情①について）の（1）と同様、法第43条各号及び道交法第76条第3項に抵触するおそれがあります。ただし、このプレートに関しては、「市からの回答」の3（②について）の（2）にあるように、道路管理者の承認を得て歩道切下げの施工を行えば、段差を解消することができ、プレートを設置する必要がなくなります。このように合法的に解決する方法があるわけですが、この点を考慮に入れて、本件のように市民から情報提供を受けた場合、センターにはどういう対応をすることが求められているのか考察します。

(2) センターには、前記2（苦情①について）の（2）でも述べたように、多数の案件

に対応しながらも、危険性・緊急性の高い案件から優先的に順次対応していくことが求められます。

- (3) 令和元年（2019年）5月〇日、申立人からセンターへ「乗入れプレートが置いてある。撤去するべきではないか。」との情報提供がありました。これを受けて、センターは同日中に現地調査を行い、〇軒〇か所の設置を確認し、いずれも危険性・緊急性は低いと判断しました。オンブズマンが確認したところ、申立人が情報提供したプレートが設置されている場所は、閑静な住宅街を通る往復〇車線の道路沿いで、幹線道路のような通行量はありません。このような状況によれば、センターが危険性・緊急性は低いと考えたことは、正当な判断であったと考えます。
- (4) 次に、申立人は、「5月中旬に通報を行ったが、市の初回住民宅訪問が6月〇日（約1か月後）だった。」と苦情を述べられています。このことはおそらく通報から初回撤去指導まで約1か月もかかっていることを述べられているものと考えます。通報から初回のプレート設置者への撤去指導まで約1か月要したことは、センターの対応が遅いといえるのか対応の内容も踏まえ考察します。
- (5) 前記2（苦情①について）の（5）で述べたように、センターは、現地調査の結果、危険性・緊急性が高くないと判断したからといって、ただ単に順番が来るのを待つだけではなく、市民からの情報提供をきっかけに、他の場所でも同じような状況がないか広域的に調査をすることが必要です。また、他の案件と並行してできることがある場合にはそれを行うことも必要です。
- (6) センターは、現地調査後の5月中旬から6月初旬にかけて、撤去指導を行うための文書作成に取りかかりました。本件についての指導は、単に撤去指導を行うだけでなく、道路管理者の承認を得て歩道切下げ工事が可能である旨の説明も行う必要があったことから、通常よりも時間は必要だったと考えられます。また、他の業務との調整を図りながらの対応なので、時間が必要だったという側面も認められます。

本件では初回住民宅訪問の後となりましたが、更なる現地調査を行い、当初確認していた場所以外にも、近隣にて新たに〇軒〇か所のプレート設置を確認しています。

これらの状況からすると、センターは、ただ単に順番が来るのを待つだけではなく、市民からの情報提供をきっかけに、他の場所でも同じような状況がないか広域的に調査を行い、また、他の案件と並行してできることを行ったことができます。苦情②に対するセンターの対応に問題はないと考えます。

4 対応状況の連絡について

- (1) 本件の調査に当たり、申立人とセンターとのメールのやり取りを確認しました。そのやり取りを見て感じたことを、以下に述べます。

なお、本件では、既に述べたとおり、苦情①の農業資材等の件についても、苦情②のプレートの件についても、センターは危険性・緊急性は低いと判断し、オンブズマンはその判断が正当なものであったと考えています。以下の記述は、このように危険性・緊

急性が低い事案を前提としたものです。

- (2) 今回の申立人からの情報提供（通報）や提言については、法律や条例等によって市に応答義務が定められていないため、市が必ず応答しなければならないものではありません。

しかし、市政は市民の理解と協力を得て行う必要があることから、市に応答義務がないとしても、市政に協力するために情報提供をされた市民に対しては、できる限りその情報提供に基づきどのような対応を行ったのかを連絡した方が望ましいと考えます。

本件の場合、苦情①の事案については申立人から情報提供を受けて3日後に、苦情②の事案については情報提供を受けたその日に、現地調査を行い、情報提供を受けた事実を確認しています。このような場合、情報提供者に対しては、情報提供を認知した日又は現地調査をして事実を確認した日からそれほど日を置かないうちに、情報提供を受けた旨又はその事実を確認した旨の連絡をし、対応が終了したときには、それからそれほど日を置かないうちに対応が終わった旨を連絡すれば、丁寧で、望ましい対応だと考えます。

また、当初の連絡から対応終了まで月単位で時間を要するような場合には、1か月程度ごとに対応状況を連絡すれば、より丁寧であるといえます。

- (3) 市は、限られた人員の中で、市民全員に平等な行政サービスを提供する必要があります。しかし、市が行うべき事項は多岐にわたるため、業務に優先順位をつけて対応しなければなりません。

市に本来義務のない行為を過大に求めることは、市の職員から優先順位の高い業務をする時間を奪い、その業務によって利益を受ける市民の権利を奪うことにもなりかねません。したがって、市に本来義務のない情報提供者に対する対応状況の連絡は、他の業務との兼ね合いを図りながら、他の業務に支障が生じないようにしたうえで、可能な範囲で行うことで足りると考えます。

- (4) 苦情①と苦情②の事案を合わせますと、申立人とセンターの間では、平成31年(2019年)4月〇日のメールの後、本件の申立てがされた令和元年(2019年)6月〇日までの間、少なくとも27回にわたってメールのやり取りが行われています。センターは限られた人員で様々な業務に当たりながら、申立人とのメールのやり取りを行っています。メールのやり取りが多くなると、本来優先すべき他の業務に支障を及ぼすことが心配されます。

申立人からすれば、送ったメールに対しての返信がないことから不安になることもあるでしょうが、申立人におかれましては、センターが他に優先すべき業務との兼ね合いを図りながら申立人に対して経過の情報提供を行っているということをご理解いただきたいと思います。

5 最後に

苦情②につきましては、令和元年(2019年)9月〇日、申立人からオンブズマン事務局

へ、プレートを設置していた〇世帯の内〇世帯で撤去してある旨の連絡がありました。申立人からの情報提供が発端になって、市が行動を起こし、それが少しずつではありますが解決につながっています。

平成 31 年（2019 年）4 月以降、申立人からセンターに情報提供があった 19 件（農業資材 4 件、漁業資材 1 件、プレート 1 件、看板 7 件、のぼり旗 1 件、横断幕関係 2 件、花鉢 2 件、廃タイヤ 1 件）の内、今回の苦情①及び苦情②を除くものについては、既に解決に至っております。こういったことから、市の対応に問題はないと考えられます。

(29) 里道の払い下げと水路橋の撤去

【苦情申立ての趣旨】

私は、〇〇区〇〇町に居住しており、自宅の敷地の〇〇側に里道（以下「本件里道」という。）がある。本件里道は、以前は水路であったが、現在は埋め立てられて道の状態となっている。本件里道は、水路の頃は幅員が〇cm ほどしかなかったが、私と対向地の方（以下「A 氏」という。）がそれぞれ敷地を後退しているため、現在は幅員が約〇m〇cm となっており、境界はまだ確定していない状態である。当初、自宅の敷地は木の塀を設置しており、自宅敷地を示す杭を打っていたが、いつの間にか誰かに杭を抜かれてしまった。A 氏が自宅の塀を建て直す際に、当時の町内自治会長、農区長、A 氏及び私の親戚が「本件里道の幅を〇尺〇寸にする。」と話し合って、A 氏が塀を後退したということだったが、実際は〇cm くらいしか下がっていない。その後、私の敷地の木の塀をコンクリート塀に建て直す際、後退して A 氏の塀から約〇m のところに建てたが、平成 28 年熊本地震で塀が壊れたため再度建て直し、さらに約〇cm 後退したという経緯がある。なお、本件里道を通行しているのは隣家の市職員の方（以下「B 氏」という。）しかいないのに、B 氏から、市が私の自宅の敷地の〇〇側里道を整備する際に、本件里道にも草が生えないように舗装する計画があると聞いた。しかし、境界も確定していない状況で舗装するのは反対だと思い、「舗装するのは反対だ。」と伝えたところ、「砂利を入れる。」と言われてしまった。砂利を入れるのも反対だが、その後は話し合いもできないままである。

また、自宅の敷地の〇〇側には水路があり、そのさらに〇〇側に当該水路と並行して市道（以下「〇〇側市道」という。）が通っている。そして、当該水路を渡るように、本件里道から〇〇側市道へコンクリートの橋（以下「本件橋」という。）がかかっている。以前は丸太〇本の橋でそんなに大きくなかったが、いつの間にかコンクリートの橋になっていた。本件橋は、私や A 氏が後退している敷地部分に入り込んでおり、私の自宅敷地をまたいでいる状態だが、現在は誰も管理していない。聞いた話によると、本件橋は、昔の町内自治会長か農区長かが市の許可なしに架けたとのことだった。

一昨年頃、別件で〇〇土木センターへ行った際に、本件里道の払下げについても相談したら、「本件里道は通行人が月に〇～〇人いるため、払下げはできない。」との説明だった。

半年くらい前にも、境界の問題などがあって〇〇土木センターへ行った際に相談したが、

明確な回答はなく関係資料等ももらえなかった。

令和元年（2019年）6月〇日、〇〇土木センターへ相談に行ったところ、当初、女性職員と男性職員の二人が対応した。男性職員からは、本件里道について、「元々は水路で、本件里道の中心や隣接地との境界は不調で決まっていない。」「本件里道は、現存している配管（排水パイプ）が水路として利用されており、その配管が里道の中心としての指標になっているかもしれない。」と説明された。また、女性職員から「本件橋の記録はまったくなく、管理者もいない。」と言われた。本件里道は水路としての機能もないため払下げしてほしいこと及び本件橋を撤去してほしいことを伝えたところ、職員Cが代わって対応したので、関係資料をくれるように頼んだところ、調査するとの回答だったが、関係資料等は何ももらえなかった。資料をもらえなかったため、A氏に対し、本件里道が元々は水路だということを説明できず、A氏の理解を得られなかった。

同年7月〇日、職員Cら〇〇土木センターの職員2名が現地調査に来たが、持ち帰って検討するとのことで、明確な回答は得られなかった。

市には、本件里道の払下げ及び本件橋の撤去について対応してほしい。そもそも、本件里道の幅員や境界について市はどのように考えているのか疑問だし、市が本件里道に砂利を敷き詰めることは納得できない。また、相談に行った際、関係資料等をくれなかった対応も納得できない。

【市からの回答】

1 申立人の主張について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人の苦情は、申立人自宅の敷地の〇〇側の里道（以下「本件里道」という。）と申立人自宅の敷地の〇〇側水路にかかるコンクリート橋（以下「本件橋」という。）に関するものであると考えますので、本件経緯を踏まえ、本件里道と本件橋について言及した後に、申立人の苦情について回答したいと思います。

2 本件経緯

平成a年〇月〇日、本件里道の境界立会を行いました、不調に終わりました。

平成b年〇月〇日、本件里道の〇〇側部分の里道の境界立会を行い、境界が確定しました。

なお、今回の本件里道の部分は対象外でした。

令和元年（2019年）6月〇日、申立人が、本件里道の払い下げについて〇〇土木センター総務課（以下「総務課」という。）に相談にみえられました。申立人から自宅の〇〇側は境界立会が済んでおり、申立人自宅の〇〇隣のA氏自宅との間の里道は立会不調になっているが、払い下げできないか。本件里道の〇〇端の水路に誰かが本件橋を架けているが、撤去できるか。本件里道の境界立会不調のあと、中心点が決まっていないのに、A氏が本件里道から〇cm引いたところに塀を作ったが構わないのか。という相談があり、これらのことは、オンブズマンにも相談しているとお話でした。総務課の担当者からは、現

場を確認する旨、申立人にお伝えしました。

令和元年（2019年）7月〇日、申立人が総務課を訪れ、本日、オンブズマンが橋を見に来るので何か資料はないですか、とのことでしたので、担当者より、現状では本件橋についての資料はありません、本件里道については、平成a年に行った里道の境界立会も不調に終わっているため、橋が里道にかかっていることが分かる資料はない旨をお答えし、午後から現地を見に行く旨をお伝えしました。

同日、担当者が現地を視察し、申立人が在宅であったので現地でお話をお聞きしました。申立人によりますと、本件里道について、「自分が子どものころは、子どもが一人通れるくらいの水路だった。配管（排水パイプ）が〇〇側水路に出ているのでその配管が水路の中心線になるのでは。現在近隣住民や、郵便配達のバイクの通り道になっており家の中が見えるのが嫌なので払い下げしたい。」とのご意見でした。その後、A氏が庭仕事で外に出てこられたため、申立人が呼び、A氏にも話を伺ったところ、「本件里道にある排水管は、本件里道に水がたまるため自分が設置した。本件里道は〇尺〇寸の道で、前に、近隣の方や自治会長、私と申立人の父親などで立会もしている。」とのことでした。A氏と申立人の意見の食い違いがみられたため、担当者より「お互いご意見が違うようですから、里道の位置を決めないと払い下げの件も先に進まないの、まず境界立会申請を行ってください。」と申立人に説明しました。さらに申立人へ「払い下げの場合、用途廃止審査会に付議しますが、本件里道については現況があり、利用者があるということなので、払い下げは困難かもしれません。」と説明したところ、申立人より「本件橋が自分の敷地内に越境していて不法に占有しているからで、本件橋を撤去すれば通り抜けができなくなるので、払い下げできるようになるのでは。」とのご主張がありましたので、担当者より「とにかく、里道の位置が確定しないことには何とも言えない。本件橋については何か資料がないか探してみます。」と回答いたしました。

令和元年（2019年）7月〇日、担当者から申立人へ「本件橋については、地元のために市が設置した可能性が高いですが、通行者がいるということであれば地元の同意がなければ撤去は難しいと思います。払い下げ希望ということですが、いずれにしても境界立会が必要なため、町内自治会長等にも話しながら境界立会申請するようお願いします。」と電話でお伝えしました。

令和元年（2019年）8月〇日、申立人から総務課へ電話があり、「業者が来て、もめている本件里道に砂利を入れようとしている。申立人自宅の〇〇隣のB氏から指示があったとのこと。砂利は入れないよう自分が止めたが、証拠隠滅のためではないか。」とのことでした。総務課の担当者が〇〇土木センター道路課（以下「道路課」という。）の課長に報告し調査した結果、申立人自宅の〇〇隣の里道の側溝工事をしており、その一連の工事の中で、〇〇側の本件里道も水たまりができ、草も生えることから、水たまりや雑草の繁茂を抑制するため、道路課で砂利を敷くことを請負業者に指示したとのこと、本件里道にアスファルト舗装や砂利舗装等を行う予定はありません。その際にB氏からも本件

里道に水がたまると確認を行ったとのことでした。また、現況は、本件里道の両側（申立人自宅の敷地とA氏自宅の敷地）ともブロック塀で囲まれており民地に影響を与えないと判断したとのことでした。

令和元年（2019年）8月〇日午後〇時、申立人が総務課へ来所され、「昨日からの業者が砂利を入れようとしたことや、勝手に橋が架けられた件は、B氏だった。また、通行しているのはその家族である。」との主張をされました。市からは、境界が未確定とは知らずに本件里道の維持管理のために砂利を敷こうとした件については道路課からお詫びをいたしました。必要な書類をお渡しできないことは、不調に関する書類と確認できたので、交付できるものを調査し連絡すると回答しました。そして、問題解決のためには境界立会が必要であることを説明し、境界立会申請書をお渡ししました。

令和元年（2019年）8月〇日及び8月〇日、本件橋について総務課の担当者が現地調査を行っております。

3 法定外公共物について

法定外公共物とは、熊本市法定外公共物管理条例第2条により、次に掲げるもので本市が所有するものをいいます。

- (1) 河川等（河川、湖沼その他の水流又は水面をいい、河川法の適用又は準用を受けるもの及び下水道法の適用を受けるものを除く。）
- (2) 道路（道路法の適用を受けるものを除く。）
- (3) 前2号に付属する工作物、物件又は施設

一般的には、里道・水路と呼ばれており、その多くは昔から農道や農業用水路として、地域住民等によって作られ公共の用に供されたもので、法務局に備えつけの公図などで「水」「道」と表示がある場合もあります。地番が付されておらず、登記されていないことが要件です。

法定外公共物の市における管理方法としては、熊本市法定外公共物管理条例に基づき管理しています。

4 本件里道について

本件里道は、法務局保管の旧字図、現在の字図とも道として読み取れることから、過去に水路としての形態があったとしても、里道と判断しています。

本件里道は、総務課管理財産班が財産管理を行っております。法定外公共物ですので、道路法の適用は受けませんが、道路課が必要な維持管理を行っております。今回、本件里道に砂利を敷こうとした件は、水たまりや雑草の繁茂を抑制するためであり、アスファルトやコンクリート舗装等を行う予定はありませんでした。

本件里道の境界確定については、平成b年〇月〇日に立会を行いました。不調となっています。現在は、少数の人物が往来に使用、郵便配達バイクが使っているとのこと。

申立人自宅の〇〇側水路は、総務課管理財産班が財産管理している水路、その〇〇側の

道路は総務課管理財産班が財産管理している熊本市道、路線名は「〇〇第〇号線」です。

5 本件橋について

本件橋の築造の過程は、現地の状況から先に市道の擁壁が築造された後、水路外側の壁（L型）が築造されたと推察されます。本件橋は、水路外側の壁（L型）の築造時、またはその後に造られており、劣化の状況から築造後〇～〇年経過していると考えられます。構造は現場打の鉄筋コンクリート造であり、工事には約〇週間程度を要すると考えます。型枠、配筋、コンクリート打設、養生と一連の作業が必要であることや出来形からも土木工事専門業者の施工によるものと考えられます。

令和元年（2019年）8月〇日に道路課に申立人が来られ、「B氏から本件橋を架けたのは自分だと直接聞いた」と話されました。後日、B氏へ確認したところ、〇年から〇年ほど前の水路整備の際、当時の町内自治会長と農区長が本件里道は従来からリヤカー等も含めて通行があることは伝えたが、自分が架けたとは言っていないとのことでした。

本件橋は、本件里道の境界が未確定のために、里道や申立人の所有地及びA氏の所有地に入り込んでいるかは判断ができない状況ですが、令和元年（2019年）8月〇日及び〇月〇日に現地調査を行ったところ、その調査結果として、本件橋について、〇〇端は、市道の境界プレートより〇〇側の水路内にあることが認められました。〇〇端は、水路幅を〇m〇cmと仮定すると水路幅内にあると考えられます。以上のことから、本件橋は本件里道の位置にかかわらず水路の幅内にあり、民地に越境しているとは考えにくい状況です。また、申立人自宅の敷地と水路の境界立会は当時の県土木事務所が行っていると考えられ引継ぎ書類が見つからないことから、申立人自宅の敷地に本件橋が越境しているとの主張については、改めて申立人が水路との境界立会申請を行い境界確定させる必要があると考えます。

里道構造物としては、占用申請および更新の記録がなく、本件里道との位置関係についても確認できていません。水路構造物としては、〇〇農業振興課および〇〇土地改良区でも架橋の経緯が確認できていません。

なお、本件橋の構造物は、水路上にあることから、熊本市法定外公共物管理条例第2条第3項により「付属する工作物、物件又は施設」とみなすこともできます。引き続き「本件橋」の設置者（所有者）を調査しているところです。

6 市の見解

総務課管理財産班においては、市において管理する道路（一部の国道、県道、市道、里道）や河川についての財産管理業務、および市道証明等の発行業務、道路や河川の払い下げ等の業務を行っています。官民の境界は、市と申請者（所有者）が、法務局保管の地図（旧字図、字図等）や地積測量図などの資料や、地域の代表として町内自治会長や農区長等の意見も参考にして決めています。不調になることもあります。

道路課維持第2班においては、法定外公共物の里道について、特に一般の利用が見込まれる区間において、除草・防草対策、段差解消や水たまりを防ぐための簡易的な工事など

を行っています。

総務課占用班においては、市において管理する道路や河川についての占用物の申請受付、許可業務を行っています。

申立人が主張されている本件里道について、過去の境界立会は不調になっています。境界は、道路を挟んだ両側の所有者の主張、地域の意見等もあり、一般的に片側の所有者の主張のみを聞くことはありません。境界が確定できないと、橋梁が越境して入り込んでいる等の判断や、払い下げ等の手続きを始めることは困難です。

本件里道に続く申立人自宅の敷地の〇〇側里道部分は、平成 28 年熊本地震により破損等があり、町内自治会長名で改修の要望がなされ補修工事に着手しました。本件里道部分は工事の現地確認の際に水たまりや雑草が見られたために碎石を補充する指示を請負業者へ行いました。令和元年（2019 年）8 月〇日、申立人から境界が確定していない場所であるため施工しないでほしいとのことでしたので施工を中止しました。

申立人自宅の敷地の〇〇側水路は、総務課占用班において、「本件橋」について 1 年以内の占用申請、5 年以内の更新の記録は見つかりませんでした。

申立人が「本件橋」について、A 氏自宅の敷地が後退している部分や申立人自宅の敷地に入り込んでいる、現在は誰も管理していないため撤去してほしいと主張されていますが、境界が確定していないため、申立人自宅の敷地に入り込んでいるのかが確認できないこと、また、本件里道の払い下げは、一般的に里道を利用している方が複数ある時は困難であることを説明しております。

半年くらい前に明確な回答がなく関係書類ももらえなかった件については、境界が確定していないので、お渡しするものがないとの回答をしたものです。

令和元年（2019 年）6 月〇日、申立人が、本件里道の払い下げ、および本件橋の撤去について「オンブズマンにも相談している。さらには、不調のあと、中心点が決まっていなのに、A 氏が塀を作ったが構わないのか」との相談がありました。

「苦情申立ての趣旨」にある男性職員とは総務課管理財産班の主任技師で、本件里道の平成 a 年〇月〇日立会記録について不調の説明を行いました。申立人が、「現存している配管（排水パイプ）が水路として利用されており、その配管が里道との中心としての指標になるのではないかと説明があったので、「一つの指標となるかもしれません」と回答しました。

「苦情申立ての趣旨」にある女性職員とは、総務課占用班の主任主事のことで、コンクリートの橋について尋ねられたので、占用許可がなされている橋ではないと回答しました。管理者もいないとの回答はしておりません。

令和元年（2019 年）7 月〇日、申立人が「今日、オンブズマンが橋を見に来るので何か資料がないか」と尋ねに来所され、総務課管理財産班の 2 人の参事で対応しましたが、境界立会不調で境界が分かるような資料はありませんと回答しました。同日、その職員 2 人が現場を視察し、申立人と A 氏も立ち会いました。申立人は「丸太を〇本渡してあるだけ

だったが、いつの間にかコンクリートの橋が架けてあった」。A氏も誰が架けたか知らないとのこと。申立人は「水路は幅〇〇cm程あり埋められており、B氏と、郵便配達のバイクが使っている」とのことで、本件橋は撤去し、本件里道は払い下げたいとの意向でした。本件橋については経緯を調べてみる旨伝え、払い下げの手続を説明、近隣住民の同意などを必要とすることから実現できるか分からないことを伝えました。A氏の塀の位置についても同様に境界立会が必要であることを説明しました。

以上のことから、今回の件については、本件里道を含む境界問題であり、境界立会により里道の位置等を確認する必要があります。また、本件里道の払い下げや本件橋の撤去については、地域の方とも相談され、解決策を見つける必要があると考えます。

【オンブズマンの判断】

1 問題の所在

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は以下の点について苦情を申し立てていると考えます。

申立人宅敷地の〇〇側の里道（以下「本件里道」という。）の払下げを市に求めたが対応してくれないこと、市が断りもなく本件里道に砂利を敷き詰めようとしたこと、申立人宅敷地の〇〇側水路にかかるコンクリート橋（以下「本件橋」という。）の撤去を市に求めたが対応してくれないこと、そして、市に相談に行った際、本件里道と本件橋の境界についての関係資料等をもらえないか頼んだが対応してもらえなかったことです。

以上の苦情について、「市からの回答」を踏まえつつ、市の業務に問題がなかったか見ていきたいと思います。

2 本件里道の払下げを市に求めたが対応してくれないことについて

「市からの回答」によると、「申立人が主張されている本件里道について、過去の境界立会は不調になっています。…境界が確定できないと、…、払下げ等の手続きを始めることは困難です。」とのことでした。

法定外公共物である本件里道の払下げについては、「熊本市道及び法定外公共物の用途廃止、付替、払下げに関する事務取扱要綱」（以下「要綱」という。）によると払下げの申請を希望する者は事前相談を行い法定外公共物用途廃止審査会の審査を受けなければならないところ、同要綱第6条の柱書きに「公共財産の用途廃止及び払下げ又は付替を申請しようとする者は、次に掲げる書類及び図面を添えて申請を行うものとする。」とあり、同条に掲げている必要な書類及び図面の内容からも、境界確定がなされていることが前提条件であることとなります。

「市からの回答」にあるとおり、本件里道については境界確定はなされていません。そうすると、本件里道の払下げを希望されている申立人におかれましては、まずは境界確定の手続きを行ってもらうことが必要となります。

なお、一般的に、里道の払下げを行うにあたっては、境界が確定していることが前提で

あり、境界が確定していなければ、まずは、境界確定を行うことが必要となります。そのあと用途廃止の手続きを行うことになると思います。用途廃止の手続きについては、要綱第6条によれば「協議書（用途廃止しようとする部分又は付替えしようとする部分の公共用財産の利害関係人（地元自治会、農区、水利権利者等）との協議書で押印があるもの）」、「同意書（用途廃止しようとする部分又は付替えしようとする部分の公共用財産に隣接する土地所有者の同意書で押印があるもの）」についても必要な書類としています。

以上より、本件里道の払下げに必要な要件が整っていないことから市が払下げに関し対応を進めることはできないため、市に求めたが対応してくれないとすることについて、市に不備はありません。

3 市が断りもなく本件里道に砂利を敷き詰めようとしたことについて

「市からの回答」によると、「本件里道に砂利を敷こうとした件は、水たまりや雑草の繁茂を抑制するためであり、アスファルトやコンクリート舗装等を行う予定はありませんでした。」「法定外公共物の里道について、特に一般の利用が見込まれる区間において、除草・防草対策、段差解消や水たまりを防ぐための簡易的な工事などを行っています。」「本件里道部分は工事の現地確認の際に水たまりや雑草が見られたために碎石を補充する指示を請負業者へ行いました。8月〇日、申立人から境界が確定していない場所であるため施工しないでほしいとのことでしたので施工を中止しました。」とのことでした。

里道について、市が除草・防草対策、段差解消や水たまりを防ぐための簡易的な工事を行うことに問題はみられませんが、里道の管理について、本件里道のように境界確定がされていない里道について砂利を敷く行為は、私有地にも砂利を敷くことになる可能性もあるため、土地所有者に配慮する必要はあったと思いますが、本件においては、申立人の指摘を受け、施工を中止していますので、市の業務に不備があるとまでは言えません。

市は、里道の管理について、里道としての機能を損なわない程度に適切に管理するための除草・防草対策、段差解消や水たまりを防ぐための補修といった簡易的なものは、管理責任上求められていると考えます。以後、境界確定が行われていない里道については、工事等を行う際は気を付けてもらいたいと思います。

4 本件橋の撤去を市に求めたが対応してくれないことについて

「市からの回答」によると、「本件橋は、本件里道の境界が未確定のために、里道や申立人の所有地及びA氏の所有地に入り込んでいるかは判断ができない状況ですが、…現地調査を行ったところ、その調査結果として、…本件橋は本件里道の位置にかかわらず水路の幅内にあり、民地に越境しているとは考えにくい状況です。」とのことでした。

申立人が希望されている本件橋の撤去については、本件橋が申立人宅敷地に侵食しているかどうかの影響するものと考えますので、申立人におかれましては、本件橋については、申立人宅敷地と水路との境界について、まずは〇〇土木センターに確認された方がよろしいと思います。本件橋が申立人宅敷地に侵食しているような場合は、市に対して撤去を相談していただければと思います。本件橋が水路の敷地内に設けてあるとした場合、又

は水路及び里道の敷地内に設けてある場合は、市は里道としての機能を損なわせることは里道の管理責任上できないことから、市が現時点において、本件橋の撤去を行わないことについて問題はみられません。

- 5 市に相談に行った際、本件里道と本件橋の境界についての関係資料等をもらえないか頼んだが対応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、「半年くらい前に明確な回答がなく関係書類ももらえなかった件については、境界が確定していないので、お渡しするものがないとの回答をしたものです。」「令和元年（2019年）7月〇日、申立人が『今日、オンブズマンが橋を見に来るので何か資料がないか』と尋ねに来所され、総務課管理財産班の2人の参事で対応しましたが、境界立会不調で境界が分かるような資料はありませんと回答しました。」とのこと。

境界が確定していない以上、境界が分かるような資料がないのは当然であって、申立人が希望されている資料のお渡しができないことについては致し方ないと思います。しかし、境界が分かるような資料がないのであれば、市が保有している境界確定が不調に終わった資料等の提供をすることはできたのではないかと思います。そうすることで、申立人が納得まではされないにしても、資料がない理由の一つにはなったのではないかと思います。その点、〇〇土木センター総務課に確認したところ、後日ではありますが、申立人に境界立会が不調に終わった資料をお渡しすることができる旨お伝えしているとのこと。そうすると、市の対応として、お渡しできる資料がないというだけで終わるのではなく、関係資料をお渡ししようとするより丁寧な対応をしていることがわかります。以上より、市の対応について問題はみられないと考えます。

- 6 おわりに

以上みてきたとおり、本件において申立人が主張されていることすべてに言えることは、本件里道の境界を確定することがまず必要ではないかと思います。申立人におかれましては、本件里道の払下げについて、先に述べたとおりですが、境界確定の手続きを行い、境界を確定させ、その後に、境界確定した本件里道部分の払下げの手続きになると思います。本件橋については、申立人の敷地に入り込んでいるような場合には、本件橋の撤去を市に対して相談されるのがよろしいのではないかと思います。

(30)市営住宅の上階からの騒音

【苦情申立ての趣旨】

私は、市営住宅である〇〇団地の〇階〇号室に住んでいる。同じ団地の〇階に外国人の家族が住んでいるが、寝るのが遅く、23時過ぎでも片付けや掃除、洗濯などをしたり、子どもが部屋を走り回ったり、椅子をガタガタさせたりするので、物音が隣や上下の部屋に響き、私の部屋でも騒音に悩まされている。とくに、夜遅く物音がするために睡眠を妨げられ、とても困っている。何回も注意するが、日本語が通じないためか状況が改善されない。

市営住宅管理センターにはこのことについて何度も話をしており、直近では令和元年（2019 年）8 月に相談したが、まったく状況が変わらない。市営住宅管理センターからは、通訳の人を立てると言われたが、その話も進んでいない。借主としての賃貸借契約上の義務違反がみられる場合、市営住宅管理センターから外国人住人に対し注意をしてほしい。

以上、市営住宅管理センターの対応に納得がいかないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 市営住宅入居者の現状について

市営住宅入居者の現状についてご説明しますと、令和元年（2019 年）11 月 1 日時点において、市営住宅の全体入居世帯戸数は 11,676 戸です。そのうち外国人世帯戸数は 114 戸で、全体の 0.98%にあたります。

また、外国人入居者に対する同年 10 月 31 日現在の苦情件数は以下のようになり、外国人入居者に対する苦情が近年とくに増加しているというようなことはありません。

年 度	苦情件数	内 容
平成 27 年	3 件	子どもが原因の生活音、ベランダに大量ゴミ、煙草のポイ捨て
平成 28 年	0 件	
平成 29 年	1 件	夜間の騒音
平成 30 年	4 件	子どもが原因の生活音、夜間の生活音
令和元年	1 件	子どもが原因の生活音

2 市営住宅の管理について

市営住宅の管理に関する業務について、市営住宅課は、協定書に基づき指定管理者である市営住宅管理センター（以下「管理センター」という。）へ管理の運用を委ねています。また、団地入居者の中から選出され、市長から委嘱を受けた市営住宅管理人は、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ってもらっています。

3 市営住宅入居者の条例違反行為に対する対応について

熊本市営住宅条例第 25 条で禁止されている迷惑行為等があった場合は、「熊本市営住宅迷惑行為対応措置要綱」に基づき、指定管理者である管理センターによる聞き取り調査や現場調査により事実確認を行い、必要に応じて指導文書を原因者へ交付し、是正指導を行うとともに、改善計画書の提出を求めます。なお、原因者が引き続き迷惑行為を止めないときは、管理センターは市営住宅課へ報告し、原因者の呼出し、訪問等行ったうえで、最終指導文書を交付し、再度是正指導を行うとともに、誓約書の提出を求め、原因者の連帯保証人や親族に対し協力を求めます。

迷惑行為が解消されない場合は、入居許可を取り消し、明渡しを請求することになりま

す。

4 本件をめぐる市と申立人とのやり取りについて

本件に関して、管理センターが申立人からの苦情の報告を受け、平成 30 年 8 月○日から対応しています。なお、申立人が入居されている○○団地（以下「本件団地」という。）は、○棟○階建○戸で、申立人の周囲の部屋の入居状況は下図のようになります。

（次ページ 図 参照）

図

階層	部 屋 番 号		
○階	d 号室 空室	e 号室 外国人	f 号室 外国人
○階	a 号室 入居中	b 号室 申立人	c 号室 空室

平成 30 年 8 月○日、申立人より、管理センターに対し、上階の e 号室から 22～23 時頃掃除・洗濯の音がする旨の苦情がありました。e 号室には○○大学の外国人留学生が入居しており（以下「e 号室入居者」という。）、日本語が話せないため、○○大学留学生担当へ連絡しました。

同月○日、留学生担当より連絡があり、e 号室入居者に夜遅い時間帯の洗濯について身に覚えはなく、隣の f 号室入居者（以下「f 号室入居者」という。）ではないかとのことでした。そこで、管理センター職員からなる巡回班が f 号室を訪問し、深夜に洗濯しているのであれば注意しました。申立人にはその対応内容を説明し、様子をみてもらうようお伝えしました。なお、上階の入居世帯（f 号室、e 号室）はともに外国人の世帯で、申立人が申し立てておられる「子どもが部屋を走り回ったり」ということはないと考えられます。また、○階の申立人の隣室（a 号室）も○○世帯であり○○。

同年 12 月○日、申立人より、管理センターに対し、e 号室から深夜に掃除・洗濯の音がして眠れない旨の苦情があったため、留学生担当へ再度連絡しました。前回と同じく e 号室入居者は深夜に洗濯はしていないとのことでしたので、巡回班が f 号室を訪問し確認したところ、同年 8 月に上記のような注意を受けて以来、洗濯や騒音には気を遣っており、とくに夜間・早朝に洗濯はしていないとのことでした。その旨、申立人へご報告しました。

平成 31 年 1 月○日、申立人より、管理センターに対し、e 号室から掃除・洗濯の音がして眠れない旨の苦情がありました。そこで、同月○日、英文で注意文書を作成し、e 号室の郵便受けに投函しました。これまでも数回、電話や訪問をしているため今回は注意文書を配布しました。

同月○日、e号室入居者が通訳を連れ、管理センターを訪問されました。e号室入居者は、妻が洗濯をするが17時に済ませているので身に覚えがない、夜間の生活音にも気を遣っていると主張されました。同時に、f号室入居者にも確認しましたが、注意を受けて以来、深夜に洗濯機は回していないとのことでした。申立人へは様子を見るようお伝えしました。

令和元年（2019年）8月、申立人が管理センターを訪問されました。申立人は「通訳の人を立てる」との話があったと申し立てておられますが、通訳を介するのであれば留学生担当へお願いすることになるため、このような職員の発言はなかったものと思われます。

5 市としての見解

(1) 管理センターの対応について

申立人からの騒音の苦情につきましては、上記のとおり、複数回にわたって、留学生担当へ連絡し、e号室入居者及びf号室入居者を訪問したうえで注意を行い、加えて、電話及び注意文書の配布による注意を行っております。これらの対応は、指定管理者である管理センターの住宅管理として、適正なものと考えております。

(2) 「通訳の人を立てる」というお話について

上記で述べましたとおり、通訳を介するのであれば留学生担当へお願いすることになるため、「通訳の人を立てる」というお話はしていないと思われますが、外国語で対応する旨の説明を行っています。

これまで管理センターに寄せられた苦情への対応のなかでは、対象となる入居者が日本語を解しない場合、外国語（英語）が分かる管理センター職員で対応しています。

これまでのところ、このような対応について、苦情を寄せられた入居者の方にはご理解いただいております。

6 本件に関する今後の方針

申立人の主張される騒音については原因を特定するに至っていません。ただ、市営住宅は共同生活の場であり、多少の生活音は仕方ない面があると考えられます。現状においては申立人以外の入居者からの本件に関する苦情等はありませんが、今後も同様の相談や苦情があれば、これまで同様に現場の確認を行い、共同住宅の適正な管理上改善の必要が認められる場合は指導してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

申立人は、市営住宅である〇〇団地の〇階に居住されていますが、上階からの騒音に悩まされています。上階の入居者は外国の方であり日本語を解さないこともあって、申立人はこの問題について市営住宅管理センター（以下「管理センター」という。）に複数回相談されました。ところが、その後も状況が改善されないため、管理センターの対応について次のような苦情を申し立てております。すなわち、上記の騒音問題を解決できない管

理センターの対応に納得がいかない（以下「主張①」という。）、また、相談の際、管理センターから「通訳の人を立てる」と言われたが、その話も進んでいない（以下「主張②」という。）、と主張されています。

そこで、これらの主張に関し、市の対応に問題がなかったかを検討します。

2 管理センターについて

まず、管理センターについて確認しますと、市は、管理センターを指定管理者として市営住宅の管理を行っています（熊本市営住宅条例〔以下「条例」という。〕第 60 条参照）。指定管理者とは、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のことです。管理センターは、市との委託契約に基づき、市営住宅に関する各種手続き、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行っています（条例第 63 条参照）。他方、市は、委託契約の相手方である管理センターが条例に定められた指定管理者としての業務を適正に行っているかどうかに関心をもち、業務が適正に行われていないときには、契約の相手方たる管理センターにその是正を求めることができます。

3 主張①について

(1) 迷惑行為があった場合の市の対応

「市からの回答」によると、条例第 25 条で禁止されている迷惑行為があった場合、熊本市営住宅迷惑行為対応措置要綱（以下「要綱」という。）に基づき、管理センターによる事実確認を行い、必要に応じて原因者に対する指導文書の交付、是正指導、改善計画書の提出の求め等を実施し、なお迷惑行為を止めないときは、管理センターは市営住宅課へ報告し、原因者の呼出し・訪問等行ったうえで、最終指導文書の交付、再度の是正指導、誓約書の提出の求め等を実施し、それでも迷惑行為が解消されない場合は、入居許可を取り消し、明渡しを請求することになる旨回答しています。

したがって、本件の場合も、申立人宅の真上の部屋（e 号室）およびその隣室である申立人宅の斜め上の部屋（f 号室）に居住している入居者（以下「e 号室入居者」及び「f 号室入居者」、両者をまとめて「上階入居者」という。）が騒音を発生させているとの事実が確認された場合、管理センターとしては、要綱に基づき迷惑行為を止めるよう指導や是正指導を行うことになります。

(2) 本件における管理センターの対応

実際を上階入居者が申立人の主張されるような騒音を発生させているかについては、客観的に根拠づける資料がないため、オンブズマンとしては事実関係が不明であり判断できません。

もっとも、「市からの回答」によると、申立人の相談を受けて、管理センターは以下のような対応をとっています。すなわち、①平成 30 年 8 月、②同年 12 月、③平成 31 年 1 月に、申立人から上階入居者が夜遅い時間帯に洗濯等を行っている音がするとの苦情がありました。e 号室入居者は〇〇大学の留学生であり日本語を解さないことか

ら、管理センターは、〇〇大学留学生担当との連携によって問題の解決を図ろうとしたようです。管理センターは、①の際には、留学生担当に連絡し、その結果、e号室入居者はそのような洗濯等はしておらず、隣のf号室入居者ではないかとのことだったため、管理センター職員がf号室を訪問し、深夜に洗濯をしているのであればしないよう注意したとのことです。②の際には、留学生担当へ再度連絡し、また、f号室を再び訪問して注意を行い、③の際には、英文で注意文書を作成しe号室の郵便受けに投函したとのことです。

(3) 管理センターの対応に対する評価

市としては、申立人の主張される騒音の原因を特定するに至っていないとのことですが、そもそも騒音トラブルは、その性質上、原因者の特定が難しいという特徴があると思われます。市営住宅は共同生活の場であり、ある程度の生活音が生じるのは不可避であるといえるところ、そのような生活音を騒音と感ずるか否かは、受け手の状態や近隣との人間関係など複雑な要素により左右されるからです。したがって、本件においても、騒音の原因を特定するに至っていないのはやむをえないことと考えます。管理センターとしては、e号室入居者が音を出しているとの申立人の主張もあり、上階入居者に対して上記3(2)のような対応をするに至ったものと推察します。

そこで、上記3(2)の対応をみますと、管理センターは、e号室入居者に対して、①及び②の際には留学生担当に連絡するなどして事実確認を行い、夜遅い時間帯の洗濯等について注意喚起を行っています。そして、③の際には、英文で作成した注意文書をe号室の郵便受けに投函し、注意喚起を行っています。したがって、管理センターは、申立人宅の真上の部屋に居住しているe号室入居者について、申立人の相談のたびごとに、複数の手段を用いて、事実確認と注意喚起を行っていると考えられます。

また、申立人宅の斜め上の部屋に居住するf号室入居者に対しては、①及び②の際には、管理センター職員からなる巡回班が訪問して注意を行い、③の際にも、深夜に洗濯を行っていないことの確認をとっています。したがって、f号室入居者についても、管理センターは、申立人の相談のたびごとに事実確認と注意喚起を行っていることが分かります。

以上より、管理センターは上階入居者に対し、複数の手段を用いて夜遅い時間帯に洗濯等をしないよう注意を行っていると考えられます。上階入居者は外国の方で日本語を解さないとのことですが、留学生担当との連携や英文での注意文書の投函などによって、意思疎通はできているものと考えられます。実際、e号室入居者は、平成31年1月に管理センターを訪れ、洗濯は午後5時までに済ませ夜間の生活音にも気を遣っていると主張しており、また、f号室入居者も、管理センターから注意喚起を受けて以来、夜間に洗濯機は使用していないと主張しているとのことです。

上階入居者に対しては再三にわたって上記のような対応を行い、このような結果となっていることから、管理センターとしてこれ以上の対応は難しいのではないかと考

えます。夜間の生活音には気を遣っているという上階入居者に対し、重ねて事実確認や注意喚起を行うことは、同人らの私生活に対する過度の干渉となり、プライバシーの侵害等につながるおそれもあるからです。

以上より、上記のような管理センターの対応は、指定管理者の住宅管理として適正なものと考えられます。よって、申立人の主張①につき管理センターの対応に問題は認められません。

なお、申立人は「子どもが部屋を走り回ったりする音に悩まされている」と主張されていますが、申立人宅の上階の e 号室及び f 号室の世帯に子どもはなく、また、申立人の同じ階の隣室の世帯にも子どもはいないとのことですから、子どもが原因の騒音が上階や近隣の部屋から生じることは考えにくいと思われます。

4 主張②について

申立人は、令和元年（2019 年）8 月、管理センターに相談に行った際に、「通訳の人を立てる」と言われたがその話も進んでいないと主張されています。

「市からの回答」によると、通訳を介するのであれば留学生担当へお願いすることになるため、このような職員の発言はなかったものと思われるということです。

実際に申立人と管理センターとの間で「通訳の人を立てる」という話があったかについては、オンブズマンがその場に同席したものでなく、両者の主張を客観的に根拠づける資料もないため、事実関係を判断することはできませんが、申立人としては、外国の方であり日本語を解さない e 号室入居者に、苦情の内容が伝わっていないのではないかと危惧されているものと推察します。

そこでこの点につき検討しますと、管理センターは、〇〇大学の留学生である e 号室入居者に注意喚起を行うにあたり、留学生担当と連携をとったうえで事実確認を行っていることがうかがえます。留学生担当が所属している〇〇大学は、「〇〇大学…におけるグローバル戦略の企画立案を行い、教育研究における国際交流を推進するとともに、グローバル人材の育成及び地域社会のグローバル化に貢献すること」を目的とした機関であり、その業務には「海外の大学との大学間連携の推進に関すること」、「研究者のグローバルな研究活動の支援に関すること」等が含まれます。したがって、留学生担当は、留学生の支援を行うのに必要な能力を有しているものと考えられ、管理センターとしては、留学生担当と連携することで、e 号室入居者と意思疎通を図ることは可能だったと考えます。

以上から、管理センターの対応において「通訳の人を立てる」ことがないとしても、e 号室入居者に対し申立人の苦情の内容は伝わっているものと考えられます。したがって、申立人の主張②につき管理センターの対応に問題は認められません。

5 最後に

申立人は、夜遅い時間帯の騒音によって睡眠を妨げられ、さぞご心労のことと拝察申し上げます。これまでの申立人のご相談に対し、管理センターは適切な対応をとっているものと思われますが、今後も同様の相談があれば、適切な事実確認や指導等を行っていくと

のことです。申立人におかれましては、今後も騒音問題が生じるようであれば、再度管理センターへご相談されるとよろしいかと存じます。