熊本市オンブズマン
平成25年度報告書

平成25年4月1日~平成26年3月31日

平成26年６月

熊本市オンブズマン

目　次

巻頭言

熊本市代表オンブズマン　吉田　勇……1
熊本市オンブズマン　　松永　榮治……2

Ⅰ　制度の概要

1　制度の概要……5
2　苦情処理の流れ……7

Ⅱ　運用状況

1　苦情申立ての受付状況……9
2　苦情申立ての処理状況……11
3　発意調査……13
4　勧告又は意見表明……13
5　巡回オンブズマン……13
6　現地調査……13
7　フォローアップ調査……13
8　その他の活動……14

Ⅲ　苦情申立ての事例（平成24年度からの継続分）

1　苦情申立ての趣旨に沿った事例……21
（市の業務に何らかの不備があった事例）
2　市の業務に不備がなかった事例……46
3　調査対象とならなかった事例……60

Ⅳ　苦情申立ての事例（平成25年度受付分）

1　苦情申立ての趣旨に沿った事例……66
（市の業務に何らかの不備があった事例）
2　市の業務に不備がなかった事例……105
3　調査対象とならなかった事例……144

Ⅴ　発意調査の事例

Ⅵ　過年度の苦情処理案件の改善等の状況

参考

1　利用者の声……155
2　熊本市オンブズマン制度のあゆみ……156
3　熊本市オンブズマン条例……158

平成25年度報告書の公表にあたって

熊本市代表オンブズマン　　吉田　勇

私たちの生活は多様なかたちで市の行政と関わっていますが、市民の方々がそうした関わりのなかで市の業務について職員との間で納得できないことを経験されたときに、簡易な手続きで費用負担なしに利用できるのがオンブズマン制度です。申立ての対象になるのは市の業務を担う職員の行為全般ですが、自己の利害に関わること、原則として１年以内のことという限定があります。市民の方々が市の政策や税金の使い方などに不満や批判をお持ちでも、それらは自らの利害に直接関わらない限り、申立ての対象外になります。

最近、オンブズマンとしての経験を通して実感していることがあります。ひとつは、行政も「人の営み」であるということです。職員が組織の一員として遂行している職務も、市民の方々との関係性を通して遂行されています。職員には当然の対応が市民の方々から権力的と批判されるのも、両者の関係性のあり方に起因しています。

もうひとつは、行政の対応は基準の援用を実質的に理由づける必要があることです。市民の方々の関心は、行政の基準そのものよりも、それらの基準が援用される実質的理由にあるのが常ですから、職員にも、その実質的理由を説明する能力が求められます。

私もオンブズマンとして、市民と職員の関係性と実質的理由を踏まえて、公正な判断に達するように努めているつもりですが、実際にどこまでそうなっているかは、この報告書に対する市民の方々のご批評にまちたいと思います。

早いもので、熊本市オンブズマン制度も今年の３月で２年５ヶ月を経過しましたので、報告書も三冊目になります。あらためて、この制度を創設された関係者各位、この制度をご利用いただいた市民の方々、オンブズマンの調査に応じていただいている職員各位に対して、感謝申し上げます。

今後とも、専門調査員および事務局員と協力しながら、市民の権利利益の実現と行政の改善に寄与できるように微力を尽くしたいと思います。

市民の方々から、この報告書に対するご批評をいただくとともに、オンブズマン制度に対するご支援を賜ることができれば幸いです。

オンブズマンの委嘱を受けて

熊本市オンブズマン　　松永　榮治

平成25年11月に、熊本市長から熊本市オンブズマンの委嘱を受けました。

私は、平成23年１月から、熊本市内で弁護士を開業していますが、弁護士登録をする前の約38年間は、検察官として、検察庁や法務省に勤務し、主に汚職、脱税、選挙違反などの財政経済事件捜査などの検事の仕事と犯罪白書作成や刑事政策研究などの研究者の仕事を行ってきました。また、国を相手とする行政事件訴訟が提起された場合には国の代理人を務めたこともありました。これらの実務の経験や知識を十分にお役に立てられる職務であると考え、オンブズマンを引き受けることにしました。

裁判の世界においては、中立・公正な裁判官が審理し、厳密な証拠法則によって事実認定が行われ、法律違反（適法か違法か）の有無を判決で示し、白黒を明らかにすることが目的とされています。ところが、オンブズマン制度は、中立・公平な第三者による判断であるところは裁判と似ていますが、簡易迅速な職務遂行が求められるため、厳密な証拠法則はなく、市と市民の協力によって広く情報収集を行って事実を確認することになります。そして、判断に際しては、市の行政の当・不当についても見解を示し、改善を求める意見を表明することができます。

市の業務の執行や対応には法令違反の不備はないものの、市民の立場から見れば、もう少し工夫や配慮があったほうがより適切ではなかったかと思われる事例や担当者と市民の間の言葉や認識の行き違いが見られる事例などがないわけではありません。市民の権利及び利益の擁護者であるとともに、市政の監視者であることを責務とするオンブズマンの本質は、このような場合に現れるものと思います。市の担当部局においては、法令違反の不備はないのに指摘を受けるのは気持ちのいいものではないかも知れませんが、よりよき市政とそれに対する市民の理解と信頼を願っての「オンブズマンの判断」であることをご理解いただければ、ありがたく思います。

法律実務家及び研究者としてのこれまでの経験を活かし、最善を尽くすつもりですのでよろしくお願いします。

Ⅰ　制度の概要

1　制度の概要

2　苦情処理の流れ

Ⅰ　制度の概要

1　制度の概要

⑴　熊本市オンブズマン制度とは

熊本市オンブズマン制度は、オンブズマンが市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的としています。

⑵　オンブズマンの職務

熊本市オンブズマンは具体的に次のことを行います。

①　市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査します。

②　常に市政を監視し、オンブズマン自らも事案を取り上げ、調査します。

③　調査結果をもとにオンブズマンの判断を示します。必要なときは、市に対して是正などの措置を行うよう勧告したり、制度の改善を求める意見表明をします。

⑶　苦情申立てできる方

市民はもちろん、市外在住者や外国人、団体なども苦情を申し立てることができます。

⑷　対象となる苦情の範囲

熊本市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日（終わった日）から原則として１年以内の苦情が対象となります。ただし、次のような場合などは、取り扱いません。

①　裁判手続きや行政不服申立手続き等で、係争中又は確定済みの事項

②　請求に基づいて、監査を実施している事項や監査を終了した事項

③　議会に関する事項

④　オンブズマンの行為に関する事項

⑸　オンブズマンの組織等

①　オンブズマン

熊本市オンブズマンは、熊本市オンブズマン条例の規定に基づき、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱することとしています。

オンブズマンは、市民の皆さんの権利と利益の擁護者として、公平かつ中立的な立場で職務を行い、また、職務上知り得た秘密を漏らしてはならないことになっています。

② オンブズマンの任期

オンブズマンの任期は２年です。ただし、１回に限り再任することができます。

③ 運用体制

現在、オンブズマン２名、オンブズマンを補佐する専門調査員２名、その他制度を運営する事務局員４名（受付を担当する嘱託職員１名を含む）の８名体制で運用しています。

⑹ 申立方法

苦情の申立ては、書面により行うことになっています。事務局にご持参いただく方法の他、郵送、FAX、Eメール、ホームページのフォームメールでも受け付けています。

苦情申立書は、オンブズマン事務局や、市政情報プラザ（市役所本庁１階）各区役所（各総合出張所、各出張所含む。）等に置いています。

住所、氏名、電話番号、苦情の内容、苦情の原因となった事実のあった日又は 終わった日、他の救済制度利用の有無についての記載があれば、便箋などの申立書以外の書面でも受け付けます。

なお、匿名での申立てはお受けできません。

⑺ 面談について

オンブズマンと直接面談ができます。希望される方は、予約が必要です。

⑻ 苦情の調査

オンブズマンは、苦情の内容を審査し、市の関係部署を調査します。調査は、ヒアリング、書類や記録の閲覧、実地調査を行うなどの方法で行います。

⑼ 調査結果の通知

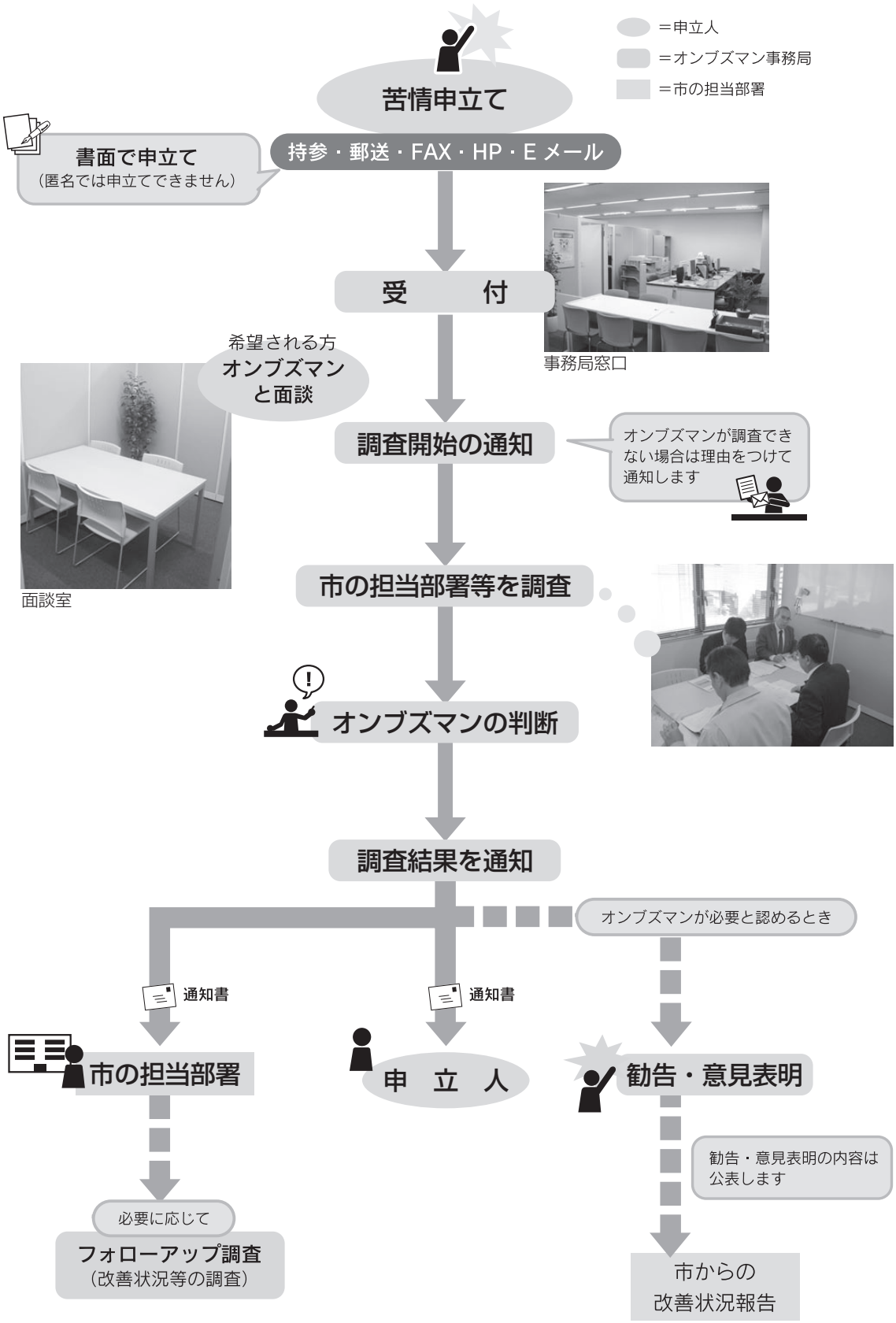
オンブズマンは、直接調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

また、同じ結果を市の機関にも文書でお知らせします。

⑽ 運営状況の報告・公表

毎年度の運営状況については、市長及び議会に報告するとともにこれを公表します。

2　苦情処理の流れ


＝申立人
＝オンブズマン事務局
＝市の担当部署
苦情申立て
書面で申立て
（匿名では申立てできません）
持参・郵送・FAX・HP・E メール
受　　付
事務局窓口
希望される方
オンブズマン
と面談
面談室
調査開始の通知
オンブズマンが調査できない場合は理由をつけて通知します
市の担当部署等を調査
オンブズマンの判断
調査結果を通知
オンブズマンが必要と認めるとき
通知書
通知書
市の担当部署
申　立　人
勧告・意見表明
勧告・意見表明の内容は公表します
必要に応じて
フォローアップ調査
（改善状況等の調査）
市からの
改善状況報告

Ⅱ　運用状況

1　苦情申立ての受付状況

2　苦情申立ての処理状況

3　発意調査

4　勧告又は意見表明

5　巡回オンブズマン

6　現地調査

7　フォローアップ調査

8　その他の活動

Ⅱ　運用状況

1　苦情申立ての受付状況

平成25年４月１日から平成26年３月31日までの１年間で、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は、67件でした。

苦情申立人について居住地別にみると、市内居住者からの申立てが60件、市外居住者からの申立てが７件となっており、そのほとんどが市内居住者からの申立てとなっています。

また、申立方法別では、持参が28件（41.8%）と最も多く、次いでＥメールやフォームメールといったインターネットを利用した申立てが25件（37.3%）、郵送９件（13.4%）、ＦＡＸ５件（7.5%）となっています。（表１参照）

表１　月別・居住地別・申立て方法別受付状況　（単位：件）

月	件数	申立人居住地別			申立方法別			
		市内	県内（市外）	県外	持参	インターネット	郵送	FAX
4	3	3	0	0	2	0	1	0
5	5	5	0	0	2	3	0	0
6	7	7	0	0	3	3	0	1
7	4	3	1	0	0	2	1	1
8	5	4	1	0	3	0	2	0
9	7	7	0	0	3	4	0	0
10	6	6	0	0	3	1	1	1
11	5	4	0	1	3	2	0	0
12	9	9	0	0	3	6	0	0
1	3	2	0	1	1	1	1	0
2	5	3	1	1	1	3	1	0
3	8	7	1	0	4	0	2	2
合計	**67**	**60**	**4**	**3**	**28**	**25**	**9**	**5**

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、都市建設局18件（26.9%）と最も多く、次いで健康福祉子ども局11件（16.4%）、財政局７件（10.4%）となっています。

申立てを分野別に見ると「道路管理」「道路整備」などの道路関係、「生活保護」などの福祉関係が多くなっています。（表２参照）

表2　行政組織別・分野別受付状況　（単位：件・%）

組　織	件数	構成比	分　野							
総務局	2	3.0	契約	1	相談業務	1				
企画振興局	2	3.0	市民協働	1	交通安全対策	1				
財政局	7	10.4	固定資産税	5	市県民税	2				
健康福祉子ども局	11	16.4	生活保護	1	国民健康保険	1	介護保険	1	住宅支援給付	1
			高齢者団体支援	1	環境衛生	1	感染症対策	1	児童相談所	1
			施設	1	個人情報保護制度	1	相談業務	1		
環境局	1	1.5	環境保全	1						
農水商工局	1	1.5	消費者相談	1						
観光文化交流局	1	1.5	文化財	1						
都市建設局	18	26.9	道路管理	5	土地区画整理	2	住宅管理	2	景観整備	1
			マンション管理	1	駐車場管理	1	道路整備	1	準用河川改修	1
			公園	1	用地取得	1	委員選考	1	審議会等運営	1
中央区役所	6	8.9	生活保護	3	地域コミュニティセンター	1	国民年金	1	戸籍	1
西区役所	1	1.5	生活保護	1						
南区役所	3	4.5	生活保護	1	児童手当給付	1	相談業務	1		
北区役所	2	3.0	圃場整備	1	道路整備	1				
交通局	3	4.5	電車運行	1	自動車運行	1	公共用地	1		
上下水道局	1	1.5	上下水道料金	1						
教育委員会	5	7.4	幼稚園	2	図書館	1	緑の保全	1	職務外行為	1
その他の機関	3	4.5	指導監査	1	交通規制	1	ボランティア活動	1		
合計	**67**	**100.0**								

2　苦情申立ての処理状況

(1)　平成24年度からの継続分

平成24年度に苦情申立てを受け付け、平成25年度に調査を継続したものが18件ありましたが、そのうち調査を終了し、その結果を申立人に通知したものが15件（83.3%）、調査対象とならなかったものが３件（16.7%）となっています。（表３参照）

表３　苦情処理の状況　（単位：件・%）

区　　分	件　数	構成比
1　調査結果を通知したもの	15	83.3
(1)　苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）	8	44.4
(2)　市の業務に不備がなかったもの	7	38.9
2　調査対象とならなかったもの	3	16.7
(1)　管轄外のもの	2	11.1
(2)　その他のもの（利害無し・１年以上経過等）	1	5.6
合　　計	18	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。（表４参照）

表４　苦情処理日数の状況　（単位：件・%）

区　分 ＼ 処理日数	30日以内	31日～60日	61日以上	合　計
1　調査結果を通知したもの	0	3	12	15
(1)　苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）	0	2	6	8
(2)　市の業務に不備がなかったもの	0	1	6	7
2　調査対象とならなかったもの	0	1	2	3
(1)　管轄外のもの	0	1	1	2
(2)　その他のもの（利害無し・１年以上経過等）	0	0	1	1
合　　計	0	4	14	18
構　成　比	0.0	22.2	77.8	100.0

⑵　平成25年度受付分

平成25年度に苦情申立てを受け付けた67件のうち、平成25年度に調査が終了し、その結果を申立人に通知したものが38件（56.7%）、調査対象とならなかったものが６件（9.0%）、取り下げられたものが４件（6.0%）、次年度に継続したものが19件（28.3%）となっています。（表５参照）

表５　苦情処理の状況　（単位：件・%）

区　　分	件　数	構成比
1　調査結果を通知したもの	38	56.7
⑴　苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）	17	25.4
⑵　市の業務に不備がなかったもの	21	31.3
2　調査対象とならなかったもの	6	9.0
⑴　管轄外のもの	4	6.0
⑵　その他のもの（利害無し・１年以上経過等）	2	3.0
3　調査を中止したもの	0	0.0
4　取り下げられたもの	4	6.0
5　継続調査中のもの	19	28.3
合　　計	67	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。（表６参照）

表６　苦情処理日数の状況　（単位：件・%）

区　分 ＼ 処理日数	30日以内	31日～60日	61日以上	合　計
1　調査結果を通知したもの	0	8	30	38
⑴　苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）	0	3	14	17
⑵　市の業務に不備がなかったもの	0	5	16	21
2　調査対象とならなかったもの	5	0	1	6
⑴　管轄外のもの	3	0	1	4
⑵　その他のもの（利害無し・１年以上経過等）	2	0	0	2
3　調査を中止したもの	0	0	0	0
4　取り下げられたもの	2	2	0	4
合　　計	7	10	31	48
構　成　比	14.6	20.8	64.6	100.0

３　発意調査

平成25年度は、熊本市オンブズマン条例第７条第２項に基づき、発意調査を１件行いました。（「Ⅴ　発意調査の事例」参照）

４　勧告又は意見表明

平成25年度は、熊本市オンブズマン条例第７条第１項第２号に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。

５　巡回オンブズマン

中央区を除く各区の区役所や公民館等に出向き、市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付ける巡回オンブズマンについて、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第１回	４月25日（木）	東区役所
第２回	５月20日（月）	西区役所
第３回	６月20日（木）	南区役所
第４回	７月17日（水）	北区役所
第５回	８月27日（火）	託麻公民館
第６回	９月19日（木）	花園公民館
第７回	10月30日（水）	城南総合出張所
第８回	11月28日（木）	清水公民館
第９回	12月10日（火）	東部公民館
第10回	１月23日（木）	河内総合出張所
第11回	２月20日（木）	幸田公民館
第12回	３月20日（木）	龍田公民館

６　現地調査

苦情の内容によっては、状況を把握するため、オンブズマンが直接現地に赴き調査を行いますが、平成25年度は９案件10回実施しました。

７　フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）

平成25年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿ったものの中で改善に至っていないもの20件、市の業務に不備がなかったものの中でオンブズマンが何らかの要望を出したもの３件の計23件について改善等の状況の追跡調査を行いました。加えて、過年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの改善に至っていないものについても再度追跡調査を行いました。

その結果、市から改善済や改善に向けて検討中である旨等の回答を得ました。

8　その他の活動

⑴　相談、要望の受付状況

平成25年度は、オンブズマンの調査結果等に関する相談、要望や、市政等に関する相談、要望を565件受け付けました。（表７参照）

表７　市民等からの相談、要望の行政組織別・分野別受付状況　（単位：件・％）

組　織	件数	構成比	分　野							
総務局	11	1.9	相談業務	7	不祥事	2	行財政改革	1	個人情報保護制度	1
企画振興局	262	46.4	オンブズマン制度	252	市民協働	2	交通安全対策	2	広報	1
			広報刊行物	1	広聴業務	1	地域コミュニティセンター	1	自治会	1
			公民館	1						
財政局	18	3.2	固定資産税	10	市県民税	3	徴収対策	3	個人情報保護制度	2
健康福祉子ども局	44	7.8	介護保険	8	国民健康保険	6	相談業務	6	医療安全相談	3
			生活保護	2	高齢者健康支援	2	障がい者社会参加促進	2	施設	2
			国民年金	2	民生委員	1	高齢者団体支援	1	心身障害者扶養共済制度	1
			住宅支援給付	1	保育所	1	保育料	1	児童相談所	1
			動物愛護センター	1	霊堂	1	環境衛生	1	個人情報保護制度	1
環境局	11	1.9	収集	8	環境保全	2	相談業務	1		
農水商工局	3	0.5	食肉センター	1	植木市	1	相談業務	1		
観光文化交流局	1	0.2	観光イベント	1						
都市建設局	89	15.8	道路管理	17	道路整備	14	河川管理	14	公園	9
			市営住宅	8	マンション管理	6	土地区画整理	4	準用河川改修	4
			建築確認	3	駐輪対策	3	用地取得	2	水路管理	2
			都市計画	1	景観整備	1	駐車場管理	1		
中央区役所	29	5.1	生活保護	17	相談業務	6	個人情報保護制度	3	国民健康保険	1
			国民年金	1	手帳の交付	1				
東区役所	4	0.7	生活保護	1	国民健康保険	1	ひとり親家庭支援	1	相談業務	1
西区役所	4	0.7	生活保護	2	自立支援給付	1	自治会	1		
南区役所	16	2.8	ひとり親家庭支援	13	生活保護	3				
北区役所	4	0.7	ひとり親家庭支援	2	生活保護	1	圃場整備	1		
消防局	4	0.7	消防団	4						
議会事務局	1	0.2	政務調査費	1						
交通局	6	1.1	公共用地	4	自動車運行	2				
上下水道局	3	0.5	上下水道料金	1	上下水道工事	1	下水道受益者負担金	1		
病院局	1	0.2	診療費	1						
教育委員会	9	1.6	幼稚園	4	中学校	2	学校教育	1	図書館	1
			職務外行為	1						
選挙管理委員会	2	0.4	公報	1	ポスター	1				
その他の機関	43	7.6	国・県の機関	13	民間企業	9	住民間	7	市町村の機関	6
			市民オンブズマン	5	その他	3				
合計	**565**	**100.0**								

⑵　第15回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成25年11月に東京で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、吉田勇オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。

⑶　広報

①　市政だよりでの広報

平成25年度７月号、11月号に制度案内記事を、平成25年度４月号から３月号まで巡回オンブズマン開催記事をそれぞれ掲載しました。特に11月号は、紙面１ページを活用した特集記事としました。

【市政だより11月号】

熊本市オンブズマン制度

②　ラジオでの広報

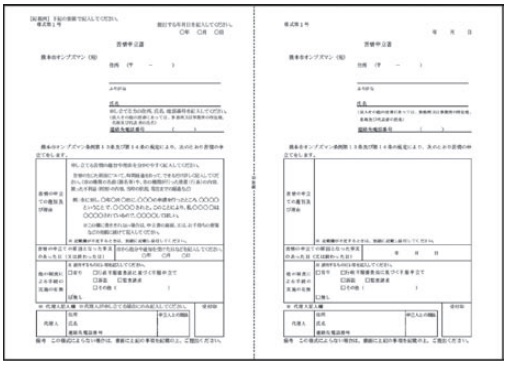
市政広報番組等で制度についての広報を行いました。

③　ポスター、パンフレットの設置

オンブズマン事務局をはじめ、各区役所（各総合出張所、各出張所含む。）等の市の施設に制度利用案内のポスターや、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】

【苦情申立書】



【掲示用ポスター】

④　バス・電車の車内広告

平成25年11月に、熊本市域の路線を中心に、バスや路面電車の車内に制度を案内するポスターを掲示しました。

⑤　各戸配布形式紙媒体（フリーペーパー）を用いた広報

平成25年10月から平成26年３月にかけて、「すぱいす」の紙面上で制度の紹介を行いました。特に11月は２週にわたり紙面２ページを活用した特集記事としました。

⑷　オンブズマン制度のホームページ運用

熊本市ホームページ上にオンブズマン制度のホームページを開設し、制度についての情報発信や、インターネットを利用した苦情申立てができるようにしています。

Ⅲ　苦情申立ての事例
（平成24年度からの継続分）

1　苦情申立ての趣旨に沿った事例
（市の業務に何らかの不備があった事例）

2　市の業務に不備がなかった事例

3　調査対象とならなかった事例

Ⅲ　苦情申立ての事例

（平成24年度からの継続分）

平成24年度に苦情申立てを受け付け、平成25年度に調査を継続したものが18件あり、調査対象とならなかったものを除き、平成25年度に調査はすべて終了しています。ここでは実際に苦情申立てがあった事例について紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。また、「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）に対する市の回答を掲載しています。

事例については、オンブズマンが調査結果を通知したもの15件（その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）８件、市の業務に不備がなかったもの７件）はすべて掲載し、調査対象とならなかったもの３件はまとめて掲載しています。

～掲載事例一覧～

1　苦情申立ての趣旨に沿った事例
（市の業務に何らかの不備があった事例）

内容	頁
(1)　無料法律相談	21
(2)　地域公民館に対する補助金等	23
(3)　嘱託相談員の雇止め１	27
(4)　嘱託相談員の雇止め２	32
(5)　親子に対する支援のあり方	37
(6)　保育園に対する市の対応	40
(7)　生活保護の不正受給に関する情報提供	42
(8)　生活保護の介護扶助	44

2　市の業務に不備がなかった事例

内容	頁
(1)　自治基本条例見直しの手続き	46
(2)　自治推進委員会の委員選考	49
(3)　固定資産税の納付に関する対応	50
(4)　開発行為に伴う道路汚損	51
(5)　マンション建築の際の指導	54
(6)　開発行為	57
(7)　本人確認のための身分証明書の提示	59

3　調査対象とならなかった事例

内容	頁
(1)　私道の側溝整備	60
(2)　調査結果について１	60
(3)　市政に関する多岐にわたる苦情	60

1　苦情申立ての趣旨に沿った事例
（市の業務に何らかの不備があった事例）

(1)　無料法律相談（要約）

苦情申立ての趣旨

市の無料法律相談を利用したが、その時の相談委員の対応は、上から目線の言動で怖さを感じさせるものであり、話したいことの半分も話すことができなかった。また、私が相談した内容には、相手方が存在したのだが、相談委員から相手方のフルネームをしつこく聞かれた。相手方とは、親しい間柄にあったわけではないので、フルネームを知るはずもない。相手方のフルネームを答える必要があるのであれば、電話予約の際にその旨を言っておいてほしい。結局、解決の糸口もつかめずただ不快な思いをしただけだった。相談委員の対応にも問題があったと思うが、そのような人選をした市にも問題があるのではないか。

市からの回答

無料法律相談は、市民の皆様のさまざまなご相談のうち、法律の知識が必要な相談について、弁護士が相談にあたることによって、相談内容への助言を行い、解決への一助となるよう行っているものです。この法律相談は、市が業務委託を行い実施しているものですが、平成24年度については、熊本県弁護士会（以下「弁護士会」という。）へ業務委託を行い実施いたしました。この業務は、弁護士会に登録されている弁護士を市に派遣していただき、相談を実施するものであり、市が個々の弁護士の人選を行っているものではありません。

「上から目線の言動で怖さを感じた。」とのことですが、相談者のプライバシーや個人情報への配慮といった観点から、職員は相談の場には立ち会いません。そのため、弁護士がどのような対応を行ったのかはわかりませんが、このような感情を抱かれたことについては、大変申し訳なく思います。

「相手方のフルネームをしつこく聞かれた。答える必要があるのであれば、電話予約の際に言っておいてほしい。」とのことですが、相談の内容によっては、相手方が存在する場合があり、担当する弁護士が、相談者の相手方の弁護を行っている可能性もあります。その場合には、利益相反にあたるため、その弁護士はご相談をお受けすることはできません。弁護士が相手方を確認する場合としては、そのような状況が考えられます。その日に派遣される弁護士が相手方を確認する必要がある状況かどうかは、市では判断できませんので、電話予約の際にこのことについてお話をすることは困難な状況です。

「解決の糸口もつかめず不快な思いをしただけだった。」とのことですが、前述のとおり、法律相談は、相談者の方への手助けとなるように行っているものですが、その目的を果たすことができず、かえって不快な思いをされたということについては、申し訳なく思います。

「人選をした市にも問題があるのではないか。」とのことですが、前述のとおり、本市が個々の弁護士を人選しているのではなく、弁護士会から弁護士を派遣していただいたうえで法律相談を実施していますので、相談員の人選については市が関与することはできません。しかしながら、このようなご意見をいただいたことは、業務委託を行っている弁護士会へお伝えし、今後、相談者の方が不快な思いをされないよう、ご指導をお願いしたいと考えています。

なお、平成24年６月から、相談を受けられた方を対象に、相談の感想などについてのアンケート調査を実施しております。今後もご意見をお聴きしながら、市民の皆様にとって身近で利用しやすい相談窓口となるよう努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、本件法律相談は、法的問題を抱えている市民の方々に法律の専門知識を有する弁護士に相談できる場を提供するために、市が弁護士会に法律相談業務を委託しており、弁護士会において、市の法律相談を引き受ける旨を登録している弁護士を派遣して、相談者からの法律相談を受けているものです。

したがって、個々の担当弁護士の選任は弁護士会で行っており、市が担当弁護士の選任を行ったり、弁護士を指導することはできません。

しかし、申立人は、担当弁護士の上から目線の言動で怖い思いをしたうえ、相手方のフルネームを聞かれたり、不快な思いをしたとのことですが、そのような思いをされたことは大変申し訳ないことと思います。市の職員は相談の場に立ち会っておりませんが、これは相談内容が個人的な問題となることが予想されますので、個人情報からしても、相談者と担当弁護士だけの話に収め、拡散させないことが必要と思われるためです。紛争当事者の名前や具体的な相談内容を予約の際に詳しくお聞きしないのも、同様の配慮によります。それ故、相談そのものは担当弁護士に任せておりますが、市としても担当弁護士に対しては、弁護士の職業倫理に則った適切な相談者との面接を強く期待しております。

市は、担当弁護士がその期待に応えてくれているかは知りたいところですので、法律相談を受けられた方々にその感想などについてアンケート調査を実施し、その結果を今後の法律相談業務に活かして、利用しやすいものとなるよう努めてまいります。

今回の件も、このようなご意見が寄せられたことを弁護士会に連絡して、その対応を検討してもらいたいと思っております。

市の改善等の状況

申立ての内容ついては、今後の対応に活かしていただくよう、法律相談を委託している弁護士会へお伝えしました。

また、アンケート調査については、現在も継続して実施しており、相談を受けられた方のご意見を伺いながら、相談業務を実施しているところです。

⑵　*地域公民館に対する補助金等（要約）*

苦情申立ての趣旨

私たちの地域の公民館は、事実上、町内自治会の所有・管理下にあるので、公民館長に交付される地域公民館の建設・営繕費補助金を自治会長への交付に改めてほしい。

また、市地域公民館運営費補助実施要綱（以下「要綱」という。）では、運営費補助と事業費補助が混同され、補助対象事業費についても事業実施額ではなく当初予算額としているなど法令等に抵触していると思われるので、それらを区別し、また法令等に抵触しないよう要綱を改めてほしい。

さらに、町内自治会は行政組織の一部や下部組織ではないので、市が勝手に○○校区第○自治会などと自治会の名称を決めないでほしい。私たちの自治会は法人格を取得した認可地縁団体なので、その名称を使用してほしい。

市からの回答

本市における地域公民館の運営に関してですが、町内自治会から助成を受け運営されているところや、地域住民から公民館費を徴収し運営しているところ、また、市からの補助金と使用料収入のみで運営しているところなどがあり、また、全体の４割の自治会長が公民館長を兼務されています。このように、様々な地域の実情や所有形態があることは認識していますが、地域公民館の建設・営繕費補助金については、活動している地域公民館組織に対して支援を行うものであることから、地域公民館長から申請があるべきと考えますことをご理解ください。

次に、運営費補助金の交付につきましては、要綱に基づき、補助金の額は１館につき15万円以内としており、内訳は、均等割、施設割、校区代表館、世帯割、事業割となっております。補助金交付を受けた地域公民館には、事業終了後に決算書、事業報告書等を添えて補助金実績報告書の提出をしていただき、それをもとに審査のうえ、交付確定を行っています。一方で、交付確定通知書（以下「通知書」という。）につきましては、その送付により、再度補助金が交付されると勘違いされる地域公民館長が多く、そのため問い合わせが絶えない状況であったため、数年前から交付確定までは行っていたものの、通知書の送付は見送っておりました。しかしながら、熊本市補助金等交付規則（以下「規則」という。）上、通知書は必ず送付すべきものであるため、今後は通知書を交付することに改めます。

さらに、町内自治会の名称については、誰もがわかりやすい名称となるように、各種届出等の申請書には、例えば字名を用いた「△△自治会」であれば「○○校区第○（△△）町内自治会」と併記していただくことをお願いしています。これは、自治会の名

称を行政が強制的に変更するものではなく、校区名と数字による町内名に統一することにより、誰もがわかりやすい自治会の名称を取り扱っているところであり、今後も、併記について、ご理解・ご協力をお願いしていきたいと考えております。

なお、届出・申請等の中には、併記できない様式のものもありますので、今後は併記できる様式に改めたいと思います。市の広報で、自治体名を記載する場合についても、今後検討していきたいと考えています。

オンブズマンの判断

申立人が建設・営繕費補助金を公民館長ではなく自治会長に交付すべきであると主張しておられるのは、町内自治会が法人化されていて、町内自治会が地域公民館を所有しているからではないかと思われます。申立人の主張が妥当かどうかを判断するためには、①建設・営繕費補助金の目的、②自治会が地域公民館を法的に所有していることの意義、③町内自治会の地域公民館に対する組織的支援の実態を検討する必要があります。

地域公民館の建設・営繕費補助金は、地域公民館活動に必要な施設並びに付属施設の建設及び営繕事業の一部を補助するものです。建設費補助金も営繕費補助金も使用目的が特定されています。しかも、公民館建設補助金の申請手続きをみると、通常の補助金交付申請書や補助金実績報告書などのほかに、建設計画書、建設見積書、建設決算見込書、建設決算書、工事請負契約書なども必要ですから、公民館長に裁量の余地はなく、補助金の適正な執行が脅かされるおそれもありません。公民館営繕費補助金についても同様です。

申立人は、町内自治会が地域公民館を法的に所有していることを重視しておられますが、町内自治会に法人格が付与された最大の目的は、町内自治会という団体名義で土地・建物を登記することができるようにすることです。町内自治会の名義で不動産の登記ができなかったために、実質的に町内自治会が所有している不動産をめぐる紛争が多発しましたので、それを予防するために、申請により不動産等を所有する地縁団体（町内自治会）に法人格が認められたのでした。

地域公民館の建設・営繕費補助金の受け皿になるために重要なのは、地域公民館が法人化された町内自治会の所有のもとにあるかどうかではなく、地域公民館が町内自治会をはじめとする各種の地域団体によって組織的かつ財政的に支援されているかどうかです。もしそのような支援が十分でなければ、公民館組織を強化するために町内自治会や他の地域団体からのより一層の組織的かつ財政的支援が必要だということになります。町内自治会が法人化されたからといって、地域公民館への町内自治会の組織的・財政的支援の実態がそれほど変わるわけではないと思います。

公民館建設・営繕費補助金は地域公民館の建設・営繕のために特定的に使用される

補助金ですから、町内自治会をはじめ地域の各種団体の組織的かつ財政的支援のもとに、信頼できる公民館役員体制を整備したうえで、公民館長を補助金の申請主体かつ交付対象とするのが、自治体による地域活動支援策として望ましいと思います。

次に、事業費補助金と運営費補助金の混同についてですが、町内自治会に対する補助金では、運営費補助金としての町内自治振興補助金と事業費補助金としての地域コミュニティづくり支援補助金が明確に区別されています。ところが、地域公民館に対する補助金では、運営費補助金と事業費補助金は明確に区別されていません。

事業費というのは、地域公民館の運営に必要な一般事務費や維持管理費とは性質を異にしていますから、運営費補助金と事業費補助金は区別されるのが妥当です。したがって、運営費補助金のなかに、積算の内訳として均等割、施設割、校区代表館、世帯割と並んで事業割が組み込まれているのは疑問です。事業割は、町内自治会に対する事業費補助金と同じように、運営費補助金から除いて、事業費補助金として別建てにするのが望ましいと思います。ただ、地域公民館の事業費のなかには、毎年恒常的なものもありうるので、事業割として便宜的に運営費補助金のなかに組み入れている現在の仕組みにも、事務簡素化という視点から見れば、理由がないわけではありません。しかし、補助金の趣旨からすれば、運営費と事業費は区別されますので、補助金の再編成が望まれます。地域公民館に対する運営費補助金のなかから事業割を除き、地域公民館に対する事業費補助金を独立に設ける方法や、町内自治会に対する事業費補助金（＝地域コミュニティづくり支援補助金）を、地域公民館の事業費も含めた補助金として再編成することが考えられます。いずれであっても、運営費補助金と事業費補助金を区別すべきであるという申立人の問題提起に沿うことになるのではないかと推測されます。

また、現在の概算交付の決定後の手続きの運用には、予算執行の適正化という視点から見ると問題があるように思います。この手続きの中で、交付確定通知書が交付されずに補助金等の交付がなされてきたのは規則第10条に抵触する、というのが申立人の批判ではないかと思います。市の回答によれば、補助金の交付を受けた地域公民館には、規則に基づいて、事業終了後に、決算書、事業報告書等を添えて補助金実績報告書の提出を求め、審査後に交付確定をしてきたが、これまで通知書の送付を見送ってきたので、これからは規則に従って通知書を送付したい、ということです。この回答は、予算執行の適正化を求める申立人の批判に応えて、これまでの手続きの運用を改善することを約束したものです。

さらに、町内自治会の名称ですが、○○校区第○町内自治会というように、同じ小学校区における多くの自治会を行政的な視点でわかりやすく識別する必要があることは疑いありません。他方では、町内自治会が自分たちの地域への帰属意識と愛着を示すために、長い間言い習わしてきた地域名称を町内自治会の名称にすることは、地域住民にとって当然の選択だと思います。

このように、町内自治会の名称には、地域住民によって主体的に選択された名称と小学校区内の多数の自治会を行政的視点から数字で識別する名称の二つがあるというべきです。どちらの名称の使用にも十分な理由がありますから、町内自治会の名称をどちらか一方に限ることはできないと思います。そうであれば、二つの名称を両立可能にするための方法を考える必要があります。

町内自治会の名称を用いる目的に応じて二つの名称を使い分ける方法や、二つの名称を併用する方法があると思います。市の広報でも、紙面が許す限り二つの名称を併記するように工夫してほしいと思います。広報はより多くの地域住民にわかることが望ましいからです。

市の改善等の状況

地域公民館運営費補助金と事業費補助金を区別することについては、検討していきたいと考えているところですが、地域公民館の活動は地域の核となる活動であり、地域公民館にとって運営費補助は、基本的な最低限の保障であると認識しています。

しかしながら、予算的な制約もある中で、地域公民館の活動に影響を与えないような運営費補助金と事業費に対する補助金の積算をどのように行っていくのか、慎重に取り組んでいかなくてはならないと認識しています。

町内自治会の名称に地縁の名称を併記することについては、自治振興補助金、防犯灯補助金の申請書等の様式を地縁の名称も併記可能なものに改め、申請受付等を行っております。また、上記補助金以外の届出や申請書（自治会長変更届、ボランティア保険関係）等も併記できる様式に改めたところです。

今後、町内自治会を対象とした申請様式については順次改め、市政だよりや区だより等の広報についても、できるだけ地縁の名称を併記し掲載してまいりたいと思います。

⑶　嘱託相談員の雇止め１（要約）

苦情申立ての趣旨

昨年４月からＡ室（Ｂ課の出先機関）の嘱託電話相談員として働いており、ある症状の子をもった親から電話相談を受け、具体的な支援の為に庁内の関係部署に働きかけたが、「検討する」というＢ課長の口約束のみで何一つ前に進まなかった。その後、Ａ室長は、「この件で積極的に動いてはならない」と私を激しく注意し、さらに、「あなたは間違っている！」と感情的に大声で叱責を繰り返した。あれは明らかにパワハラであった。その後、公務として支援が行えないならば、民間のボランティアとして公務時間外に支援する旨をＢ課長とＡ室長に伝えたところ、双方から「ボランティア活動も守秘義務に違反するので許可できない。」と命じられた。

上司の意向に反し、ボランティアとして在宅支援活動を昨年９月から開始する一方で、Ｃ委員会に守秘義務について問い合わせたところ、「このケースは守秘義務に当たらない。」との回答を得たため、そのことをＡ室長に報告したところ、Ａ室長は「その支援に一切関知しないし、以後の報告は無用である。」と告げた。その後、私とボランティアに関わるもうひとりの相談員（※）が更新を断られた。

その他、Ａ室長から、正職員だけにアクセス権が認められている福祉情報データベース上の当該親子に関するコピーを見せられた。コピーには親の人格的問題という誤解と偏見による危険な記述があり、誰も疑問を呈せない事に強い危惧を覚えた。

話し合いを継続することによって現実的な解決策を探ろうとする私たちに対して、意に沿わないからと一方的に関係を断絶する市の方針は如何なものか、市は弱い者に対して生殺与奪の権を握っている事を自覚してほしい。

（※）もうひとりの相談員は、「（４）嘱託相談員の雇止め２」の申立人のことです。

市からの回答

熊本市夜間・休日相談員設置の任用期間及び服務に関する定めに照らし、申立人は、業務において、重要な相談の報告及び記録の提出が遅れること、相談者に対し申立人の価値観に基づく助言を行う等の行為がありました。そのため、A室長から継続して注意を行ったにもかかわらず、申立人には改善が見られませんでした。このことは○○相談員設置要綱（以下「要綱」という。）第７条第２項の「所属長の指示に従わなければならない」に反し、再任の要件として規定されている第５条第２項の「特に必要があると認められるとき」とは言えないことから、申立人を再任しませんでした。

また、夜間の業務が終了し、朝の業務引継ぎを行うたびに、申立人から、A室の職員として、ある相談者の具体的な支援をしたいという申し出があったため、A室長及び担当主査は、相談対応マニュアルに基づき、まずは傾聴・情報提供を行うことや困

難事例等は専門機関・関係機関に繋ぐことが相談員としての役割であることを踏まえ、業務遂行するよう指導していましたが、聞き入れてもらうことができませんでした。

また、申立人は「Ａ室長はＡ室の業務を拡大しなければならない。それをしないのはＡ室長としての業務怠慢である。」と執拗に主張を繰り返したことから、Ａ室長は申立人に対し、申立人の相談対応が市民の不利益につながる恐れのあることを説明し、業務に対しての役割を指導しました。

このような相談員の役割について指導することは、パワハラに当たらないと考えられます。

また、福祉情報データベース内の相談支援記録は、保健福祉の相談窓口で市民から相談を受けた場合、その相談者に関するその後の福祉関係相談があった際に、ワンストップで適正、的確に相談対応できるよう、相談者の相談履歴等の情報を保健福祉関係部署で共有するためのものです。今回、申立人が述べる親の相談においても、相談を受ける者が経過を理解し、親子がこれまでの長い経過をたどり、乗り越えて、今の生活にたどり着いて、今そこに適応しようとしていること、しかし親は不安から自分の判断が良かったのか揺れていることを理解して、対応に当たってもらいたいという思いで、福祉情報データベース情報の共有を行ったものです。

なお、申立人がご指摘の記述については、記録元であるＤ課に確認しましたところ、「親の人格に問題があるという趣旨ではないものの、記録が誤解を与える可能性があれば遺憾であり、平成25年２月下旬、Ｄ課で協議のうえ、削除した。」との回答を受けました。

オンブズマンの判断

要綱によれば、相談員の任用期間は１年以内とされており、当該任用期間の満了する日の30日前までに更新しないことを予告すれば、再任せずに任期満了にすることができます。法的には、再任しない理由を明示する必要はありません。特に必要があると認められるときに、相談員を再任することができるのであって、特に必要があると認められない場合には再任しなくても特に問題にはなりません。しかしながら、１年間の雇用が原則であっても、嘱託職員が雇用継続を希望するかぎり５年間は雇用継続されている場合が圧倒的に多いという人事の動向から判断すれば、嘱託職員については、１年以内の任用期間で雇用されても、５年間は雇用継続されるという人事慣行があるのではないかと思います。このような人事慣行があれば、５年間は雇用が継続されるのが普通です。

それにもかかわらず、申立人を１年で雇止めにした公式的な理由が所属長の指示に従わなかったということですから、それがどのような主張・行動だったのかが問われます。申立人とＡ室長の間には、Ａ室の相談・支援に関する理念的対立があった、と

言うのがオンブズマンの認識です。

相談対応マニュアルによれば、A室の相談・支援の理念は傾聴、受容、共感の態度を持って、相談者の自己決定を支援するというものです。これはカウンセリング的支援と名づけることができます。これは二つの理念的前提に立っています。ひとつは、相談者は自己決定能力ないし問題解決能力を本来的に持っているという前提、もうひとつは、自己決定・問題解決をするのは当事者（相談者）であって、A室を含めた第三者の役割は当事者の自己決定・問題解決を支援することであるという前提です。このように、A室の理念は、相談者の自己決定能力への信頼と相談員の第三者としての役割に限界があることを踏まえていることになります。A室の業務は、相談先としての専門機関や関係機関を教える情報提供的支援も含みますから、カウンセリング的支援を中心にしながら、相談者の同意のもとに情報提供的支援も行うのがA室の相談・支援業務ということになります。

それに対して申立人は、自分では解決できない深刻な紛争を抱えている相談者が求めている具体的な支援（問題解決的支援）に応えることを主張するものです。これは、行政（A室）はできるだけ市民（相談者）のニーズに応答すべきであるという理念的主張ですから、A室の支援・相談の理念に反してA室業務を拡大することを求めるものです。A室長はA室の責任者ですから、カウンセリング的支援というA室の相談・支援の理念の立場から申立人の主張に反論するのは職務上当然だと思います。こうして、申立人とA室長は個人的な見解の違いによって対立しているのではなく、A室の相談・支援業務のあり方をめぐって理念的に対立していると言うことができます。

一般化して言えば、相談者がA室の相談・支援業務では理念的に対応しきれない支援（問題解決的支援）を求めた場合に、相談員はどのように対応したらよいかが問われているのだと思います。第一の対応はA室が理念的に提供できるカウンセリング的支援と情報提供的支援に徹することです。第二は、A室の業務を拡大して、その業務の中に相談者の求める問題解決的支援を組み入れることです。第三は、相談者の求める問題解決的支援に応えるために、A室の相談・支援業務を、民間のボランティア活動と連携させることです。

申立人は、当初は第二の対応を主張しておられましたが、第一の対応をすべきであるというA室長の強い理念的な反論を受けて、第三の対応を自ら実践するために、A室の業務外でボランティア活動を開始されたのでした。申立人は、A室の業務外で民間ボランティアとして相談者の問題解決的支援へのニーズに応えようとされたのですから、このときに、A室長と申立人の理念的対立は事実上調整された、と言ってよいと思います。したがって、申立人がA室長とA室の相談・支援業務のあり方について理念的に対立していたのは、申立人がA室の業務の拡大を迫っていた時期です。申立人が民間ボランティア活動を開始した時点で、両者の理念的対立には事実上の決着がついたと言うことができますから、所属長の指示違反という雇止めの公式的理由の実

質的根拠は著しく弱められたことになります。したがって、申立人を１年で雇止めにすることを正当化するだけの実質的理由はほかに求められる必要がありますが、そのような実質的理由が説明されているとは言えません。

もうひとつの問題は、雇止めに際して手続的な配慮がどこまでなされたのかです。

５年間の雇用継続の慣行がある場合、嘱託職員に、１年間の任用ごとに雇用継続を希望するかどうかを聞くという手続きが行われます。雇止めの理由がある場合、今回のような要綱違反の実質的理由が弱い場合には、今後もＡ室の相談業務の理念に従うつもりがあるのかどうかを申立人に聞き、申立人が従わないと回答すれば再任しない、従うつもりがあると回答すれば再任する、という手続的配慮を任用期間満了の30日よりも前に行う必要があったと言わなければならないと思います。要綱違反のない嘱託職員と違って、雇用継続の希望だけでは再任できないのは当然ですが、相談者に対して、Ａ室の業務理念に反する支援を行ったことが要綱違反とされたとすれば、理念的対立が事実上解消している以上、ほかに要綱違反とされた理由があれば、その理由にあたる行為をするかしないかを聞くという手続きが必要だったと思います。

１年間で雇止めにするだけの重大な実質的理由が弱くても、手続的配慮が欠けていても、その雇止めが法的に問題になるわけではありません。しかしながら、申立人の雇止めが実質的にも手続的にも問題だと思われるのは、第一に、雇止めの実質的な理由が弱いだけでなく申立人に明確に説明されていないこと、第二に、雇止めを決める前に申立人に対して、Ａ室の相談業務の理念に従うかどうかを選択させる機会を与えなかったことによります。

今後、１年任期の嘱託職員を１年間で雇止める場合にも、５年間の雇用継続の人事慣行を考慮して、嘱託職員ができるだけ納得できるようにその実質的理由を説明するとともに、手続的にも配慮するように努力していただきたいと思います。

次に、パワハラかどうかについてですが、Ａ室長と申立人の見解の対立は、Ａ室の相談・支援業務についての理念的対立であるというのが、オンブズマンの認識ですから、ふたりの見解の対立の本質は、上司と部下の対立というようなものではないと言うべきです。

申立人は、具体的な支援を切実に求めている相談者に応えようという意欲と熱意をもって理念的主張をされており、それに対抗するＡ室長の反論も相当に熱のこもったものにならざるを得ないのは容易に想像できます。このような場面で申立人とＡ室長との論争が感情を帯びたものになったとしても、理念的論争であるという本質には変わりはありません。申立人はＡ室長と対等に論争しておられると推測できますので、この論争の過程においてＡ室長から申立人へのパワハラがあったということには無理があると思います。

最後に、人格的問題という表現についてですが、現在では精神医療の分野でも人格障害という用語はパーソナリティ障害という用語に変更されており、パーソナリティ

障害にかかわる問題が人格的問題と言い表されているとすれば、適切ではないと言うべきです。その意味では、人格的問題という表現は、パーソナリティ障害に理解をもつ福祉関係部署の職員にも、誤解を与えかねないのではないかと思います。

なお、申立人等からの記述内容に対する抗議を受け、必ずしも迅速に対応されたとは言えませんが、２月下旬に、誤解されやすい記述内容が削除されたのは適切であったと思います。

今回の申立てを通して、福祉情報データベース上に不適切と思われる記述内容が書き込まれた場合に、誰がどのように対処するのかという問題もまた提起されたものと思います。

相談員間の相互連携が有効に機能するためにも、相談者の利益になるためにも、福祉情報データベースには適切な情報が入力されなければならないのは当然です。今回のような用語法の適切さが問題になったり、差別・偏見を含む表現かどうかなどが問題になったりするのですから、福祉情報データベースに入力されている記述内容が適切かどうかを、福祉情報データベースに関わる関係者で議論する場ないし検証する場を設けることが望まれます。

市の改善等の状況

今後、雇止めが発生する場合には、嘱託職員等に対し実質的理由を示すなど丁寧な説明に努めるとともに、実質的理由を改善できるか否か聞き取りを行うなど、手続きとして配慮してまいります。

⑷　嘱託相談員の雇止め２（要約）

苦情申立ての趣旨

昨年４月からＡ室（Ｂ課の出先機関）の嘱託電話相談員（以下「相談員」という。）として働いており、ある症状の子をもった親からの電話相談を受けたものの、市はその親子を支援する見込みのない状況であったため、親子の直接支援に向け動き始めたが、Ｂ課長やＡ室長から、その親子の直接支援は許されないと言われ、そのことをＣ委員会に訴えたところ、支援を禁ずる法的根拠が無かったことが判明した。それ以降、この件に関してＢ課長やＡ室長から特に言われることはなかった。本年２月、突然、Ａ室長から任用期間満了通知書が渡され、Ａ室長に雇止めの理由を聞いたところ、口頭で、「①電話の受け方に感情が入り込みすぎており、そのことを何度も注意してきたのに改めなかった。②連絡ノート等を見ても、Ａ室に対して公正ではない、③電話のかけ間違いが直近でも２件、それ以外にもある、④緊急性のある電話があった際に、相談表の提出が遅れた。」などの理由を言われた。①②の理由は抽象的で何を言いたいのか分からず、③④の理由は、確かにミスはあったものの、取って付けたという感じは否めない。

そこで、Ａ室長とＡ室の主査に対し、雇止めの理由としては①～④で間違いが無いかの確認をメールでしたところ、何の返事もなかった。

このような一連の市の対応に対して納得ができない。雇止めの合理的な理由を文書で明示すべきである。

また、市には福祉情報データベースがあり、親に人格的問題ありと記述されていた。記述は親の人権を侵害するものであり、職務上閲覧可能な職員に対して先入観を与えることにもなり、親子に対して非常に大きな悪影響を及ぼすと考えられる。

そこで、Ｂ課長に「そのような記述は削除してほしい。」と申し入れたが、対応してもらえなかった。市の管理職がそのような態度であるのは、職業倫理上も極めて問題であると思う。

また、相談員は、朝８時45分に電話相談の職場からＡ室に移動し業務報告をするが、Ａ室長は自席にいることは少なく給湯室で花を生けている。ひどい時には９時半頃まで及ぶ。このことを指摘したところ、反省どころか、開き直った発言をされた。１時間とはいえ、税金で賃金が支払われており、Ａ室長の行為は、地方公務員法第35条に違反すると考える。また、相談員は、21時から翌朝９時まで、眠れないお母さんからの電話、児童虐待の通報などがあるため、心に緊張感をもちＡ室に入るが、年末年始の６連休にＡ室長は元旦に酔った状態で電話をかけてきた。Ａ室長は、悩みを抱える市民がかけてくる相談電話や、私たちの仕事の意味を全く分かっていないと思う。

市からの回答

熊本市夜間・休日相談員設置の任用期間及び服務に関する定めに照らし、申立人には、業務において、重要な相談の報告及び記録の提出が遅れること、相談者に対し申立人の価値観に基づく助言を行う等の行為がありました。そのため、Ａ室長から継続して注意を行ったにもかかわらず、申立人には改善が見られませんでした。このことは○○相談員設置要綱第７条第２項の「所属長の指示に従わなければならない」に反し、再任の要件として規定されている第５条第２項の「特に必要があると認められるとき」とは言えないことから、申立人を再任しませんでした。

また、福祉情報データベース内の相談支援記録は、保健福祉の相談窓口で市民から相談を受けた場合、その相談者に関するその後の福祉関係相談があった際に、ワンストップで適正、的確に相談対応できるように、相談者の相談履歴等の情報を保健福祉関係部署で共有するためのものです。今回、申立人が述べる親の相談においても、相談を受ける者が経過を理解し、親子がこれまでの長い経過をたどり、乗り越えて、今の生活にたどり着いて、今そこに適応しようとしていること、しかし親は不安から自分の判断が良かったのか揺れていることを理解して、対応に当たってもらいたいという思いで、福祉情報データベース情報の共有を行ったものです。

なお、申立人がご指摘の記述につきましては、記録元であるＤ課に確認しましたところ、「親の人格に問題があるという趣旨ではないものの、記録が誤解を与える可能性があれば遺憾であり、平成25年２月下旬、Ｄ課で協議のうえ、削除した。」との回答を受けました。

また、Ａ室の朝の業務は、引継ぎ及びメールの返信が主な業務です。特に月曜日は、土日のメール相談が多く、職員は返信案を作成します。今回の申し立てである月曜日の当該時間帯は、Ａ室長が、相談に訪れる市民が少しでも心理的負担を減らし、相談しやすい環境を確保するため、Ａ室、相談カウンターに草花を飾っていたものです。しかし、申立人からの意見を受け、始業前、又は昼休みの休憩時間に室内環境の整備は行うように行動を改めたところです。

また、Ａ室長は、暮れから元旦の相談業務は、一般の方の休日が続くため、大変苦労をかけるものと感じており、そのような中、申立人には、元旦の勤務で特にご苦労をおかけすると感じ、ねぎらいのため電話をかけたものです。Ａ室長として、常に相談員が任務についていることを意識し、相談員からの相談対応のため電話は常に携帯しており、申立人の言う倫理の乱れにあたる行為はないと認識しています。

オンブズマンの判断

要綱によれば、相談員の任用期間は１年以内とされており、当該任用期間の満了す

る日の30日前までに更新しないことを予告すれば、再任せずに任期満了にすることができます。法的には、再任しない理由を明示する必要はありません。特に必要があると認められるときに、相談員を再任することができるのであって、特に必要があると認められない場合には再任しなくても特に問題にはなりません。しかしながら、１年間の雇用が原則であっても、嘱託職員が雇用継続を希望するかぎり、５年間は雇用継続されている場合が圧倒的に多いという人事の動向から判断すれば、嘱託職員については、１年以内の任用期間で雇用されても、５年間は雇用継続されるという人事慣行があるのではないかと思います。このような人事慣行があれば、嘱託職員は５年間雇用が継続されると期待するのが普通です。

問題は、申立人には、５年間の雇用継続への規範的期待を断念させるだけの重大な要綱違反があったのかどうか、その説明がなされたのかどうか、１年間での雇止めに際して手続的配慮がなされたかどうかです。

要綱では、所属長の指示に反すると理由づければ、それ以上の理由を明示しないでも雇止めができますが、嘱託職員の安心して働く権利という視点から言えば、所属長の指示に反するという公式の理由の実質的根拠をさらに説明する必要があります。

申立人らは、当初親子を支援するために、Ａ室の業務を拡大しようと主張しておられましたが、業務の中に具体的支援を組み入れることを断念し、Ａ室の公的業務外で、民間ボランティアとして支援活動を始められました。この方針変更は、Ａ室の相談業務の理念に従うこと、公的にできない支援活動を民間ボランティアとして引き受けることを意味していますから、この支援活動自体が、所属長の指示違反の理由にされてはならないと思います。

むしろ、雇止めの理由として重要なのは、Ａ室の相談業務そのものに関する①電話相談の仕方、②相談員間の引継ぎや記録提出などの遅れです。

①について、申立人は、電話相談の仕方に問題があるという雇止めの理由に対し、あまりに抽象的で何を言いたいのか分からないと反論しておられるのを見ると、Ａ室の相談業務の理念の理解の仕方には問題があるのではないかという思いを禁じ得ません。そうは言っても、申立人は、確信を持って、相談業務の理念に反したりその理念を軽視したりしておられるわけではないように思います。

②について、申立人は、Ａ室の一員として組織的に協力しあいながら、相談者からの電話相談に対応するのですから、業務遂行のルールに従う必要があるのは当然です。しかし申立人が、組織としての業務遂行の仕方に従わなかったのも、意図的なものであったとは言えないと思います。

①と②の理由を複合させても、事実上の解雇に相当するだけの重大な所属長の指示違反と判断できる理由になるかどうかは疑問です。また、Ｂ課長とＡ室長は、申立人に対して、口頭ではほかにも重大なミスがあったと指摘していますが、結果責任を問わねばならないほど重大な職務上のミスがあったとまで言えるかどうか疑問です。

また、要綱に基づき１年間で雇止めにする場合には、30日前に任用期間満了となることを予告する必要がありますが、５年間の雇用継続への期待を担保する人事慣行がある以上、１年間での雇止めにせざるを得ないだけの重大な実質的理由に加えて、その理由を説明する機会または雇止めになる嘱託職員に改善の約束による雇用継続選択の機会を提供するという手続的配慮が必要です。このような手続きにより、申立人は、１年間での雇止めを受け容れるか、相談業務の遂行の仕方を改善するよう努めるかを、選択する機会を得ることになります。

今回の場合、雇止めの実質的理由が少し弱かったことを考えると、それだけ一層、申立人にこのような選択の機会を設けるという手続的配慮が必要であったと言わざるを得ません。

１年任期の嘱託職員について、１年間で雇止める場合には、嘱託職員に雇止めの実質的理由を納得できるように説明することに加え、雇用継続のためにその実質的理由に当たる行為を改めるつもりがあるかどうかを聞く機会を手続的に設けることが必要です。

現在、精神医療の分野でも人格障害という用語はパーソナリティ障害という用語に変更されていますから、パーソナリティ障害にかかわる問題が人格的問題と言い表されているとすれば、適切ではないと言うべきです。また、文脈を読み取る限り、親の人格的問題であるためという表現は、特定の親に人格的問題があると決めつけているわけではありませんが、誤解を与えかねないのは確かだろうと思います。

また、記述を削除してほしいとＢ課長などに申し入れたが改善してくれないことについては、２月下旬、改めて抗議した直後にＡ室がＤ課に問い合わせたものと推測され、その３日後、Ｄ課内の協議により情報が削除されています。親の人格的問題の用語もその用語が用いられた文脈も誤解されやすいのは事実であり、その記述内容が削除されたのは適切であったと思います。もっとも、申立人が記述内容の削除を申し入れてから、削除されるまで相当の時間が経過していますから、削除は遅すぎたと言わざるを得ないと思います。

今回の申立てにより、福祉情報データベース上に不適切と思われる記述内容が書き込まれた場合に誰がどのように対処するか、という問題も提起されたものと思います。今後、福祉情報データベースに入力されている記述内容が適切かどうかを、福祉情報データベースに関わる関係者で議論する場ないし検証する場を設ける必要があるのではないかと思います。

また、Ａ室長がＡ室の環境を整えることは、私的内職などではありません。Ａ室の責任者として相談業務をよりよくするための環境づくりとみてよいので、職務専念義務に反しているとは言えないと思います。ただ、勤務時間外に室内環境の整備をやり終えることができるならば、それに越したことはないのは確かです。その意味では、申立人のご指摘によって、望ましい改善がなされたということができます。

また、Ａ室長が元旦に酔った状態で相談電話に電話をかけてきたことについては、Ａ室長が元旦から電話相談に従事している申立人に対してねぎらいの意図を込めて、電話をしたのは確かだろうと思います。Ａ室長には申立人の仕事の時間を乱すつもりはなかったのはもとより、元旦でも何かあればいつでも連絡できる状態にあることを相談員に知らせたかったことも推測されます。酔った状態で電話したことは確かに問題になりますが、たとえお屠蘇気分であったとしても、元旦に勤務している嘱託職員のことを心にとめて電話しているのですから、嘱託職員によっては、Ａ室長のねぎらいの電話をうれしく思う人もおられると推測されます。Ａ室長による儀礼的電話の受けとめ方は嘱託職員によって分かれるのではないかと推測されます。

市の改善等の状況

今後、雇止めが発生する場合には、嘱託職員等に対し実質的理由を示すなど丁寧な説明に努めるとともに、実質的理由を改善できるか否か聞き取りを行うなど、手続きとして配慮してまいります。

⑸　親子に対する支援のあり方（要約）

苦情申立ての趣旨

市を通じて私の子どもを保護してもらっている施設で、子どもが暴行事件の被害にあった。以前から面会の際の子どもの様子がおかしかったので、市に何度も尋ねたが、知らないとの返事の繰り返しだった。しかし、実際は施設から連絡を受けてその事実を知っていたことが後日分かり、不信感が募っている。

また、子どもに荷物を送った際も、届いたかどうか担当職員に尋ねたら、知らないとの返事で、運送会社に確認すると、既に荷物は届いていることが分かった。担当職員が子どもに届いた荷物のことを知らないのはおかしいと思う。

最後に、現在、子どもに会うことが制限されているので、子どもの様子や心境を確認できるようにしてほしい。

市からの回答

申立人のお子さんが他の児童から暴行を受けている疑いがあるとの連絡を施設から受け、即日、施設に対し、お子さんと加害児童の生活の場の分離を指示し、かつ、加害児童が施設へ出入りをしないよう職員が常時在宅すること、及びお子さんの登下校については職員による校門前までの送迎を徹底させました。

その後、申立人のお子さん及び加害児童への状況確認をそれぞれ行い、双方の話から暴行の事実が確認できたため、約10日後になりましたが、申立人へ報告しました。

この対応は、事実認定ができていない段階で申立人に不確実な情報を知らせることは、かえって不安をあおることとなり、適切ではないと判断したことによるものですが、結果として不信感を持たせてしまったことに対してはお詫びいたします。

また、お子さん宛に送った荷物についてですが、一般的に、市宛に保護者等から届いた荷物や手紙は、運送業者等から受け取った職員が担当職員へ渡し、担当職員が施設へ持参または郵送により届け、児童へは施設職員から渡しています。

本件では、申立人からの連絡の時点で、すでに別の職員によって荷物が施設に届けられ、お子さんの手に渡っていることを、担当職員が把握できておらず、ご心配をかけ申し訳なく思っています。今後は、受渡簿を作成するなど、担当職員が把握できるよう、慎重を期したいと思っています。

お子さんの様子や心境を確認できるようにしてほしいとのことですが、今後、定期的に申立人にこちらに来てもらい、又はこちらが申立人宅へ家庭訪問を行うなど、お子さんの気持ちを申立人に伝える機会を持ちたいと考えています。

オンブズマンの判断

市の説明によれば、施設から連絡があった後、市は直ちに加害児童と申立人のお子さんを引き離すように指示し、被害児童と加害児童が接触しないように手を打っており、これはまことに妥当だったと思います。しかし、この対応は、申立人には全く知らされていません。申立人はすでに直感的に子どもの異変に気づいておられたからこそ、心配で電話で問い合わせを続けていたものと推測されますが、そのつど市の職員から何も知らないような対応をされたのであれば、申立人がその職員の対応に不信感をもたれたのは当然であろうと思います。その意味では、暴行事件発覚後の申立人に対する初期対応が不十分だったと言わざるを得ません。

今回申立てを受け、市は、遅ればせながら、申立人に市に対する不信感をもたせたことについて、お詫びをしています。このお詫びが、市に対する申立人の信頼回復の第一歩になることを願っています。

次に、保護者から市に届けられる荷物のことですが、通常、保護者→運送業者→それを受け取った市職員→市の担当職員→施設への届け→施設職員→本人の順に渡って行くのが一般です。市の説明によれば、今回は、申立人からの連絡の時点ですでに別の職員によって荷物は施設に届けられていましたが、担当職員がそのことを把握していなかった、ということです。

担当職員は、自分の担当する児童の現状について把握しておく必要があります。今回のような事例があれば、担当職員は知らないと言って済ますのではなく、直ちに調べて申立人に連絡し、自分たちの手違いを申立人にお詫びする必要があります。

今回の申立てを受けて、今後は、受渡簿を作成するなどして改善するということですから、申立てのような事態の再発は防止されるものと期待できます。

最後に、お子さんの様子や心境を確認できるようにしてほしいとのことですが、施設入所からある程度の期間が経ち、施設生活や学校にも慣れ、施設職員との関係も深まりつつある段階にあること、また、通信・面会等による申立人との関わりをお子さん自身が強く拒否していること、この二つの理由により、市は、親子の面会を認めていない、ということです。

少なくともお子さんの気持ちに変化がおきて、申立人と会ってもよいと思うようにならない限り、直接に面会するのは難しいのではないかと思います。

しかし、相当の期間が必要となると予想されるとはいえ、お子さんも、自立に向けて成長を重ね、自分に会いたいと思う申立人の気持ちに応えて、申立人に会ってもよい、会いたいという気持ちが生まれるときが来るのは確かだと思います。

現在の申立人に求められるのは、施設生活を通してお子さんが自立に向けて成長しているのを温かく見守るという対応ではないかと思います。

また、そのような申立人に対して、施設生活と学校生活での子どもの成長ぶりを丁

寧に知らせることは担当職員の大切な役割です。

担当職員は、子どもの最善の利益の実現のための支援のみならず、親子関係の望ましい形成に最適な支援も心がけてほしいと思います。

当面の目標は、申立人とお子さんの面会ができるだけ早く実現できることであり、さらに、二人の面会が重ねられることにより、申立人と施設で生活しているお子さんとの間に、距離を保ったまま母子関係が安定的に形成されることですので、この目標ができるだけ早く実現できるように願っています。

市の改善等の状況

お子さんの申立人に対する思いに変化が見られないため、お子さんの気持ちを優先した対応を行っています。また、申立人自身も市からの連絡を拒否しており、説明や謝罪の機会を調整するには至っていません。

今後は、申立人が施設の訪問や施設職員との面接等ができるようお子さんと申立人の関係を調整することによって、徐々に申立人とお子さんの関係が改善されるよう援助していきたいと考えます。

(6)　保育園に対する市の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は保育園に２人の子どもを預けていた際、担当課に対して保育園には姓が変わったことを知られないようにしてほしい旨お願いしていた。にもかかわらず、保育園に私の姓が変わったことが知られるに至った。これを発端に、同じ保育園に子どもを預け、私と同じ職場で働いていた人たちにも、私の姓が変わったことを知られることとなり、結局、子どもを他の保育園に転園せざるを得なくなり、私自身も当時の仕事を辞めざるを得なくなった。このような事態が生じた原因は、担当課にあるのに、わびる様子もなく、憤りを感じている。

また、保育園では、子どもが先生から肘関節をはずされたりしたことがあったので、担当課に相談したが話をあまり聞いてもらえず、今まで何も解決してこなかった。

このような状態が続き、精神的にも疲弊し、どうにかなりそうなので、上記諸問題を早く解決してほしい。

市からの回答

保育園が保育を行う上で、生活実態を把握しておくことは重要であり、またそのことがより良い保育につながることから、家庭状況に大きな変化があった場合においても、そのことを特段伏せるような手続きはせず、保育園に伝えております。

本件は、職員が窓口で対応した際に、申立人の申出内容を十分に理解せず、適切な説明を行わなかったものと考えられますので、申立人にお詫びしたところです。

また、申立人の姓が変わったことが保育園を通じて他の保護者等の第三者にも知られるに至ったとのことですが、児童福祉法第18条の22では、「保育士は、正当な理由がなく､その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない｡保育士でなくなった後においても、同様とする｡」と厳しく定め、同法第61条の２で、「第18条の22の規定に違反した者は、１年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する｡」と定められており、立場上、第三者に対して、姓が変わったこと等の個人情報を漏らすことはあり得ないとの回答を保育園から得ており、申立人に対しても、その旨お伝えしているところです。また、肘の脱臼については、第三者の行為によるものではないことを確認し、申立人に対してもその旨をお伝えしているところです。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、申立人が担当課に対し、「保育園には姓が変

わったことを知られないようにしてほしい。」旨をお願いしていたのに、保育園に申立人の姓が変わったことを知られるに至ったとのことですが、この点について担当課は、すべて住民基本台帳記載の氏名で手続きをしており、混乱しないよう実態を把握しておく必要がありますので、特段姓名を伏せたり、別の姓名で通知するような手続きはしておりません。申立人のご依頼の件は対応できない旨を説明すべきであったと思いますが、その説明が不十分だったことが考えられます。

また、申立人の姓の変更を知った保育園が、その事を他に漏らしたのではないかとのことですが、姓の変更、いわゆる離婚の情報は、既に園児の保護者が知っており、仕事を辞めている等色々な情報をもたらしているようですが、保育園では、そのことは聞かなかったもの、知らないものとして申立人に接していたとのことで、申立人はもちろん他の保護者にも話すことはなく当然の配慮をしていたとのことです。

また、肘の脱臼については、事故記録報告書の傷病名の記載の「小児肘内障」からすると、肘内障の症状と原因は、「肘内障は、５歳未満の子どもに多く見られます。５歳未満の子どもは、骨や靭帯が未発達なので、尺骨ととう骨をつないでいる靭帯の輪から、とう骨頭がはずれやすいのです。とう骨頭が発達し、靭帯も強くなってくる７歳以降には、ほとんど起こらなくなります。子どもの手を急に強く引っ張ったり、手を持って振り回す遊びなどをしていた時に起こりやすく、また、自分で不自然な体勢で腕をひねったときや、肘を体の下にして寝ていて起こることもあります。」ということです。そして、第１回目の事故発生状況は、「午睡後、左腕が痛いと泣き、使おうとしない」となっておりますから、午睡の後ですので、肘を体の下にして寝ていて起こることもあるというのですから、それにより起こったとも考えられますので、先生や誰かが引っ張ったと断定はできません。また、第２回目の事故発生状況は、「親子参観のふれあい遊びが終わり、給食がはじまる前に手を洗おうとしたとき、左腕がいたいと泣き出す。」となっておりますので、手が引っ張られた可能性がありますが、その帰責原因は明確に特定できません。

(7)　生活保護の不正受給に関する情報提供（要約）

苦情申立ての趣旨

私と同じ市営団地に住んでいるＡ氏は、生活保護を受けているにもかかわらず、車を保有し、また、ペットの飼育が禁止されている市営団地において犬を飼育していた。そこで、そのことを市に対して通報したが、市とやり取りをする中で、提供された情報が組織内で共有されていないことが判明した。市民から提供された情報をそのまま放置するようなことがあってはならないはずである。誠実な対応を心がけてほしい。

市からの回答

被保護者に関する情報の提供をいただいた場合、その内容の具体性、客観性が高いものから調査を行い、これが生活保護の実施上問題がある事項であれば、法に基づく指導・指示を行い、これにも従わない場合は、行政処分等の対応を行っています。

しかしながら、地方公務員法上の守秘義務の観点から、一般的な対応についてしか回答はできないこととなっております。

今回の情報提供についても保護者か否かを確定しうるような個別回答はできません。提供された情報が事実であれば、被保護者に対して、法に基づく調査確認指導を厳正に行う一方、通報者への回答は、通報事実を前提とした一般的な調査や対応についての回答にとどまらざるを得ません。

また、被保護者が犬等の動物を飼育しているとされる情報提供については、その状況についてお話を伺ったうえで、悪質な場合は市営住宅を管理する〇〇センターや担当課へ、直接ご相談いただくことを勧めており、今回もそのような対応をしています。

なお、今回のお問い合わせへの対応で、回答に一貫性が無く情報が共有されていないとお感じになられた点につきましては、再度、課内での研修等により周知徹底を行い対応改善に努めてまいります。

オンブズマンの判断

生活保護受給者の方々は、病気、失業、事故、家庭内暴力、離婚、身体障がい、知的障がい、差別等さまざまな事情をかかえている人がおりますから、生活保護受給者であることが明らかになると生活に支障がでることもあると思われますので、どなたが生活保護受給者であるかは明らかにすることはできません。一切非開示にしております。生活保護行政は国からの法定受託事務として生活保護手帳と生活保護手帳別冊問答集に基づいて対応することになっておりますが、この中においても生活保護受給

者の個人情報は秘密にあたる事項として取り扱われております。したがって、特定個人に対する情報の提供があっても、その情報の対象者が生活保護受給者であるとか、ないとか答えることはできませんし、また、その情報に対して、どのように対処するか、どう処理したかの結果を情報提供者にお話することもできません。

なお、一般的に言えば、市民から不正受給ではないかとの通報がなされた場合は、その対象者が生活保護を受給しているかどうか答えることはできませんので、通報については、仮に対応の必要がある場合は調査を行うこともある旨の回答をするだけです。その通報が客観的な事実を摘示しての通報なら、その事実を調査して確認し、民生委員等にも情報提供を求め、被保護者に対しても通報があった事実について聴き取り調査をし、被保護者の生活実態を確認し、その結果、証拠が存在し、たとえば車の所有が認められる条件を有していないのに車を使用及び保有しているような不正が判明した場合は、指導、指示を行ったり、生活保護法に基づく行政処分を実施したりすることになります。

以上の次第ですので、申立人の情報提供について、生活保護受給者に対する通報として受け止めているのか、その通報をどのように処理したか、その結果がどのようになったのか等についてお知らせすることはできませんので、単に、仮に必要がある場合は一つの情報として取り扱うだけですとの回答ができるだけですが、このような回答にとどまるのは、受給の有無が世間に広がるのを防止し、生活保護受給者の生活に支障がでないように配慮する必要があるためですのでご理解いただければ幸いです。今回、申立人の情報提供に対し、担当者らの回答に一貫性が無く情報が共有されていないのではないかと感じられたようですが、保護行政のあり方について研修等により周知徹底を行って対応改善に努めることにしております。

市の改善等の状況

各区の協議・情報共有を行う会議の場で、事例報告を行うとともに、課内研修にて職員に周知しました。

今後も研修等の折に触れて、保護受給者に関する情報提供があった場合に情報提供者に一切回答しない方針を職員に周知徹底し、受給者・申請者の正当に保護を受ける権利を守るとともに、市民から信頼される生活保護制度の運用に努めてまいります。

(8)　生活保護の介護扶助（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、病後のリハビリのため、生活保護の介護扶助を使ってある施設のデイケアに通院していた。するとＡ課から連絡があり、「今受けているサービスは受けられない。障がい福祉サービスが優先するため、そちらのサービスを受けるように。」とのことで、その施設の通院ができなくなった。

後日、同サービスを所管するＢ課から紹介された施設を見学しに行ったところ、そこはデイサービスのみで、デイケアと同様のリハビリはできないことが判明した。

ほかの施設も調べたが、パンフレットに記載されていた自立訓練を実際は行っていなかったり、遠方で送迎もなかったりと、通えそうな施設は一つもなかった。

再度Ａ課に連絡したところ、そういうことなら元の施設のデイケアに戻って良いといわれ、そこに連絡したところ、予約が一杯で、戻ることはできなかった。

しばらくリハビリができなかったせいで体も硬くなり、歩行も難しくなった。

行政にたらい回しにされたうえ、元のデイケアに戻れなかったことに対して納得できない。

市からの回答

今回は、①保護の補足性（保護は、生活に困窮する者が、その利用し得る資産、能力その他あらゆるものを、その最低限度の生活の維持のために活用することを要件として行われる。）及び、②「40歳以上65歳未満の医療保険未加入の生活保護受給者」が介護サービスを受ける場合は、介護保険の被保険者ではないため生活保護の介護扶助を利用するが、その方が障害者自立支援法の障害福祉サービスの対象者でもあった場合には、生活保護には他法優先の原則があるため、「介護扶助ではなく障害者自立支援法を利用する」という考え方を基に、障がい福祉サービスへの移行を進めました。

しかしながら、Ｂ課で申立人が希望する障がい福祉サービスを提供する施設のサービス内容を調べてみますと、個人リハビリの時間が短い、施設が遠く送迎もない、サービスが休止中であるなどにより、十分に納得できるものがありませんでした。その結果、施設との契約が不調に終わり、障がい福祉サービスには申立人に適合する施設が見つからない、という状態に陥ってしまいました。このままでは、サービスを継続して受けられないという状況になるため、生活保護法第４条第３項の「急迫した事由がある場合に、必要な保護を行うことを妨げるものではない。」との規定により、機能訓練を継続したいという申立人の意向と、最低生活の維持の観点から、生活保護の介護扶助の継続を決定しました。

以上、今回のご指摘の件については、決してたらい回しにしたのではなく、①保護の補足性及び②他方優先の原則を基に真摯に対応させていただいたと考えております。

オンブズマンの判断

申立人は、「行政のたらい回しにあわされ、何故以前同様のリハビリを受けることができないのか納得がいかない」とのことですが、そのように感じられるのはもっともなことです。援助をする必要があるのですから、同じ援助をするなら、受ける人が喜ぶようにするべきものですが、それが今回、あべこべに恨まれるような結果になってしまいました。申立人は、このような結果を二度と引き起こさないよう望んでおられます。

Ｂ課の介護サービスを利用できるなら、そちらを利用するという他法優先の原則は厚生労働省の強く指導するところであり、その原則に従うのが望ましいとしても、個々人の事情を考慮しないで原則論だけでは人に対するサービスはうまくいかないこともありますから、Ｂ課の介護サービスが利用できるのかどうか十分な検討が必要であった事案だろうと思われます。しかし、リハビリという言葉のみで判断したかのようで、どのようなリハビリが行われているのか把握が不十分だったことによる不都合が起こったものと思います。デイケア（通所リハビリ）とデイサービス（通所介護）とは良く似たサービスですが、申立人が受けていたデイケアは医師、専門職（理学療法士、作業療法士等）によりリハビリがサービスの中心になっている施設におけるものです。デイサービスは機能訓練を取り入れて、中には本格的なリハビリを提供している施設もありますが、そうでない施設もあります。したがって、申立人が退院後のしっかりした本格的リハビリを必要としていたのですから、リハビリをしているという言葉だけでなく、その内容を判断して十分な提供ができるか否かを検討して施設を紹介しなければならないと思います。その施設にはリハビリ専門職である理学療法士や作業療法士がしっかりいるかどうか、動作指導や運動療法をきちんとしてくれるか、しっかり効果判定を定期的に行い、その説明などをしてくれる施設かどうかなどを把握し、リハビリの質を計っておくべきものですし、本人で通所が可能か、送迎があるのか等も把握が必要です。今回は、これが欠けていたと思われます。

したがって、今後このようなことがないように他法優先ではあっても、本当にＢ課の介護サービスを利用することで済むものかどうか、また、そのようなサービスを本当に利用者に提供できるのかどうか十分に検討し、このようなことが二度と起こらないよう注意してほしいと言わざるを得ません。

市の改善等の状況

今後、該当者がおられた場合は、該当者及び介護保険ケアマネージャー等に当該施設及び制度について、丁寧に説明を行うとともに、本人の希望をより反映できるよう、サービス利用計画作成事業者、サービス提供事業所との調整を行い、申請者の希望とのミスマッチが生じないよう努めてまいります。

2　市の業務に不備がなかった事例

(1)　自治基本条例見直しの手続き（要約）

苦情申立ての趣旨

自治推進委員会に自治基本条例（以下「条例」という。）の見直しの任務を負わせることは、条例の検討過程の中で確認されていない。その結果、その権限の規定もないため、条例違反である。

また、自治推進委員会に諮問することをもって条例第39条第２項の「市民参画」の手続きを行ったものとするのは手続違反である。条例第39条の見直しの「市民参画」の手続きについては、条例を遵守して行うべきである。

市からの回答

条例策定の当時、その見直しにあたっては、市民の方々に意見を聞くとともに自治推進委員会にも意見を聞くことを想定しており、そのことは「第19回熊本市自治基本条例検討委員会」会議録概要に事務局説明として記載してあります。今回の条例見直しにおいて、第37条に規定する「自治運営の基本原則に関する重要事項その他の事項」の範囲において市長からの諮問に基づき、自治推進委員会が条例の見直しにかかる項目と内容を協議し答申することに問題はないと考えます。

また、自治推進委員会での協議は、条例第39条第２項の「市民参画」の手続きの一つであり、これをもって条例の見直しに係る「市民参画」の手続きを終了するものではありません。今後も、条例の見直しについて多くの市民の多様な意見をうかがうため、条例に基づき市民参画の手続きを実施していく予定です。

オンブズマンの判断

まず、条例の制定の経緯ですが、第18回自治基本条例検討委員会会議の会議録概要によりますと、ある委員が、『「自治推進委員会」の審議内容についてですが、「自治の基本原則」だけではあまりにも狭すぎるということです。「自治運営の基本原則」とは「情報共有の原則」と「参画の原則」と「協働の原則」で、この３つしか審議内容になっておりません。条例の見直しに関することも市長は諮問できないのはいかがなものでしょうか。』と発言されております。また、ほかの委員は『「自治運営の基本原則」だけではなく、「自治の推進に関する重要事項」を入れることを考えてもらいたいと思います。』と発言されております。

これを踏まえて、第19回自治基本条例検討委員会の会議録概要によりますと、事務局から、『素案では、「市長の諮問に基づき、自治運営の基本原則に関する重要事項を審議します。」としておりましたが、パブリックコメントや検討委員会のご意見を踏まえ、審議事項に「その他の事項」を加えさせていただきました。たとえば、この条例を改正するときに、市民の方々にはもちろんご意見は聞くのですが、自治推進員会にもご意見を聞くと思っております。あくまでも「市長の諮問に基づき」という前提が付きますけれども、具体的にはそういうものを審議できるように、「その他の事項」というものを付け加えさせていただいております。』と発言がなされています。

その会議録からすれば、自治運営の基本原則に関する重要事項のほかに、「その他の事項」について、市長が諮問し、自治推進委員会から意見を聴くことは差し支えないと規定したものと思われます。自治推進委員会は、市長等の行う情報共有、参画、協働の取り組みについてどれだけ進んだのか、どのような課題があるのかなどの検証をしておりますから、その役割からして、市長が、自治推進委員会に対し、基本条例見直しにかかる項目と内容についての協議・答申を求めることも適当なことだと思われます。

また、自治推進委員会への諮問のみで市民参画の手続きを行ったものとするのは手続違反になるとの件についてですが、まず、条例第37条第２項の諮問機関である自治推進委員会になした諮問に対する答申をもって、条例第39条第２項の市民参画をしたものとはなり得ないという申立人のご主張は、そのとおりだと思います。

なぜならば、条例第37条第２項は諮問があってはじめて答申できるだけで、その必要がないと判断したのなら条例見直しにつき諮問しなくても差し支えないことになりますが、条例第39条第２項は必要な手続きであることからしても性格は異なっています。したがって、条例第37条第２項の諮問をしたからといって、それは条例第37条の中での諮問であり、条例第39条第２項の市民参画の手続きを経たことにはなりませんから、条例の見直しに当って、条例第39条第２項の市民参画の手続きを実施しないで済ますことができないことは、申立人のご主張のとおりと思います。

しかし、今回の市長のなした諮問は、「条例第39条に定める見直しにかかる項目と内容についての協議・答申」というものであって具体性を欠いておりますので、その趣旨は、市長が、この条例を見直し、適切な措置を講じるとすれば、自治推進委員会としては、どのような項目と内容に意見を有しているのかを知りたいというものであって、市長の見直し案をどう評価するかとか改正条文案の検討や作成を含めた答申を求めているものではありません。諮問に対する答申を踏まえて、市長が条例第39条

第１項により具体性をもった見直しを発意して、同条第２項により、その当該見直しに当たって、市民参画の手続きが始まることになりますから、同条第２項の市民参画の手続きは、それからのことになります。申立人は、同条第２項の市民参画の手続きを省略しているとのご主張ですが、まだ始まっていないだけで、この手続きを省略することはないものと思われます。

〇自治基本条例（抄）

第37条　本市の自治の推進を図り、個性豊かで活力に満ちた社会の実現に寄与するため、市長の附属機関として熊本市自治推進委員会(以下「委員会」といいます。) を設置します。

２　委員会は、市長の諮問に基づき、自治運営の基本原則に関する重要事項その他の事項を審議します。

３　委員会は、前項に規定するもののほか、自治運営の基本原則に関する重要事項について市長に意見を述べることができるものとします。

第39条　市長は、この条例の施行後、４年を超えない期間ごとにこの条例を見直し、適切な措置を講じます。

２　市長は、この条例の見直しに当たっては、市民参画の手続を実施します。

⑵　自治推進委員会の委員選考（要約）

苦情申立ての趣旨

自治推進委員会（以下「委員会」という。）の委員長・副委員長は、市の最高規範である自治基本条例（以下「条例」という。）を尊重することを義務付けられているのに、これまでの発言をみると、この主旨から逸脱している。これは、委員会の自主性と調査・審議機能を否定したものである。

また、自治推進委員の選考基準、選考方法、選考過程が、委員会の任務である条例に基づいた市政の十分な検証を行うことを保証するものではなかったと考える。選考は適切に行われたのか。選考された委員の実情を見てみると不適切であったと言わざるを得ない。

市からの回答

委員会の委員長・副委員長におかれては、条例の主旨を踏まえて自治推進委員会の運営を行っていただいていると認識しており、例示された発言についても条例の主旨から逸脱するものではないと考えます。

また、委員会の委員選考については「自治推進委員会規則」、「自治推進委員会の委員の選考等に関する要綱」、「自治推進委員会の公募委員選考基準」に基づき実施しております。これらの規程や委員選考過程については、公表又は情報公開条例に基づく情報の開示を行っています。

委員会の委員としての任務を果たす資質・能力を審査するため、住民自治への理解やまちづくりへの関心、参画・協働の必要性等の視点に重点を置いた基準を設定した上で委員選考を行ったものであり、現在の委員会において、委員会の任務である条例に基づいた市政の十分な検証を行うことは可能であると認識しています。

オンブズマンの判断

委員会の委員長・副委員長の審議においての行為に対する苦情は、委員会の中での事柄ですから、申立人は自身の利害を有していないと思われますが、付記しますと、委員会の審議については、委員会が独立して独自に判断されて実行されるのが望ましいと思いますが、審議の経緯を見ますと、独自性、自主性が発揮されていると考えています。

また、申立人の申立てのうち自治推進委員の選考基準、選考方法、選考過程についての苦情ですが、これも申立人が自身の利害を有していないと思われますが、付記しますと、委員会の委員選考については、自治推進委員会規則、自治推進委員会の委員の選考等に関する要綱、自治推進委員会の公募委員選考基準に基づいて実施されており、委員会の委員としての任務を果たす資質、能力を審査するため、住民自治の必要性の理解やまちづくりへの関心度、参画・協働の必要性の理解などに重点を置いた基準を設定した上で委員の選考を行っておりますから、選ばれた委員には、その任務である条例に基づいた市政の十分な検証を行っていただけるものと思われます。

実際に選ばれた委員の方々の審議の過程、その意見を表明している答申書を見ても、一般的に言って不足はなかったものと思われます。

⑶　固定資産税の納付に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

滞納している税金を分割納付できないか市の担当職員に尋ねた際に、サラ金の取り立てみたいな言動で対応されたので、精神的な苦痛を受けた。そのような言動はやめて、高齢者に対しての配慮がほしい。

市からの回答

固定資産税の納付について、月数千円の分割納付をしたいとの申し出でしたが、滞納額が多額なため、収支や生活状況をお尋ねしたところ、教えていただけない状況でした。市は、完納が見込めないものと判断し、地方税法第373条で、「滞納者が督促を受け、その督促状を発した日から起算して10日を経過した日までにその督促に係る固定資産税に係る地方団体の徴収金を完納しないときは、滞納者の財産を差し押さえなければならない」とされていることから、財産調査し、財産があれば差押等の処分をする場合があることを説明したところです。

市税の納付については、公正公平を図るために差押等の行政処分が規定されているものであり、分割納付をされる方には、事前に説明をしているものです。

オンブズマンの判断

本件は、申立人が、平成24年12月ころ、固定資産税の納付について月数千円の分割納付を電話相談されたときの対応のことだと思います。

申立人は、市の担当職員から、「滞納者が督促を受け、その督促状を発した日から起算して10日を経過した日までにその督促に係る固定資産税に係る地方団体の徴収金を完納しないときは、滞納者の財産を差し押さえなければならない」などと説明され、この説明がサラ金の取り立てみたいな言動で対応され、苦痛だったとのことですが、たしかに人に対して、その財産を差し押さえると言えば、誰でも聞いただけで不快な気持ちになる言葉ですので、ご高齢で気も弱くなっている申立人にとっては、きつ過ぎてサラ金の取り立てみたいと思われたことは、そうかもしれません。

もっとも、滞納を放置しては、真面目に納期限内に完納した者とそうでない者との間に不公平が生じますので、滞納者に対しては強制徴収を行うことを、地方税法第373条で徴税吏員（市職員）に義務付けており、差押えの処分をするか否かを徴税吏員（市職員）の自由な裁量に委ねているわけではありません。滞納者に対して厳格に徴収せざるを得ず、徴税吏員（市職員）は、その条文どおりに説明したものと思われ、このような言葉遣いは不当とは言えません。徴税用語は、一般的な語感からして、かなり厳しい感じのする用語が使用されていて権力的で上からものを言うような気がしますが、他に適当な言葉も思い浮かびませんので、正確に説明しようとすれば「差し押える」などと条文どおりに言わざるを得ないことになってしまいます。

他方、納税者に税を理解していただき、また、納税の効率を高めるためには、納税者に不快感を与えるようなことは避けなければなりませんから、市の担当職員としても、より丁寧で明確な説明とその場に応じた適切な接遇を心がけるよう努めるようにいたしますので、今後とも、ご協力をお願い申し上げます。

⑷　開発行為に伴う道路汚損（要約）

苦情申立ての趣旨

市が許可した開発行為に伴う施工業者の降雨直後の泥土の運搬行為等により、運搬等の用に供された道路は泥土で汚れ、事後その周辺は粉塵が舞うなどして私を含めた周辺住民は迷惑を被った。

このような開発行為を行う業者に対して、市としても何らかの措置を講じるべきではなかったのか。

まず、開発許可を行うに当たっては、都市計画法（以下「都計法」という。）第79条に「都市計画上必要な条件を附することができる。」と規定されていることからすれば、条件を附するなどしてこのようなことを未然に防ぐことができたのではないか。

また、周辺住民の生活環境に悪影響を及ぼさないよう都計法第81条に基づく監督処分を含め事実確認をすべきであったのではないか。

さらに、周辺住民に一定の受忍義務が認められるとしても、条例、規則及び細則等で周辺住民等に配慮した規定を設けるべきではないか。

市からの回答

開発行為に伴い近隣の皆様が迷惑を被られているという事実は　真摯に受け止めなければならないと思っており、早速、申請人に対して施工業者を指導するよう申し伝え、また関係法令を所管する部署に対してもその事実を連絡しているところです。

そもそも道路を損傷したり、汚損することは、道路法により禁止されているところでありまして、今回も都計法に基づく開発者と道路管理者との事前協議の場において、道路管理者から開発者に対し、道路を損傷したり、汚損しないよう、指示をしているところです。

次に、申立人から「市としての何らかの措置を講じるべきではなかったのか」というご指摘の件については以下の通り回答いたします。

まず、開発許可に附する条件については、都計法第79条に定めがあり、ここにいう条件は、開発行為の着手及び完了の予定期日、工事施行中の防災措置その他開発行為の適正な施行を確保するため必要な条件です。開発区域外の既存の道路の汚損行為は、他法令の禁止行為に関することであり、その防止行為を義務付けることは本条項の条件として適切ではありません。

監督処分等については、都計法第81条に定めがありますが、これも開発区域における防災対策上の不備や都計法上の不適法な状態を是正するために行うものであり、既存の道路の汚損行為など他法令の禁止行為に関することまで対象にするものではありません。

最後に、周辺住民等に配慮した規定については、熊本市開発指導要綱（以下「指導要綱」という。）に定めがあります。「開発者は、開発区域に隣接している土地の地権者等と協議および調整をするとともに、開発行為の計画について事前に説明し、開発行為の事前説明報告書を開発許可申請の添付書類として提出しなければならない。」となっております。

オンブズマンの判断

今回の申立て事案では、開発行為による道路の汚損が問題になっていますが、道路法第43条は、「みだりに道路を損傷し、又は汚損すること」を禁止しています。今回の申立て事案のような道路の汚損などは、みだりに道路を汚損した場合に当たるものと思います。開発行為によろうとよるまいと、道路法第43条により、道路の汚損は禁止されているのですが、開発行為による道路汚損に対しては、都計法第32条による規制が加わっています。この規定によれば、「開発許可を申請しようとする者は、あらかじめ開発行為に関係がある公共施設の管理者と協議し、その同意を得なければならない。」とされています。今回の事案のような開発行為を行う場合にも、都計法第32条に基づいて開発許可申請者と道路管理者（市）との協議による同意を得るに当たり、道路を損傷したり汚損したりしないように，開発許可申請者は道路管理者（市）から指示を受けている、とのことでした。

申立人は都計法第79条の活用によって今回のようなケースを未然に防止することができたのではないかと期待しておられるようですが、都計法第79条にいう「都市計画上必要な条件」とは、「工事施行中の防災措置、開発行為の適正な施行を確保するため必要な条件」のことですから、この条件が開発行為の結果として周辺地域の道路を汚損しないといった付随的な条件までも含むかどうかには疑問の余地があります。開発許可制度の趣旨は、原則的には開発行為を推進しながら、必要な限度でそれを規制することです。その意味では、申立人の期待されるような都計法第79条の活用は難しいと言えそうです。

申立人は、市は都計法第81条に基づく監督処分を含めた事実確認をすべきであったという主張されていますが、既存の道路の汚損行為などは、都計法の許可条件に関わるのではなく、道路法に基づく禁止事項ですから、都計法第81条に基づいた監督処分の対象にはならないというのが市の回答です。この回答は妥当であると思います。都計法第81条に基づく監督処分が意味するのは、「許可…に付した条件に違反している者」等に対し、「許可…を取り消し…又は…工作物等の…違反を是正するため必要な措置をとることを命ずることができる。」というものです。開発許可条件に違反した場合に、是正措置を命ずるものですから、今回の申立てにあるような、道路の汚損防止が、開発許可条件に含まれているとは言いがたい以上、都計法第81条に基づく監督

処分ができるとは考えがたいと思います。

申立人は、条例、規則及び細則等で、開発行為を担う業者に周辺住民への配慮を課す規定を設けるべきであると提言をしておられますが、実は、申立人の提言を具体化したものが指導要綱ではないかと思います。この要綱を活用すれば、周辺住民が、開発行為による迷惑＝被害を防止するために開発業者に対して直接働きかけることができますし、迷惑＝被害が発生したときには速やかな対策を求め、可能な場合には原状回復を求めるために直接働きかけることができます。迷惑＝被害の発生が確認されたならば、周辺住民は、道路管理者かつ開発を許可した市に対して知らせ、開発業者に対する指導を求めるとともに、開発業者らに対して直接抗議することが必要になります。

(5)　マンション建築の際の指導（要約）

苦情申立ての趣旨

平成24年６月初旬、近所で10階建てのマンションの建築工事（以下「工事」という。）が始まったが、法令を遵守することなく進められている。工事は、「仮囲い」もなく進められ、西側と北側は、鉄板で囲っているものの、東側と南側は、防音シートで囲っているだけで警備員も常駐しておらず、非常に危険である。また、工事は平日、土曜日の朝８時から夕方５時まで行われており、断続的な騒音、振動で平穏が害されているのに加え、悪臭で吐き気を催すなど健康被害も生じている。さらに、低層建築物が立ち並ぶ地域に当該マンションが建つと、自宅の日照権も侵害されてしまう。

工事開始にあたって、近隣住民との事前協定はおろか、事前説明すらまともに行われず、また話し合いをすることなく工事を進めた。その後、施工者を相手に調停を申し立てたものの、相手方は調停にも出てこない。

このような事情から、市に対し指導を求めたものの、状況は全く改善されないため何とかしてほしい。

市からの回答

工事現場周囲への「仮囲い」は、現場内で生じる粉塵、土砂等の周辺への飛散防止や現場内に第三者等が誤って入る事故等の発生を防ぎ、現場内の管理を明確にするためのものであり、例外として工事現場の周囲に仮囲いに代わる堅固な塀がある等、状況によって危害防止上支障がない場合は、仮囲いは設けなくて良いとされていますが、申立人からの現場代理人への要望、担当課への電話等や熊本市環境紛争調整委員会（以下「調整委員会」という。）でのご意見があったため、担当課から施工者へ仮囲いの設置について指導を行ってきたところです。

現状で高さ３ｍ程度の鉄管、防音シート及び鉄板並びに高さ２ｍ程度の鉄管及びメッシュシート等で囲まれており、工事現場の危害防止上支障はなく、また、簡単に倒れないよう鉄管で控えを設置されていますので、安全上支障はないと判断しています。

警備員については、大型車両等の出入りの際に配置されており、原則、工事の現場代理人が常駐され、工事終了後は、出入りができないよう柵等で閉鎖をされるなど安全対策がとられています。

工事の日時については、建築基準法（以下「基準法」という。）の規制はありませんが、担当課として、建築紛争を防止するために熊本市中高層建築物の建築に関する指導要綱（以下「指導要綱」という。）に基づき工事時間をはじめ建築計画について、工事前に近隣住民へ説明を行うよう建築主側に調整的な行政指導を行っています。

工事に伴う騒音、振動、悪臭に関しては、騒音規制法、振動規制法、熊本県生活環

境の保全等に関する条例に基づく特定建設作業を行う場合、環境に関する担当課（以下「環境担当課」という。）への届出と規制基準に従った工事を行わなければならず、６月中旬の調整委員会において、騒音、振動、悪臭についての意見が出され、近隣住民了承の下、環境担当課が、同月中旬に振動測定、同月下旬に騒音測定を実施し、規制基準内であったとの報告を受けています。また、工事に係る悪臭は、悪臭防止法の規制対象ではないものの、業者に対し、周辺に配慮するよう指導したとのことです。

当該建設地は、用途地域が第一種住居地域（建ぺい率限度60％、容積率限度200％）であり、住居の環境を守るための地域となっていますが、3,000㎡までの店舗、事務所、ホテルなどは建築可能な地域となっています。また、基準法での日影規制が適用されることになりますが、当該計画は、指定確認検査機関が、日影規制に適合したものとして確認処分しています。申立人宅は、おおよそ午前８時から午前11時までの３時間程度日影の影響があるものと思われます。また、日照権は、基準法での規制は難しく、私法上の問題として理解を求めてきたところです。担当課として、建築紛争の防止を図るため、指導要綱に基づき、日影の影響がある等の一定の近隣住民に対し事前説明を行い、建築確認申請前に建築計画及び事前説明の内容について届出を行うよう、建築主側に調整的な行政指導を行い、建築主側は届出と近隣住民への説明を行い、さらに近隣住民から要望があった集団説明会も５月中旬に実施しています。

近隣住民との話し合いもなく建築工事を進めたことについては、基準法上、近隣住民との話し合いの有無により工事を停止させることは困難であり、建築基準関係規定に適合し確認済証の交付を受ければ建築することが公法上可能となります。近隣住民との事前協定についても、現在行われている調整委員会での話し合いを通して、工事協定などの締結が望まれます。担当課として、集団説明会の実施をするよう近隣住民から要望があったことを建築主側へ伝え、検討いただくよう調整的な行政指導を行ってきたところです。

また、今回の案件については、調整委員会に同年５月上旬に申立てがなされ、５月下旬、６月中旬、７月上旬と開催されたところです。この委員会は、環境紛争のあっせん又は調停を通して両当事者の理解、互譲により、法規の拘束を離れ、条理にかない、実情に適した解決を図るものです。５月下旬、６月中旬開催の調整委員会は、ともに住民側から建築主が出席する形での集団説明会の開催を要望されており、それを受けて調整委員からも建築主側の代理人である設計者、施工者に対し、建築主自身の説明会への出席及び調整委員会への出席についてお願いされましたが、建築主の保護等の理由により、調整委員会への出席を含めできないという回答がなされたものの、その後、建築主から全権委任された代理人（施工者、設計者）が、調整委員会へ任意で出席され、調停は継続中となっています。担当課としては、私法上の問題となるためお互いの話し合いによる解決をお願いせざるを得ませんが、当事者間での解決が見出せない今回の案件の場合、環境基本条例に基づく調整委員会における環境紛争のあっせ

ん又は調停を通して両者の理解によるご協力をお願いするほかありません。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、建築主は建築確認を受けると建築に着工することができますが、建築確認は技術的な基準を満たすことに過ぎず、建築物の安全性、居住性、都市環境の質の確保や、国民の生命、健康及び財産の保護を図ることは十分にできません。そのため、中高層建築物については、建築確認申請の前に建築主に対する行政指導がなされており、その根拠となるのは指導要綱と同要綱実施要領です。

しかし、これらの要綱等にもとづいて建築主に対して行われる行政指導は、建築主の自発的な協力が期待される限りにおいて行われるものであり、法的強制力を伴うものではないため、市の行政指導にも限界があります。したがって、建築主の自発的な協力が得られない場合には、建築主と近隣住民との利害対立は、私法上の調整問題となり、当事者間での交渉問題とならざるを得ません。日照妨害、地下水汚染、工事の騒音、振動、悪臭など問題になりますが、建築主が話し合いに応じてくれるとは限りませんし、話し合いに応じても、申立人ら近隣住民の主張と対立することが常ですので、第三者のもとで当事者が話し合う場が必要ですから、市も、熊本市環境基本条例に基づいて調整委員会を設けています。申立人らも、調整委員会を利用されており、調停の経過の中で、平成25年１月下旬、建築主側との合意書締結にいたりました。

以上の次第で、建築行政は、法制度上の限界もありますので、お互いの利害調整を果たすには不足の部分もありますから、このような結果となっております。ご理解ください。

(6) 開発行為（要約）

苦情申立ての趣旨

私の所有地に接している道を建築基準法上の４m道路にするために、本件土地を分筆し、分筆した土地を道路として提供する前提として、市に境界の立会いを依頼したところ、ある箇所の幅員は３m97cmであり、４mに満たなかった。市は、当該箇所に接している土地所有者の「どちらかが３cm引いてもらわなければならない。」と言うのみであり、結局、立会いは不調に終った。

当該箇所は、宅地が張り出しているのは明白であるが、なぜこのようなかたちになったのか。そもそも、開発行為に問題があったのではないか。開発行為がなされた当時、申請どおりの行為がなされているのか確認すべきではなかったのか。

市からの回答

申立人より申請を受け、本件市道立会いを実施しましたが、本件申請地の前面で道路幅４mを確保するためには、申請地の南角では25㎜、北角では12㎜不足していましたので、関係者と協議したところ、申立人は不足分を申請地側に後退することで了承されましたが、北側隣接地所有者の認識と整合せず、結果として協議不調となりました。「どちらかが３cm引いてもらわなければならない」という趣旨の発言があったとのことですが、そのような事実は確認できませんでした。立会いの際に境界の決め方について市側から提案させていただくことはありますが、あくまで境界は関係者全員の話し合いにより決められるものですので、市が一方的に指示することはありません。

また、市においては、平成４年４月１日から、県知事の委任を受け、開発許可制度を運用していますが、開発行為を行おうとする者は、申請書と必要な書面を提出し、あらかじめ、許可を受けなければなりません。開発許可を受けた者は、当該開発行為に関する工事を完了したときは、届け出なければならず、完了の届出があったときは、当該工事が開発許可の内容に適合しているかどうかを検査し、適合していると認めたときは、検査済証を申請者に交付し、工事が完了した旨を公告することとなります。

本件開発行為につきましては、当時の都市計画法第33条第１項第２号に基づき、当該箇所の道路後退がなされており、これも含め同条の基準に適合していたため開発許可がなされ（なお、当時の基準では、道路幅員が４mなくても、中心後退がなされれば、開発許可が可能でした。）、造成工事完了後には、現地において工事完了検査がなされています。検査済証も交付されていますので、開発行為に関する一連の手続きは適法に行われたものと考えています。

申請地周辺においては開発行為や道路敷地の分筆が行われており、初めは元の市道

幅、後退部分も確認されていたものが、何らかの事情で現在の状況になったものと思われます。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、申請地では既に住宅建設がなされておりますが、同地周辺においては、これまで相当以前から住宅建築や開発行為、それらに伴う建築基準法に基づく中心後退や道路敷地提供のための分筆などが行われており、そのたび毎に元の市道幅、後退部分も確認されながら施行されていたもので、それぞれ個別の行為が積み重なって現在の道路状況になっているものです。

当該箇所における西側の宅地は、建物建築の際、道路幅員1.8mとし、その中心後退により確認処分がされております。

その後、東側の宅地においても、建物建築の際、市の立ち会いにより市道幅員1.8mが確定し、この道路から中心後退を行うことにより確認処分がされております。

したがって、当該箇所における東側・西側の両土地とも確認処分がされており、その際に市道幅員を1.8mとして中心後退することにより現況道路幅員は４mとされ、西側宅地も東側宅地も、それぞれ正当な位置を占めているものとされておりますので、いずれの土地も市道に張り出しているとは判断できない状況です。

また、宅地開発行為の工事完了の検査は済み、道路幅員は、道路敷地部分の分筆が行われ、市へ寄付がされていることから、道路管理者と後退の幅などの協議が整った上で公共施設の管理帰属が行われております。したがって、中心後退・道路幅員に問題があったとは断定できない状況です。

なお、市においては、平成４年４月１日から、県知事の事務委任を受け、開発許可制度を運用しており、現在では、市開発指導要綱に基づいて、開発申請者に対し、都市計画法等で定める手続きに入る前に事前審査申し出に基づき、関係各課との事前協議並びに開発区域の隣接住民等への事業計画の事前説明を行うよう指導することにしております。

また、道路には多少の曲がり、凹凸が見られますが、公図を見ますと、付近の土地の形状が、もともと多少の曲がり、凹凸があるような形状だったと思われますので、その土地の旧来の形状の影響下で、各土地所有者が行った建物、塀などの個別の構造物の築造が積み重なったことで現在の道路状況が生じているものとも思われます。

(7)　本人確認のための身分証明書の提示（要約）

苦情申立ての趣旨

国民健康保険の手続きを行う際に、本人確認のために身分証明書の提示を求められたので、プライバシーポリシーの提示を求めたところ、その職員は「プライバシーポリシーはないが、地方公務員は守秘義務があり目的外に使用することはない。」という趣旨の発言をした。私はその発言を信用して身分証明書の提示に応じることにしたが、本人確認のために身分証明書の提示を求めるのであれば、無用な混乱を避けるため、個人情報の取扱方針を示すべきである。

市からの回答

申立人から母親の健康保険証を代理で受け取りたいとの申し出がありました。今回、申立人に対して身分証明書の提示を求めたのは、重要な個人情報が記載された健康保険証を本人以外の第三者が入手することを防止するためです。また、健康保険証を手渡しする際の本人確認は、情報を収集する目的で行うものではありませんし、本人の許可なく内容を記録することもありません。

個人情報の取扱方針を示すべきであるというご意見ですが、市においては、個人情報の取扱指針として個人情報保護条例を策定、公布し、これをＨＰ上にも公開し、求めがあればこれを説明しており、問題ないものと考えています。

今後も個人情報の保護についてわかりやすい説明ができるよう、職員研修等を通じ、さらなる啓発に努めていく所存です。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、健康保険証交付の際、申立人に運転免許証の提示を求めたのは、本人確認、身元確認をして健康保険証が本人以外の第三者が入手することを防止するための事実確認を目的とする行為ですので、個人の情報を収集して記録したりすることを目的とするものではありませんが、申立人としては、個人情報を開示していることから、その取り扱いが気になったものと思います。

それ故、申立人も、個人情報の取扱方針（プライバシーポリシー）の説明を求めておられますが、市においては、個人情報の適正な取り扱いの確保等のために熊本市個人情報保護条例、熊本市個人情報保護条例施行規則、熊本市個人情報保護事務取扱要綱を制定しており、また、これらの制度の適正な運営をはかるため熊本市情報公開・個人情報保護審議会条例を制定して、同審議会が諮問に応じて調査審議を行い、その結果を答申したりしております。

さらに、市職員への研修として、責任者等に対して全庁的な研修を年１回５月に、新規採用職員への研修を採用時の４月に、職種変更により転任となった職員への研修も４月に行うとともに、臨時職員への新規雇用時も毎年度１回の研修を実施しており、個人情報保護制度の理解を図っているところです。

なお、地方公務員は職務上知り得た秘密を漏らしてはならないことを義務付けられており、違反すると処罰されます（地方公務員法第60条、熊本市個人情報保護条例第37条）。

３　調査対象とならなかった事例

平成24年度に受け付け、平成25年度に調査を継続した苦情で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

・市の仕事やそれに関わる職員の行為でない苦情（熊本市オンブズマン条例第６条）

市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為に該当せず、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(1)　私道の側溝整備 自宅前の私道に側溝を整備し、市道の側溝に接続させたうえで、排水できるようにしてほしい。

・オンブズマンの職務に関する事項（熊本市オンブズマン条例第６条（５））

「オンブズマンの職務に関する事項」に該当するため、オンブズマンの調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(2)　調査結果について１ 以前申し立てた苦情申立ての調査結果の内容に納得がいかない。

・調査が相当でないもの（熊本市オンブズマン条例第15条（5））

苦情申立ての趣旨が不明瞭であり、趣旨を特定するために何度も連絡を行ったものの、申立人から協力が得られず趣旨が特定できないため、オンブズマンが「調査が相当でない」と判断し、調査対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(3)　市政に関する多岐にわたる苦情

Ⅳ　苦情申立ての事例
（平成25年度受付分）

1　苦情申立ての趣旨に沿った事例
（市の業務に何らかの不備があった事例）

2　市の業務に不備がなかった事例

3　調査対象とならなかった事例

Ⅳ　苦情申立ての事例
（平成25年度受付分）

平成25年度に苦情申立てを受け付けた67件のうち、平成26年３月までに48件の処理が終了しています（12ページ参照）。ここでは実際に苦情申立てがあった事例について紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。また、「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）に対する市の回答を掲載しています。

事例については、オンブズマンが調査結果を通知したもの38件（その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）17件、市の業務に不備がなかったもの21件）はすべて掲載し、調査対象とならなかったもの６件はまとめて掲載しています。

また、取り下げられたもの４件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

～掲載事例一覧～

1　苦情申立ての趣旨に沿った事例
（市の業務に何らかの不備があった事例）

内容	頁
⑴　用地売却後の残地の固定資産税	66
⑵　納税相談時の対応	69
⑶　市県民税の減免手続き	71
⑷　国民健康保険料決定通知書における住所表記	73
⑸　講演会講師依頼の急な中止	74
⑹　里親に対する市の対応	77
⑺　窓口案内と休憩時間中の窓口受付	79
⑻　私有地の隅切り	81
⑼　市への照会に対する回答	84
⑽　土地区画整理組合に関する対応	85
⑾　特定優良賃貸住宅の退去	87
⑿　コミュニティボードの利用	89
⒀　生活保護に関する説明	91
⒁　国民年金手帳の本名記載	93
⒂　下水道使用料	96
⒃　図書館における個人情報の取扱い	100
⒄　住宅密集地等での農薬散布	102

2　市の業務に不備がなかった事例

内容	頁
⑴　職員の服務に関する主管課の対応	105
⑵　自治基本条例の見直し	107
⑶　交通指導員の活動	109
⑷　固定資産税の税額	110
⑸　固定資産税の賦課	112
⑹　税金の還付	114
⑺　高齢者の措置入院	116
⑻　プライバシー情報の管理	118
⑼　騒音被害	119
⑽　消費者相談における対応	121
⑾　土地と市道の境界	122
⑿　市道の管理と上下水道の移設	124
⒀　換地処分された土地の段差	126
⒁　市営団地の駐車場管理	128
⒂　自宅前の河川等の改修	130
⒃　公募委員の選考方法	132
⒄　生活保護費の年齢改定	135
⒅　地域コミュニティセンターの管理	137
⒆　児童手当の受給証明書の発行	139
⒇　電車内での事故とその後の対応	141
(21)　インターネット掲示板への書き込み	143

3　調査対象とならなかった事例

内容	頁
⑴　シルバー人材センターでの庭木の剪定	144
⑵　県が交付した補助金	144
⑶　時間帯通行規制や警笛禁止の標識等設置	144
⑷　悪徳と思われるボランティア団体の廃絶	144
⑸　立田山自然公園内の管理	144
⑹　生活保護費の不正受給	144

1　苦情申立ての趣旨に沿った事例
（市の業務に何らかの不備があった事例）
(1)　用地売却後の残地の固定資産税（要約）

苦情申立ての趣旨

市施行の都市計画道路築造工事のため、私が所有する約74坪の土地（以下「本件土地」という。）の一部（約35坪）を市に売り渡した。（※添付図参照）

その後、本件土地の残地（以下「残地」という。）に立ち入る際は、市に売り渡した土地部分を通らなければならず、現在、残地は活用できない状態である。都市計画道路が供用開始すれば、残地も接道することになるが、まだまだ、供用開始までには時間を要するようである。

そのような中、市から固定資産税の納税通知書が送られてきたが、平成25年度の残地の固定資産税額は、本件土地の一部を売却する以前の固定資産税額より高くなっていた。

本件土地の面積は、以前より狭くなったにもかかわらず、なぜ固定資産税額が高くなったのか不思議に思い、Ａ区役所内の担当課に問い合わせてみたところ、以前は、本件土地が住宅の敷地として利用されていたため、住宅用地として課税標準額を軽減する特例措置が適用されていたが、現在は、本件土地上の建物が取り壊され、住宅用地としての特例措置が適用されなくなったため、結果として、固定資産税額が高くなったとのことであった。

そもそも、市が施行している都市計画道路の築造に協力するため、建物を解体し、本件土地の一部を売却したにもかかわらず、残地については、土地活用できない状態となったうえ、固定資産税額も売り渡し以前よりも高くなってしまった。このような状態は、都市計画道路が供用開始するまで続くことになるため、市に対して協力するのが早ければ早いほど、不利益を被る期間が長くなってしまう。このような不合理なことが認められてよいのか。せめて、都市計画道路が供用開始するまでは、本件土地の固定資産税の軽減措置等が認められてもよいのではないか。

市からの回答

市が施行する都市計画道路○○線築造工事に伴い、必要な土地として本件土地の一部を買収いたしました。

買収した土地には、引渡しを受けた後、通常、人や車の進入を防止するための柵等の設置を行い、周辺の状況や隣接地権者の土地利用の意向等に応じて簡易舗装等を行うこともあります。

残地については、その早期利用の意向が確認できなかったことから、建物を除却した状態のまま、暫定的に安全対策のためのロープを設置していたところです。
今回申立てを受け、申立人の土地利用の意向等を改めて確認し、必要に応じて土地の出入口の確保や簡易舗装等を実施したいと考えています。

なお、現在のままでも、本件土地を利用した開発行為や建築確認が妨げられるものではありませんので、市から道路占用許可を得ることも可能です。

また、本件土地に対する課税については、以前は住宅用地の特例措置の適用対象となっていたものの、家屋の解体により適用対象外となりました。また、現行制度において、当該土地に適用できる他の軽減措置もありませんので、申立人が主張するような軽減措置をとることはできません。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、申立人の残地（残地ａ＋残地ｂ）は全体で約39坪となり、うち残地ｂ（約18坪）は段差のある植え込み部分で、買収地と同じ平面の残地（残地ａ）は約21坪となります。残地ａは、それだけでは建物を新築するにも有料駐車場にするにも狭すぎます。また、買収地と同一平面の部分（残地ａ）と植え込み部分（残地ｂ）をひとつに整地したとしても、新築用地としての利用が難しいだけでなく近隣の住宅状況を考えると、有料駐車場としての利用も難しいと思います。その他の残地利用方法を考えても、市が買収した土地（以下「買収地」という。）を通らなければ全く利用できない残地を有効利用する余地は著しく小さいように思います。そうであれば、申立人が、都市計画道路の供用開始まで、有効利用できないままその残地を保持せざるを得ない可能性は相当高いと予想されます。

このように有効利用には狭すぎる残地ができたことは、都市計画道路の建設に必要な用地買収によるものであり、申立人の責めに帰すべきことではありません。公共事業に協力したために申立人が不可避的に被った不利益であると言わねばなりません。

他方、市は地権者に買収残地が利用できないという不利益を与えないよう気を付ける必要があることを認識し、今回の申立てをきっかけに道路用地として買収した土地の工事着手までの取り扱いについて今後の対応方針を示しています。ひとつは、用地交渉時に用地担当者は、用地買収後の地権者の残地の土地利用の意向を把握し、工務担当者に情報提供を行うとのこと、もうひとつは、用地買収から工事着手までの期間に、工務担当者は、買収地に防護柵等を設置する場合、地権者の残地の土地利用の意向を再度確認し、必要に応じて、現場で双方立会いの下、出入口等の確認を行ったうえで実施する、とのことです。

しかしながら、市の方針は申立人の主張に対する十分な解決案の提示になっているかどうかが問題になります。もっと端的に言えば、買収された土地に出入口が確保されるならば、残地の土地利用に支障はないと言えるかどうかです。

確かに、市の対応方針は、買収された土地に柵やガードレールを設置する場合には、残地の有効利用を妨げることがないように関係者に気をつけるよう求めていますから、これまでの工事のやり方を反省していることが推測されます。

しかしながら、残地それ自体が有効に利用しがたい形状になっていることは、買収された土地に出入口を設けるといった土地利用上の配慮によって解決できる問題ではありません。買収地に出入口を設けるように配慮することは、申立人の残地の有効利用にとって必要条件にはなっても、十分条件にはならないと言うほかありません。このような問題に対しては、別の対応策を考える必要があります。ひとつは、用地買収への協力のために建物が解体された場合には、自己都合による建物の解体ではありませんから、建物が解体された残地に対しても、住宅用地に対する課税標準額の特例を延長して適用することです。道路の供用開始までという限定付きです。もうひとつは、残地が有効利用しがたいという事情を考慮して、残地の現況地目を宅地から雑種地に

変更して、その固定資産の課税評価額を低く見積もることです。

公共事業に住民の協力を得るためには、買収された土地を正当に補償する必要があるのはもとより、残地についても、その利用価値が下がった場合には、その不利益を補填する必要があります。

もちろん、市が提言しているような残地利用上の配慮が申立人の不利益を補填するのに役立つ場合には、その配慮が先決です。しかしその配慮が役に立たないか、その配慮だけでは不十分な場合には、その不利益を補填するために、残地の固定資産税の負担軽減を考えるのが現実的な対応策であると言わねばなりません。

公共事業による用地買収に伴って、有効利用が難しい残地が生じる場合があることは、市には周知のことだと思います。残地の有効利用が難しいとはどのような場合かは議論の余地があります。しかし、そのように判断できる場合には、課税上の配慮によって、残地をかかえた地権者の不利益を補填することが必要であると思います。

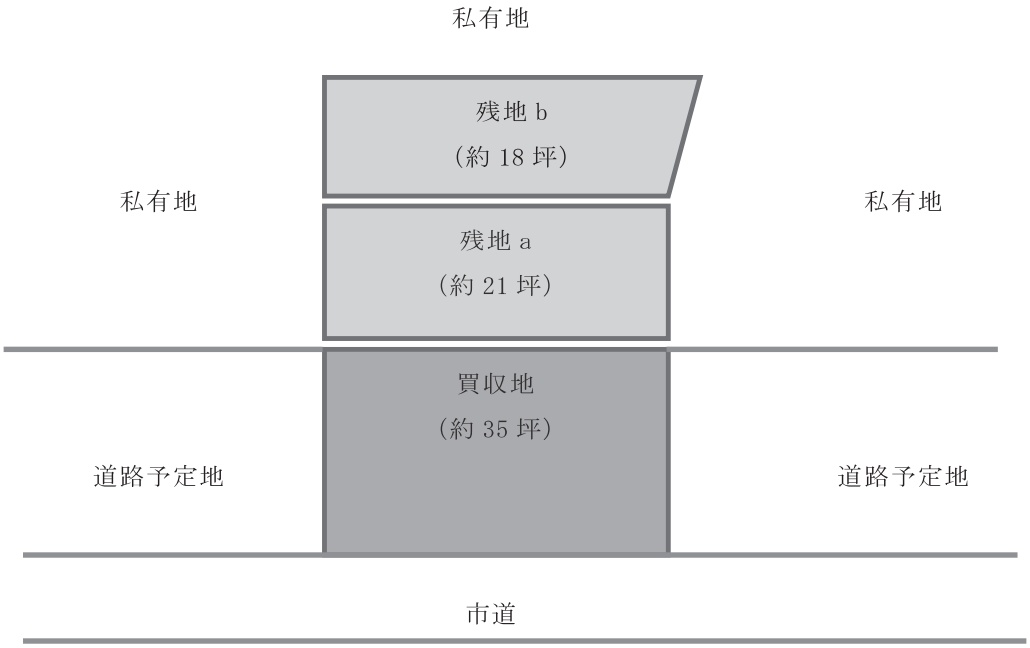
市の改善等の状況

簡易舗装等については、申立人聴取により、現時点では不要であることを確認しました。

住宅用地に対する固定資産税の課税標準の特例については、地方税法第349条の３の２に規定がありますが、本件の残地は規定に該当しないことから適用は困難であると考えています。また、課税評価額を低く見積もることについては、土地の評価がそれぞれの土地の現況に応じて行うこととされており、評価基準を逸脱する恣意的な取り扱いは困難であると考えています。

なお、土地買収において家屋の解体が必要となるケースには、地権者に「解体に伴い家屋の税金はかからなくなるが、土地については住宅用地の特例が対象外となるため土地の税額が上がる。」旨の事前説明を周知徹底しているところです。

今後も市民の皆様にご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めていきたいと考えています。



⑵　納税相談時の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

市民税・県民税納税通知書が届き、納付期限までに一括納付が困難であったため、市に電話でその旨を伝えたところ、分割払いが可能であるとのことであった。そこで、分割で支払う旨を伝えたところ、分割払通知書とは別に督促状も送付するとのことだった。

「分割で支払う約束をしたにもかかわらず、督促状を送付するのはおかしいと思うし、なにより事務経費がかかるため税金の無駄遣いになるのではないか。」と伝えたところ、職員から「法律だから仕方ない。」と一方的に繰り返し何度も言われた。

納税者の気持ちを理解しようとしない横柄、高圧的な言い方に強い怒りを覚えた。

今後、このようなことが起きないよう、再発防止に努めてほしい。

市からの回答

地方税法第15条第１項においては、地方団体の長は、①　震災、風水害、火災その他の災害又は盗難、②　病気又は負傷、③　事業の廃止又は休止、④　事業につき著しい損失、⑤　①～④に該当する事実に類する事実のいずれかに該当し、一時に納付、納入することができないと認められるときは、１年以内の期間を限り、徴収の猶予・分割納付をすることができると定められておりますが、これが法定の徴収猶予であり、その要件は大変厳しいものとなっています。

また、法定の徴収猶予の要件が認められない場合においても、事実上の徴収猶予という位置づけで分割納付の取り扱いを行っておりますが、これは市税徴収の実効性を高めるとともに納税者の便宜にも資するものと考えています。

しかしながら、当該分割納付が認められた場合においても、法定の徴収猶予ではないため、法定納期限が変更になるわけではありませんので、法定納期限までに完納されない場合には、督促状を発しなければなりません。

この度、申立人から、市県民税納税通知書に記載してある税額を一括して納付することが困難であるとの内容の電話がありましたので、事実上の徴収猶予と位置づけ分割納付ができる旨、また、分割納付を行う場合においても、督促状、催告書については、発送することとなる旨を説明したところでありますが、その際の職員対応につきまして、不快な思いをされたということに対しましては、大変申し訳なく思っております。

今後、市民の皆様の視点に立って、さらに適切な対応ができますよう指導を重ねてまいります。

オンブズマンの判断

租税は納期限までに納付すべきものとされており、納期限を過ぎると納税義務は履行遅滞となります。ところが、地方税法第15条には、一時に税の納付が困難な一定の理由がある場合は、１年以内に限り、徴収の猶予ができ、分割して納付することもできると規定していますが、同条が規定する一定の理由は、市の回答にあるとおり、大変限定されており、それに該当しなければ、法律上の徴収猶予、分割納付は認められません。

このように、法律が規定する徴収猶予や分割納付は、要件が非常に厳しいことから、地方自治体の税務実務においては、地方税を円滑に徴収できるメリットがあり、納税者にとっても有利であるという理由と実際上の必要性から、法律の要件には該当しなくても、分割納付を認めるという取り扱いが広く行われています。このように法律の規定と実務の取り扱いとの乖離が、苦情を生む原因となっているようです。

つまり、実務上の取り扱いで事実上の分割納付が認められても、それは法律の要件を充足したものではないため、法律上の納期限変更や法律上の徴収猶予とは認められないのです。そのため、本来の納期限が経過して、税金が完納されていない場合は、地方税法第329条や熊本市税条例第15条にあるように「納税者が納期限までに徴収金を完納しない場合においては、徴税吏員は・・督促状を発しなければならない。」旨の規定に従って督促状を出さなければならないのです。

徴税吏員は法律の定めに従わなければならず、これを実行しないという自由は認められません。

また、不愉快に思われる対応があった旨の苦情については、担当者は分割納付の位置づけや督促状を発送しなければならないことを十分理解できているとしても、納税者にとっては非常に理解しにくいものであることから、今後は、十分に考慮した対応をしていただきたいと思います。

⑶　市県民税の減免手続き（要約）

苦情申立ての趣旨

４月中旬に生活保護が決定してすぐに国民年金の窓口に行き、「国民年金」と「国民健康保険」、「住民税」の免除申請を行った。この時、複数の職員が書類を集めてくれ、すべての申請を国民年金の窓口で行った。その後、４月下旬に平成24年度分の住民税の納付書が届いたので、何かの間違いだと思い、次の日に区役所の窓口に出向いた。すると、申請した記録もないし減免申請の期日も過ぎているから減免できないと言われ、納得のいかないまま分納の手続きをして帰った。その数ヶ月後、今度は平成25年度分の市県民税が未納との連絡を受けた。４月に免除申請した旨を伝えると、それは平成24年度分で、平成25年度分は別途免除申請が必要だったと言われた。

申請したはずの書類と記録が無いことと、４月の時点で平成25年度分の免除申請が別途必要になることを教えてくれなかったことについて納得いかない。

市からの回答

生活保護の決定後、申立人が「国民年金の法定免除の届出書」、「国民健康保険の喪失届出書」及び「国民健康保険料の減免申請書」の提出をしたことは確認できましたが、「住民税の減免申請」の提出については確認できませんでした。また、通常の窓口対応として、国民年金の担当窓口で税の手続きについて説明することはありません。

その後、申立人は４月下旬、市県民税の窓口に来られましたが、熊本市税条例第33条第２項の規定によると、減免申請は納期限前７日までにする必要があります。申立人が窓口に来られた日は、その減免申請ができる期限日を越えていたので、減免申請を受理できませんでした。

しかしながら、苦情申立てを受けて改めて調査したところ、通常４月初旬に届くはずの納税通知書を、減免申請を受け付ける期限の前日に発送していた事実が判明しました。したがって申立人には、減免申請を受け付ける期限日に届いたと推測されます。これは申立人が勤務を辞められたのち、当該勤務先との税情報のやりとりに時間を要したためですが、納税通知書発送処理の明らかな遅投函は市の落ち度であるため、市としては、本来平成24年度分の減免申請は受理されるのが当然であったと解し、減免と同等の処分を行い、また分納で収めていただいた納金については還付をすることとし、申立人へ事実関係を説明しお詫びしました。

また、４月に25年度分の減免を説明していなかったのは、25年度課税の市県民税がまだ発生していない（課税は毎年６月１日に確定する）、市県民税が確定する６月１日に申立人に課税が発生するかどうかは不明である、６月初旬に申立人が生活保護を受給されているかも不明であるなど、課税も生活保護も確定していない状況のことでもあり、混乱を避けるためです。なお、郵送した納税通知書には減免制度の案内を記載しています。

オンブズマンの判断

市の回答では、４月中旬に国民年金の窓口では、「国民年金の法定免除の届出書」、「国民健康保険の喪失届出書」および「国民健康保険料の減免申請書」の手続きが行われたとのことです。市県民税の減免の申請書の受付は、各区役所の税務課の窓口で行うことになっていますので、市県民税の減免の受付までも、国民年金の窓口でできたという申立人の主張には無理があると言わざるを得ません。今回の調査では、国民年金の窓口で市県民税の減免申請手続きがなされた証拠は見当たりませんでした。

申立人が平成24年度の市県民税の納付書が４月下旬に届いたことに驚かれたのは、国民年金の窓口で市県民税の減免申請手続きも終了したと思っておられたからであることは分かります。その際の市の対応は、減免申請した記録がないということ、および、すでに４月末日の納期の市県民税の減免申請期限が過ぎているから、減免申請は受けられない、というものでした。ところが、苦情申立ての後、納税通知書の発送日について新たな事実が判明したということでした。法的には、納付期限の10日前までに納付書を送付するように努めなければならなかったのに、本件では、その後に発送したということですから、納付書が遅配されていたことになります。もちろんこの遅配は市の落ち度によるものであって、申立人には何の落ち度もありませんから、ひとたび認められなかった市県民税の減免を特例で認める方向で調整したい、というのが市の回答であり、この対応は適切だと思います。

次に、平成25年度分の減免申請が別途必要になると４月の時点で教えてくれなかったのは納得できない、というのが申立人の主張ですが、市の回答によると、平成25年度分については、普通は４月の時点では説明しないということです。納税通知書は単年度ごとの発行だから、減免申請についても単年度ごとの申請が必要となることは理解していただいていると思っていた、とのことです。しかしながら、申立人に限らず一般の人々も、このような事情を知っているわけではありません。むしろこのような事情を知らない方々が多いと思います。

平成25年度分については、６月に確定するから、そのときにあらためて減免申請をしていただくことになるという説明をしておく必要があるように思います。確かに、納税通知書には、減免申請について記載されているとはいえ、納税通知書からは減免申請について単年度ごとの申請が必要なことは分かりませんので、生活保護受給者に対してあらかじめ一般的な注意喚起を行うのが親切な行政であると言えると思います。

市の改善等の状況

納付書の送付については、個人市民税業務マニュアル中、郵送調査作業手順にも10日前に到達するように記載しており、そのとおりに取り扱うよう再度関係各課へ周知徹底しました。

また、減免申請について単年度毎の申請が必要であることを、対象市民へ注意喚起することについては、機会があるごとに告知に努めるように税務関係各課へ周知することと合わせ、平成26年４月以降の市ホームページや年刊の市税のしおりへ掲載することで注意喚起してまいります。

⑷　国民健康保険料決定通知書における住所表記（要約）

苦情申立ての趣旨

毎年、私宛に「国民健康保険料決定（変更）通知書」（以下「通知書」という。）等が送られてくるが、通知書等においては、私の住所は正確に表記されず、住所が途中で切れてしまっている。通知書等が送ってくる度に、このことを市に対して申し出ているが、一向に改善する様子がない。住所が正確に表記されていないということは、失礼にあたるし不愉快であり、憤りさえ感じることもある。これ以上放置するのではなく、住所が正確に表記されるように速やかに対処すべきである。

市からの回答

申立人が主張されていますように、申立人宛に送付した通知書においては、住所が正確に表記されていませんでした。今回このような事態が生じたのは、申立人の住所が印字制限を超過していたことによります。すなわち、印字の条件については、システム毎、帳票毎に印刷要件が設定されており、国民健康保険システムの上記通知書等においては、住所部分として20文字まで印刷されるようになっていました。ところが、システムに登録されている申立人の住所が20文字の印字制限を超過していたため、その超過した部分が印字されていませんでした。

以前からこのことについて申し出ているとのことですが、そのような事実を確認することはできませんでした。しかしながら、住所が正確に表記されるようにすべきである、という申立人の主張に沿い、平成25年度の通知書の宛先部分につきましては、正確に住所が表記できるよう、改修を行います。他の帳票につきましては、調査を行い改修を進めていきたいと考えております。

オンブズマンの判断

申立人宛ての通知書の住所の表記が途中で切れていて正確に表記されておりません。この原因は、印字の条件について20文字までと制限していたことによります。

したがって、今回、この制限を撤廃して住所が正確に表記されるように改修いたしました。ただ、通知書の表面の住所欄については平成25年度の通知書から改修できましたが、通知書の中に記載してある住所欄につきましては、同欄の枠が小さいという問題があり、対応できるのは平成26年度以降になります。

申立人は住所が正確に表記されていない通知書を受け取ったことで気分を害されたと思います。申立人も何度も指摘したとのことですから、もっと早くに行っておくべきであったと思われます。

市の改善等の状況

以下帳票の宛先部分の住所表記につきましては、改修を行いました。

・「平成25年度国民健康保険料決定（変更）通知書」
・「督促状」
・「被保険者証」

また、他の帳票につきましては、今後改修を行っていきたいと考えております。

⑸　講演会講師依頼の急な中止（要約）

苦情申立ての趣旨

市が十数年前から行っている講師派遣事業の講師として講演を行ってきたが、講演予定日の一週間前に突然、「当課の都合により講演会講師依頼の中止」という内容の通知が来た。今回のような急な講演の中止は、日程調整をして準備をしている私や講演依頼者のことを少しも配慮しない不遜な対応であり、納得ができない。

市からの回答

今回中止になった講演については、申立人と過去２回にわたり、申立人に講演を受けてもらうか否かについて協議を重ねておりましたところ、講演予定日の９日前に申立人から、申立人が講演時の資料として用いることを望んでいた写真（市職員として公務に相応しくない格好で働いていた職員の姿を写したもの）の撮影に市が協力しないなら、講演には「協力できない」との申し出があり、日程も迫っていたことから、残念ながら本市の事業としては中止せざるを得ないと判断しました。講演依頼者に対しても、対面や電話等で説明を行い、理解を得たうえで対応していたものと考えています。

オンブズマンの判断

講演中止までの交渉経過をみると、申立人への講演依頼をめぐって、申立人とＡ課の間で３回の交渉が行われていることがわかります。

第１回は、Ｂ課の職員の対応に納得できないことから、申立人が「Ａ課の講演依頼には協力できない、講演しても謝金は受け取らない。」と発言されたときです。その後、Ａ課との対面交渉により、予定通り講演を実施することが確認されました。

第２回は、「事業説明の内容が申立人のこれまでの講演内容と違うから、依頼は受けられない。」と申立人が発言されたときです。その後、対面交渉により、Ａ課が申立人の従来からの講演内容を了承し、今回の講演の実施が確認されました。

第３回は、申立人の求めた写真撮影に協力できないというＡ課の回答を受けて、申立人も講演依頼に協力できないと発言されたときです。その後の電話による交渉の結果、講演中止が決定されることになりました。

申立人への講演依頼が急に中止されたことについて、申立人は、「日程調整をして準備している申立人や講演依頼者のことを少しも配慮しない不遜な対応である。」と主張しておられます。この言い方からすれば、市が講演依頼をキャンセルしたという認識が申立人にあることがわかります。申立人のこのような認識からすれば、市に協

力できないという発言の時点でも、申立人が最終的には今回の講演を引き受けるつもりだったことが推測されます。この時点では、市から謝金は受け取らないが、今回の講演は引き受けるという選択肢がまだ申立人の念頭にあったから、講演依頼の中止に直面して、申立人は市にキャンセルされたという思いを禁じ得なかったものと推測されます。

それに対してＡ課は、講演依頼のキャンセルは申立人からの申し出に基づいたものと認識しています。今回予定されていた講演については、申立人との間で講演をする、しないで何度もやり取りがあり、最後は写真撮影に市が協力しないなら講演には協力できないとの申し出を受け、残念ながら市の事業としての講演を中止せざるを得ないと判断した、というのが市の回答です。

このように、申立人もＡ課も相手方からキャンセルされたと主張しているのは、双方が、講演依頼中止の決定を不本意だと思っていることを示唆しています。

申立人には、長い間講師として市に協力してきたのだから、市も写真撮影に協力してくれてもよいのに市の協力が得られなかったのも不本意であったでしょうし、「市が協力できないなら自分も市に協力しない。」と発言したところ、直ちに講演依頼が中止されたのも不本意であったものと思います。Ａ課も市が申立人の求めた写真撮影に協力できないのならば市には協力できないという理由で、したがってＡ課の事業目的と関係ない理由で講演依頼に協力できないとされたことも不本意だったにちがいありません。

Ａ課の職員にとっては、市が職員の写真撮影に協力しないことが、そのまま申立人が講演依頼を受けない理由になることには戸惑いがあったと思います。Ａ課の職員は、そのような戸惑いのなかで申立人との事業目的と講演内容をめぐる行き違いと市に協力できないという申立人の意思の強さに戸惑いながら、もはや短時間では調整も説得も難しいと考えたに違いありません。Ａ課の職員は、市には協力できないという申立人の明確な回答を電話で得たことから、講演依頼を受けないという申立人の最終的意思を確認したものと解釈したのでした。そして、Ａ課は申立人への講演依頼の中止を決定したのでした。

なお、申立人は、講演依頼者が望むならば講演会の講師は引き受けてもよいが、市からの謝金は受け取らないという意向をお持ちだったように思います。これまでの交渉経過からすれば、申立人は講演依頼の中止が最終的に決定されるまでには、もう一度は、Ａ課の職員との対面交渉の機会があると期待しておられたことも考えられます。

申立人に講演会の講師を依頼しているのはＡ課ですから、その講演依頼の中止を決定するのもＡ課です。講演日が迫っていましたから、Ａ課の職員が、申立人に依頼するのかしないのかの結論を早く出さなければ、申立人にも講演依頼者にも迷惑をかけると思っていたのはよく理解できます。

すでに交渉経過でみたように、二度にわたり市に協力できないという申立人の発言

の後に、申立人とＡ課の対面交渉によって、講演の継続が決まったという経過がここで想起されます。

講演依頼の中止が決定されたのは、もっぱら電話での交渉を通してでしたが、講演依頼の中止をめぐる交渉も申立人の意思の最終確認も電話を通してなされたことになります。

Ａ課の職員が申立人に面会を求めて、申立人から拒まれたのであればやむを得ませんが、そうでなければ、Ａ課の講師派遣事業への長期にわたるご協力を考慮すれば、申立人に講師を依頼する最後の機会をもつためにも、申立人の最終的意思を確認するためにも、対面の機会を設けるという手続的配慮が望ましかったのではないかと思います。

申立人の最終的な意思を対面で確認した後で、Ａ課に持ち帰って正式に申立人への講演依頼を中止する決定をしたほうがよかったと思います。その意味では、講演依頼中止の決定過程には申立人に対する手続的配慮が十分でなかったように思います。

市の改善等の状況

今後、講師の方々には、本講師派遣事業の目的、内容の説明等を通し意思疎通を図るとともに、講師辞退の申し出の際は、病気、転居等明らかな事由は別として、できるだけ面談し、事情をお聞きするようにしたいと思います。

(6)　里親に対する市の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

養子縁組を希望する里親として里親の申請をしたかったが、市に相談した結果、養育里親で申請することになり、平成24年３月に養育里親として認定を受けた。

その後、同年11月、市から２歳の子どもを紹介され、初めて面会を行った。市によると、子どもの親権者は養子縁組を希望しているということだったので、養子縁組を希望する里親ではなく養育里親で申請していると伝えた。すると、市からは「養育で育てておいて、子どもが18歳になってから養子にしたらよい。」と言われたので、それに従うことにし、子どもとの交流を開始し、平成25年３月からは自宅で子どもを預かることになった。

このような中、同年４月になって突然、市から「親権者は、養育里親ではなく養子縁組を望んでおり、それができないなら子どもを返してほしいと言っている。」という連絡を受け、その後、子どもは連れて行かれることになった。

なぜ今回のようなことになったのか、養育里親で申請したのに、親権者が養子縁組を希望している子どもを私達に預け、その後、親権者が養子縁組希望という理由で預かりを解消した市の対応に納得できない。

市からの回答

子どもの処遇、とりわけ里親委託にあたっては、原則親権者の意向を勘案しながらすすめる必要があり、親権者から家庭引き取りを要求された場合、その意向に沿った対応をせざるを得ません。今回の子どもの家庭引き取りを認めた理由も、親権者から子どもの家庭引き取りを求められたためです。そのため、里親委託に関しては、親権者の意向によっては子どもを返していただくことが有りうることも、事前に十分説明する必要がありました。

しかしながら、市では、実親側が将来家庭引き取りを希望されることを予見していなかったため、実親側からの将来起こり得る変化について申立人への説明が不足していました。

併せて、本件では、実親側は里親委託にあたって特別養子縁組を希望し、必ずそう取り扱ってもらえると思い込まれていた反面、市は「特別養子縁組の話がありましたら、それに同意します。」という文言が記載された実親側の同意書の趣旨を、「特別養子縁組でも構わない。」という趣旨に捉えていた行き違いも生じていました。

今回、申立人への里親委託の打診にあたっては、社会的自立まで支援を期待できる里親との考えで選定作業を行い、登録里親の中で養育への意欲も高く、子どもと信頼関係づくりができると判断した申立人を里親候補として選定しましたが、結果的に大変な心労と迷惑をかけたことについて、申し訳なく思っております。

市としては、今回の事を踏まえて里親委託にあたり、里親の方には事前に実親側からの将来起こり得る変化について説明を行うように改善するとともに、これまで以上にきめ細やかな対応を心がけていきたいと考えております。

オンブズマンの判断

子どもの処遇、とりわけ里親委託にあたっては、実親側から家庭引き取りを要求された場合、その意向に沿った対応をせざるを得ないこともあり、それ故、原則として親権者である実親側の意向を勘案しながら進める必要があるとされております。本件の経緯をみますと、実親側は、里親委託にあたって特別養子縁組を希望しており、平成24年11月の段階で、市は、実親側の意向と市がとろうとしている処遇が一致していないことに気づくことは可能であったはずです。

しかし、市は、実親側が特別養子縁組を望んでいたにもかかわらず、原則に反し、申立人に対して養育里親を打診し、さらに、打診を受けた申立人が、自分は養育里親であって、特別養子縁組で引き受けることはできないと言ってきたのですから、その段階で行き違いが起きていることはハッキリしていたのに、実親側に養育里親でよろしいかどうかを尋ねて確認することもせず、意向に反した場合に、実親側が家庭引き取りを希望することを予想することもないまま、養育里親で進めることにしてしまいました。

申立人は、育児に専念することにし、仕事も辞めて、子どもの養育に努めておりましたが、実親側で子どもの引き取りとなり、思いがけない結果となってしまいました。申立人には、精神的にも経済的にも多大なご迷惑をおかけすることになり、誠に申し訳のないミスマッチと言わざるを得ません。市においても、この件について深刻に反省しており、二度とこのようなことを起こさないよう対応に気をつけることを徹底いたしました。また、申立人に対し多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫びいたしております。

申立人としては残念なことと思いますが、子どもをお手元に戻すことは不可能ですので、経過説明とお詫びを申し上げるだけですが、ご勘弁を頂きたいと思っております。

市の改善等の状況

里親登録の相談時や研修時、又、子どもの委託時において、里親の方に実親の将来起こり得る変化等による里親委託のリスクについて説明を行うよう改善しました。

(7)　窓口案内と休憩時間中の窓口受付（要約）

苦情申立ての趣旨

Ａセンターで手続きを行った後、次の手続きをしようと思い、窓口が分からず１階の受付で窓口を聞いたところ、２階に案内された。２階に行くと、「たぶん本庁です。」との回答で、本庁に行くと、「Ｂセンター（Ａセンターの隣接ビル）だ。」と言われた。30分もかからない手続きが、交通機関での移動に時間がかかり、２時間ほどかかった。案内は正確にしてほしい。

また、12時過ぎに窓口を訪れた際、複数の職員が机で弁当を食べており、すみませんと声掛けしても、ちらっと見てそのまま食事をしていた。しばらくして、やっと奥のほうから別の職員がやってきて対応した。食事をしていても、用件を聞き担当職員につなぐ対応はできないのか。または、受付窓口には常時誰かを置くべきではないか。

市からの回答

Ａセンター１階の総合案内業務については、当該施設がＰＦＩ事業として運営されており、業者が維持管理・運営業務の一環として受託しています。総合案内業務の内容ですが、「当施設が提供する保健福祉サービス等を理解し、利用者の利用目的に応じて適切な案内を行うとともに、状況により電話での確認及び取次ぎを行うこと。」となっています。市としては、この業務内容の範囲内で改善を求めることは可能です。

なお、本件について総合案内の担当者に確認したところ、当日の問い合わせ内容・回答の内容については確認できませんでした。

また、Ａセンター２階において不確実な情報をお伝えし、多大なご迷惑をおかけしましたことに対しまして深くお詫び申し上げます。

申立人の問合せに対応した職員は、市の委託事業者の職員であり、問合せの内容から判断して、本庁の窓口である可能性が高いと判断し、おそらく又はたぶんという言葉を合わせて用い、本庁を案内した可能性が高いとのことでした。市の委託事業者が、市の業務に関しての不確実な情報をお伝えすることはあってはならず、市の指導監督不足であると考えております。

当該委託事業者の業務には、市担当部署等の案内業務は含まれていないため、今後、このような事態を防ぐために市民の方から問い合わせがあった場合には市の担当課で対応することとします。また、問い合わせの内容に関して担当部署が不明の場合には、福祉関係の統括部署に確認をとる、また、担当部署に電話をかけ、また聞きによる誤解等を防ぐため市民の方に直接電話で問い合わせていただく等の対応を行うこととします。

さらに、昼休み中の窓口対応についてですが、市民の来訪や電話問い合わせが頻繁にある区役所等の窓口職場では、休憩時間は職員間で時間を調整して取得することとし、常に窓口に職員を配置しています。

一方、申立人から指摘のあった窓口は、比較的に来訪者数が少ない職場であることから、公務能率の観点から常時窓口に職員を配置してはおらず、休憩時間帯について

は職員が一斉に休憩を取得したうえで、執務室内に担当職員が数名は必ず残る等して、同様に速やかな対応ができる体制をとることとしています。

しかし当然のこととして、昼の休憩時間帯であっても窓口を開けている以上は、市民の方が窓口に来訪されたときや電話で問い合わせ等があったときは、親切丁寧に休憩時間前後の勤務時間中と同様の対応を速やかにすべきであり、申立人に不快な感情を与えてしまったことは、誠に申し訳ありませんでした。

今回の苦情をその基本姿勢を改めて見直す機会の一つと捉え、市民の皆様から信頼される職員対応を徹底していきたいと考えています。

オンブズマンの判断

市の回答にあるように、Ａセンター１階の受付担当者も、２階で対応した委託事業者の職員も、市の職員ではありません。いずれの職員にも市担当部局の案内業務は委託されていないことがわかりました。

当日の１階窓口での対応については確認できませんでしたが、２階での委託事業者の対応については、自分たちの指導監督不足で、不正確な情報を申立人にお伝えしたことをお詫びしたいということです。今後は市民の方々からの２階での問い合わせには市の担当課で対応する、担当部署が不明の場合には福祉関係の統括部署等に確認する、ということですから、今後は今回のような事態を防ぐことができるものと思いますので、申立人にもご理解いただければ幸いです。

また、昼食時中の窓口対応についてですが、今回申立人が訪ねられたのは昼休みに常時職員を配置していない窓口で、しかも職員のすみやかな対応がなされなかったのですから、このような不適切な対応によって申立人に不快な感情を与えたのは申し訳なかった、というのが市の回答です。

休憩時間には来客がないことが多い窓口の場合には、昼休みに常時職員を配置するよりも、休憩を一斉にとったほうが業務上効率的であるという理由はよく理解できます。

今回のようなことが生じないように、来訪者があれば誰もが速やかに対応するように指導するということに加えて、誰かが対応するだろうという結果にならないように、各担当課でも来訪者に対する対応の仕方について現場の条件に即して検討するということですから、今後の市の指導と検討に期待したいと思います。

市の改善等の状況

昼休みに常時職員を配置していない窓口で、職員が速やかに対応せずに、市民に不快な思いをさせてしまった今回の苦情申立てのような不適切な対応を、今後は発生させないよう職員へ指導・啓発していくこととしています。

現時点で実施した具体的な取組内容としては、職員が利用する庁内イントラネットの掲示板に、今回の苦情の事例を苦情主のプライバシーに配慮した形で掲載し、「いつでも市民の立場に立ち、誠意を持った姿勢で対応する」必要があることを、各職場ごとに実施する終礼の中で職員に再認識させるよう指示をしました。

⑻　私有地の隅切り（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅を新築した際、建築確認済証が交付され、手続き上何の問題もなかった。ところが、それから２年半後突然、法的根拠もないのに市から当然のように、「市道の交差点の角にある宅地の隅切り部分（土地の角を頂点とした二等辺三角形の底辺部分）が２ｍより20㎝少ないので修正をするように。」との指摘を受けた。このような突然の指摘のせいで、かなり不安になったし、精神的な苦痛を受けた。

建築確認の際に、まず道路と敷地の境界を確認した後に、Ａ課に書類が回るというシステムが確立されていれば、今回のような問題は起きなかったと思われる。

市からの回答

本件土地を含む周辺一帯は、土地区画整理事業として昭和31年に竣工しており、この際に作成された区画整理を見ますと、区画整理区域内の隅切りは概ね２ｍで作図されており、官民境界の確定協議においては、隅切りの辺長２ｍで協議を行ってきています。市が境界線を主張する法的根拠は、民法上の土地所有権に基づく主張であり、道路の所有者である市とこれに接している土地所有者の合意が無ければ境界は確定できません。

このようなことから、本件で問題となっている隅切り部分を含む道路は、市が管理している市道であり、区画整理事業により築造された当時の形状が、そのまま道路区域となっています。

今回の件につきましては、道路法に照らしてみますと道路区域に逸脱して構造物が設置されているということになりますので、道路法第43条（道路に関する禁止行為）に基づき判断し、構造物の除却を申し伝えたわけですが、境界確定手続きを経ず、境界未確定の状態で設置された物件であったことを勘案し、現時点での対処ではなく、将来的な対処をお願いしたものです。

なお、建築基準法には、建築主は建築物を建築しようとする場合においては、当該工事に着手する前に、その計画が建築基準関係規定に適合するものであることについて、熊本市または指定確認検査機関へ確認の申請書を提出し、確認済証の交付を受けなければならないと規定されています。

市では、違反建築物の未然防止等を目的とし確認申請を行う前に、設計者に各種法令等の関係部署の窓口へ行き、計画についての支障の有無、各種手続きの要否などを調査、確認してもらったうえで、「建築確認申請事前調査報告書」（以下「報告書」という。）を市（Ａ課）に提出していただいています。報告書を受理後、Ａ課は現場調査を行ったうえで、注意事項等を所見として記載し、設計者へ返却することになります。Ｂセンターでは、平成22年５月、設計者による建築確認申請事前調査が行われた

際、関係部署の一つとして、当該地の北側市道及び隅切り部分には官民境界立会いの記録がなく、境界が未確定であり、その確認が必要となる旨をお伝えしています。このことを受けて、建築主、設計者により境界立会手続きが行われていれば、今回の隅切りに係る問題は、事前に回避できたのではないかと考えられます。

市としましては、今回のような問題の発生を未然に防ぐために、今後は未立会の場合は建築主、設計者に対して、立会いを行っていただくよう指導を徹底し、確認申請時には立会いの状況について市または指定確認検査機関に報告していただくよう指導してまいります。

オンブズマンの判断

申立人の本件土地について、市との紛争を調査しましたところ、その問題点は、現在、本件土地の一部となっている北東隅の本件係争地の所有者は誰かということです。

申立人が居住家屋の敷地として使用している土地は、昭和31年、土地区画整理事業が行われた際、その辺り一帯を所有していた前所有者（国）から申立人が譲り受けたものです。市の道路も、土地区画整理事業により築造された道路部分の土地を道路敷地として譲り受けたもので、現在の道路敷地は、同事業により築造された当時の形状のままです。

そこで、まず、前所有者（国）が申立人に譲り渡したのは、どの範囲の土地かが問題になります。

申立人が、本件土地の前所有者（国）から売買により譲り受け、引き渡しを得た土地の範囲は、現在、申立人が使用して占有している本件係争地を含む土地ですし、かつて本件係争地が道路などの敷地として使われていた形跡はありませんから、本件係争地も当初から占有した土地の範囲内に存在していますので、申立人が前所有者から宅地として譲り受けた土地は本件係争地を含むということになると思います。

他方、市が譲り受けて使用していた土地の範囲は宅地ではなく、道路であったはずですから、現在、市が道路として使用している土地が市の譲り受けた所有地ということになり、本件係争地は道路敷地となっていたことはないので、本件係争地は市の所有地の範囲外になると思います。

よって、本件係争地が市の所有地というのは無理があるように思われますので、お願いあるいは和解交渉であるならば、申立人の所有地かもしれないが、市の所有地かもしれないので、お話をさせて頂きたいとの申し入れになるのではないかと思います。

しかし、市の申し入れに対する申立人の理解の仕方は、法令上の根拠があって、構造物を除却しないといけないように命令されたものと理解したようです。そのような誤解が起こらないように説明すべきだったと思います。

現況道路用地でもなく、所有権の範囲もそれほど明確でもないのに、一方的に道路

区域に逸脱して建造物が設置されていると判断し、道路に関する禁止行為として、その除却を申し伝えたというのは、過激に過ぎると思われます。

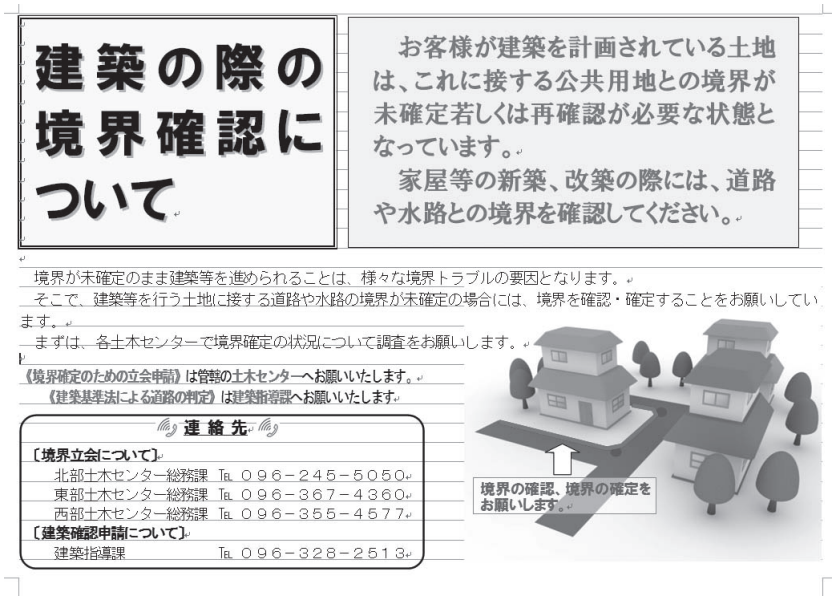
なお、市は再発防止のため、今後は、未立会いの土地につき境界確定のための手続きを行うことを強化するとのことです。

市の改善等の状況

境界確定の重要性を認識していただくための啓発用チラシを作成し、平成25年12月から窓口において運用を開始しました。

報告書の提出の際、境界未確定と思われる場合は、チラシを報告書にステイプル留めしたうえで、所見欄に境界立会いを促すコメントの記載及びひさしの越境の恐れがあるものに対しては、注意喚起のコメントの記載を行っております。また、返却の際には、これらの内容について設計者等への説明も行っております。

また、確認検査業務を行う民間の指定確認検査機関へは、これらの取り組みについて周知を行い、建築確認申請時における境界確認の状況を確認していただくよう申し入れを行っております。



建築の際の境界確認について

お客様が建築を計画されている土地は、これに接する公共用地との境界が未確定若しくは再確認が必要な状態となっています。
家屋等の新築、改築の際には、道路や水路との境界を確認してください。

境界が未確定のまま建築等を進められることは、様々な境界トラブルの要因となります。
そこで、建築等を行う土地に接する道路や水路の境界が未確定の場合には、境界を確認・確定することをお願いしています。
まずは、各土木センターで境界確定の状況について調査をお願いします。

《境界確定のための立会申請》は管轄の土木センターへお願いいたします。
《建築基準法による道路の判定》は建築指導課へお願いいたします。

連絡先
〔境界立会について〕
北部土木センター総務課　TEL ０９６－２４５－５０５０
東部土木センター総務課　TEL ０９６－３６７－４３６０
西部土木センター総務課　TEL ０９６－３５５－４５７７
〔建築確認申請について〕
建築指導課　TEL ０９６－３２８－２５１３

境界の確認、境界の確定をお願いします。

⑼　市への照会に対する回答（要約）

苦情申立ての趣旨

平成25年２月、市に照会書を提出したところ、担当者から「検討する時間を頂きたい。」旨の電話があったが、その後何の回答も無かったので、同年５月、催告書を内容証明郵便で出した。

しかし、同年７月、Ａセンター所長名で、「事実の確認を行っているところなので今しばらく待ってほしい。」旨の文書が来ただけで、何の誠意ある回答もない。

このような、市の対応の遅さ、悪さに対して納得ができない。早急に上記照会書に対する回答を出してほしい。

市からの回答

申立人から平成25年２月に照会をいただき、内容を確認したところ、過去の官民境界確認にも関係するものであったため、電話にて「時間を頂きたい。」旨のご連絡を差し上げました。

その後、過去の経緯等を当時の関係職員に聞き取る等調査を行い、回答の作成を図っておりました。

同年５月の催告書を受けた後も引き続き調査を行っておりましたが、同年７月、現在の進捗状況を記載した書面の提出依頼がありましたので、文書を送付いたしました。

同年８月、回答についてＢ室と協議し、その協議を踏まえて再度聞取調査、関係資料探索等を行い、同年９月、顧問弁護士に相談しアドバイスを受けており、内容を精査しての回答を予定しておりました。

このような中で、今回の申立てを受けましたが、ようやく市としての回答ができあがりましたので、同年11月に回答いたしました。

申立人に対しましては、電話等による途中経過報告を考慮すべきものでした。内容が境界問題であり、慎重に事を運ぶ必要があるとの考えにより時間を要しておりましたが、長い時間お待たせいたしまして、まことに申し訳ございませんでした。今後は、お問い合わせ等に関して、迅速な対応に努めてまいります。

オンブズマンの判断

本件は、申立人からの市に対する平成25年２月の照会に対して、８ヶ月以上を経過しても、市から回答がなされないことから、速やかに回答をしてほしいという苦情申立てですが、苦情申立ての受付後である同年11月に、上記照会に対する市からの回答がなされております。

しかしながら、申立ての趣旨に鑑み、市の回答が遅延したことについてやむを得ない理由があったかどうかを検討しますと、申立人の市への照会の内容とその経緯は、上記の苦情申立ての趣旨、市からの回答に記載のとおりですが、一部認識の相違があるもののほぼ一致しており、申立人の照会事項も、それほど複雑困難なものとは認められませんので、市において事実関係の調査や見解をまとめるのに８ヶ月以上もの長期間を要する事案とは思われません。市の関係部局内部における事情があったとしても、やむを得ない理由とまでは認められませんので、今後は適切、迅速な対応がなされるようにお願いします。

⑽　土地区画整理組合に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

土地区画整理事業（以下「区画整理事業」という。）が立ち上がった時から、土地区画整理事業組合（以下「組合」という。）と市（旧町）に対し、仮換地が割り当てられた場合、そこに家を建てることを申告していたが、従前の土地所有者が仮換地に、工事を中断させるかたちで農作物を植え付けたため、整地と道路整備は中断し、農作物収穫後まで家を建て始めることができず、家の完成は大幅に遅れた。家族とともに、何回も組合と市（旧町）に対し、農作物を排除するよう陳情したものの、組合と市（旧町）は動こうともせず、多大な被害を受けた。組合と市（旧町）は、謝罪や補償をすべきである。また、私と同様、農作物の植え付け被害により計画どおりに家を建てられなかった人がいたが、組合はその人に対し、一時的に住むアパートの家賃を負担していた。私に対しても同様に負担すべきである。

また、家族がＡ課を通じ市長へ申立書を出したものの、全く音沙汰がなく、翌月、親戚がＡ課に問い合わせたところ、「近々、本人に返答します。」とのことだった。しかしながら、その後も返答がなく調べたところ、申立書の原本はどこにあるのか分からず、そのコピーがＢ室にあることが判明した。Ａ課に出した申立書のコピーがなぜＢ室にあるのか、また、そのことをなぜ教えてくれなかったのか納得できない。

また、組合に出向していた職員は、組合の区画整理事業について指導、助言等を行うことが仕事であり、上部機関のＡ課職員は、Ｂ室や組合に指導を行うことが仕事であるにも関わらず、適切な指導を行っていない、そのことについて納得できない。

市からの回答

今回申し出のあった○○街区については、組合が平成20年度の早い段階で造成工事を予定していたが、隣接する区画道路にあたる従前地権者の土地に耕作がなされ、その撤去に係る協議が長期化していた状況にありました。申立人は、組合から現地の状況や組合と従前地権者との交渉状況、造成工事の見込みなどの説明を受けており、新規住宅建設が直ちに行える状況ではなかったことは認識されていると思われます。

市は、組合から法に基づく技術的な援助を求められているため、日常的な支援業務はもとより、申立人の仮換地における従前所有者の作物の撤去に関しても、組合における対応方針の立案に関する支援、協議における同行等、全般にわたり支援を行っており、不作為にあたらないと考えております。

また、申立人は、補償等の取り扱いに不平等があるとして、アパートに仮住まいした組合員の事例を述べておられますが、この組合員の従前の地上には組合員所有の家屋が建築されており、事業の支障となったため、組合の損失補償基準第９条補償の種類及び範囲に則り、移転後の家屋に居住するまでが補償されることとなったものです。○○街区に、新築する行為は申立人も同様ですが、従前地における補償対象物の有無ということでは状況が異なります。

市に対して出された申立書の取り扱われ方については、平成25年４月下旬、Ａ課が申立人からの審査請求に関する反論書を開封した際に同封された申立書を確認し、翌日関係課と対応を協議し、Ｂ室にて受付し、対応することが一般的であるとの見解を受け、その旨をＢ室に伝え、さらに申立書のスキャンデータをＢ室にメールで送信し対応を依頼しました。その後、５月上旬、申立書原本をＢ室に手渡しました。Ｂ室にて申立書内容を確認したところ、内容が行政不服審査請求と重複し、加えて当時の担

当職員の懲戒処分を求めるものも含まれていたため、事実確認や申立人への返答方法の協議に時間を要しました。その後、Ｃ事務局から、「申立人が市に手紙を出したものの市から返事がない。」旨の連絡があったため、申立書に対する対応を協議している最中ではあったものの、申立人に対し申立書の内容等について説明を行いました。その際、申立人から、市長に読んでもらえればよい等の話がありました。その後、７月中旬、申立人に対し、市長に伝えた旨の手紙を渡しました。

Ｂ室や組合への指導等については、区画整理事業におけるＡ課の役割は、組合からの換地計画等の認可申請に対する認可、行政不服審査法に基づく審査請求に対する裁決を行う審査庁であり、Ｂ室の役割は、組合に対する技術的援助その他の支援に関することであります。双方は、それぞれ役割を分担し事業に関わっているため、Ａ課がＢ室を指導・監督する立場にはありません。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、申立人らの所有地が組合施行の区画整理事業の事業地内にあったことから、仮換地の指定を受けることになりました。

申立人らの場合、平成20年10月下旬を開始日とする仮換地の使用収益開始日の通知を受けておりますから、当然、その日から使用収益できることになります。また、施行者である組合には、申立人らに仮換地を使用収益できるようにしなければならない義務が発生しております。

申立人らは、同年10月下旬、組合に対し、土地区画整理法第76条の建築行為の許可申請を行いましたが、第三者が仮換地に農作物を植えており、建物建築の為の使用収益ができない状態でした。そのため、組合担当者は第三者に対し、同月下旬、農作物を撤去するよう交渉しましたが直ちに応じてもらえず、さらに同月下旬に２回、11月中旬に１回、同月下旬に３回交渉を繰り返しました。その後、組合は、申立人らに建築行為の許可書が発行されていることもあり、同月下旬に組合役員全員が参加して農作物の撤去を行いました。

また、申立人は、補償の取り扱いに不平等があるとアパートに仮住まいした近隣の組合員の事例を述べておりますが、この組合員の従前地上には同組合員所有の既存居住家屋が建築されており、事業の支障となったため撤去することになり、組合の損失補償基準第９条補償の種類及び範囲に則り、移転後の家屋に居住するまでの期間が補償されることになります。

したがって、○○街区に家屋を新築するということは申立人と同様ですが、従前地における補償の対象物の有無により、補償の差異が生じるものとなります。

市に出された申立書の取り扱われ方については、担当部署や手続きが異なることから、その旨を申立人に連絡するのが適当であったと思われます。

市と組合との関係については、市は支援業務を行っているものの、あくまで支援であって、区画整理の事業そのものは組合が主体となって行うものです。市は、組合から技術的な援助を求められれば行っており、日常的な支援業務も行っており、申立人らの仮換地における第三者の栽培する農作物の撤去に関しても、組合に支援を行っており、この支援により事業主体たる組合が農作物を撤去しております。

市の改善等の状況

今後、担当部署や手続きの異なる申立書等の書類が届いた場合には、書類を提出された方に速やかに連絡し、その処理の担当部署や手続き等を丁寧に説明し、不信感を与えない対応を徹底いたします。

⑾　特定優良賃貸住宅の退去（要約）

苦情申立ての趣旨

私が特定優良賃貸住宅を退去する際、○○センターから「入居期間に関わらず、畳の表替えとふすまの張替えが必要。」との説明を受けた。私が「経年変化による劣化は賃貸人が負担すべき。」と言うと、「入居時に説明したし、すまいのしおりにも記載がある。」との繰り返しだったので、とりあえず私がその費用を立て替えて退去した。

確かに、すまいのしおりには、畳とふすまの取替え等についての記載はあるが、入居時に説明を受けた覚えはない。ふすま１枚以外は破損もなく、経年変化による劣化しかない。私が立て替えた費用を返還してほしい。

市からの回答

特定優良賃貸住宅とは、特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律に基づき、市と建物所有者との間で20年間の建物賃貸借契約を締結し、市特定優良賃貸住宅として家賃の減額措置を講じて市民等に転貸しているものです。市民等への転貸は、建物所有者との借上げ契約及び熊本市特定優良賃貸住宅管理条例（以下「管理条例」という。）に基づいて行っています。

退去の際の畳の表替えやふすまの張替えについては、入居期間を問わず、退去者の負担で行っていただいています。これらは、通常損耗の程度であっても、日常生活での日照等による色落ちなどで価値の減少が大きく、また損耗の程度について公平な判断が難しいため、退去の際にいずれの入居者にも負担していただくとして、特約的な扱いとしているものです。その扱いについては、すまいのしおりにも記載しており、当該しおりや、他の関係書類を代理で奥様にお渡しする際、受理確認書に署名、捺印いただいたうえで、必ずお読みいただくよう伝えております。

以上のことから、申立人がその内容を認識したうえで、合意されているものと考えます。

一方で、今回の件は結果的には契約内容について十分な理解が得られなかったということで、市としても、契約様式、説明要領等について検討する必要性を感じています。今後、改めて、国土交通省住宅局が作成する民間の賃貸住宅を対象とした「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）、裁判例、他自治体の状況等を調査、分析の上、改善を図っていきたいと考えています。

オンブズマンの判断

本件と同様の特定優良賃貸住宅の賃貸借契約終了時の原状回復義務について、最高裁判決は、「建物の賃借人にその賃貸借において生ずる通常損耗についての原状回復義務を負わせるのは、賃借人に予期しない特別の負担を課すことになるから、賃借人に同義務が認められるためには、少なくとも、賃借人が補修費用を負担することになる通常損耗の範囲が賃貸借契約書の条項自体に具体的に明記されているか、仮に賃貸

借契約書では明らかでない場合には、賃貸人が口頭により説明し、賃借人がその旨を明確に認識し、それを合意の内容としたものと認められるなど、その旨の特約が明確に合意されていることが必要であると解するのが相当である。」としています。

また、ガイドラインによると、賃借人の通常の使用により生ずる損耗（経年変化及び通常損耗）は賃貸人が負担し、それ以外の損耗（賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を越えるような使用による損耗等）については賃借人が負担すべきという区分をし、一般的な原状回復義務を越えた義務を賃借人に負わせることは契約自由の原則から可能であるが、賃借人に特別の負担を課す特約の要件として、「特約の必要性があり、かつ、暴利的でないなどの客観的、合理的理由が存在すること」等掲げています。

本件の場合は、管理条例第22条に、入居者の費用負担義務として、畳の表替えやふすまの取替え等に関する費用についての記載がありますが、この規定は第一義的には入居者の入居生活中の修繕費について規定したものと解されます。その他、契約時に取り交わす書類を見ても、退去時の賃借人の原状回復義務や費用負担義務についての明示の規定はありません。

次に、口頭による説明や合意があったかどうかですが、契約時、市がどのような説明を行ったのかは不明であり、通常損耗補修の内容を具体的に説明したと認定することはできないので、合意の成立を認めることは困難であると考えます。

最高裁判決やガイドラインの考え方からすると、特約がない場合は、通常損耗の範囲内であれば申立人には費用負担義務がないことになりますので、ここでは、畳とふすまの損耗が通常損耗の範囲内のものであったのかどうかが問題となります。

申立人の居住期間は３年弱であり、畳やふすまの損耗、毀損等があっても不自然ではありませんが、あってもそれが通常損耗の範囲内か範囲外か、損耗等が賃貸人側と賃借人側のどちらの責任なのかを認定する資料がないので、申立人が市に対して既に支払った修繕費等の返却を求めることは困難であると考えます。

特定優良賃貸住宅については、家賃の一部について市の補助があることなどの特性等から、退去の際に賃借人に畳の表替えやふすまの張替え等特別の負担となる原状回復義務を特約で課しても不当とは思われませんが、その際は、最高裁判決やガイドラインの要求に従って契約条項や説明方法等について早急に見直しを行うことが必要であり、市もそのように改善を図っていくということですので、今後推移を見守りたいと思います。

市の改善等の状況

説明等につきましては、申込窓口で重要事項について、より丁寧な説明を行うとともに、鍵渡しの際に、書面にて説明を受けた内容についての確認を行い、署名、捺印をいただくよう、改善を行いました。

契約書類等につきましては、現在、政令指定都市に調査を実施しているところであり、その結果を踏まえ、できる限り早い時期に必要な見直しや改善を行っていきたいと考えております。

⑿　コミュニティボードの利用（要約）

苦情申立ての趣旨

コミュニティボードの利用について、抽選で選ばれたので、指定番号の場所にポスターを貼りに行ったところ、そこには別のポスターがあったので、コミュニティボードに記載してあった市の代表電話へ電話をした。開庁時間を少し過ぎていたが、事情を説明して担当課に回してもらったところ、３分以上も保留状態が続き、このままではらちがあかないと思い電話を切った。

翌朝、直接担当課に電話をし、昨日の件を伝えたところ、「電話した時間がちょっと遅かったですね～。」との返事。貼ってあった別のポスターを剥いで持ち帰った旨を伝えると、不満げに「下に置いといてもらったら、貼った人が取りに行ったかもしれない。」と言われ、下に置くと、風に飛ばされてごみになるのにと疑問に思った。

このような対応に納得いかず、次のことを改善してほしい。

① コミュニティボードには担当課の電話番号を記載してほしい。
② 代表電話の対応として、担当課へ電話をつないだ後も、担当課職員が不在の場合は、そのことを教えてほしい。
③ 違う場所に貼ってあるポスターの取り扱いの統一や、それを見つけた場合に掲示者がどう対応したらよいのかについて、抽選会で説明してほしい。
④ 電話で話すときは、市民の立場になり、心を込めた対応をしてほしい。

市からの回答

①について、コミュニティボードに担当課の電話番号の記載がなかったことは申し訳なく思っております。今後は、ご提案のように、コミュニティボードに担当課の連絡先を表示するようにいたします。また、抽選会で当選された方々へ配布するコミュニティボード設置場所を示す地図の中にも、担当課の連絡先を表示したいと思います。

②については、市庁舎の代表電話は、電話交換手が対応しますが、申立人が電話された開庁時間外及び休日は、守衛室での対応となります。通常は、担当課の職員が不在で電話に出ないような場合は、すぐにその旨をお伝えしますが、今回の場合は、担当課に電話をつないだ後、他の電話対応をしていたと考えられます。３分以上もお待たせする結果になってしまい、誠に申し訳ありません。開庁時間外及び休日においても、つないだ電話には注意を払い、担当課が電話にすぐに出ないような場合は、お客様にそのことをお伝えするようにいたします。

③について、ポスターの貼り間違いに関しましては、現状では、まず貼り間違いを見つけた利用者から市に連絡をいれてもらい、それを受けて、市から貼り間違ったと思われる利用者に連絡を入れ、正しい位置に貼り直してもらうといった対応をしてい

ますが、しかしながら、ご指摘にあります「風で飛ばされてゴミになるのでは…」といった心配もごもっともかと思います。

そこで、貼り間違っているポスターは、正しい方のポスター掲出者が、間違っているポスターを一旦はがし、他のポスター掲示に支障の無い箇所（コミュニティボードの枠や裏面等の空いた部分）に風で飛ばされないよう貼っていただき、その後、間違って貼られた利用者が本来の場所に貼り直すといった手順で説明していきたいと思います。

④の電話応対については、言葉の節々に配慮が足りない表現が含まれたため、結果的に、気分を害されたことは誠に申し訳なく思っております。

電話応対は相手の姿が見えず、コミュニケーションによる意思の疎通が十分に得られない場合も多々あることを再度認識するとともに、直接対面しての接客以上に細心の注意を払い、心を込めた応対をする事を職員に周知いたします。

オンブズマンの判断

市の対応は、「市からの回答」に尽くされていると思います。その要旨として、①については、抽選会で当選された方々には、配布するコミュニティボード設置場所の地図に担当課直通の連絡先を明記し、コミュニティボードにも直接担当課の連絡先を表示する。②については、ご迷惑をおかけしたことをお詫びし、今後、担当課が電話にすぐにでない場合には、お客様にそのことを伝えるように注意した。③については、掲示に関する注意点等を抽選会で説明し、貼り間違えた場合の対応手順についても説明する。④の電話については、ご指摘のとおりで、心を込めた対応をするように職員に周知する。ということであり、市としては、配慮が足りなかったことを反省し改善に努めるということですので、その対応を見守りたいと思います。

市の改善等の状況

コミュニティボードへの担当課直通連絡先の記載については、設置場所を示す配布地図に記載するとともに、今後、連絡先を記したステッカーを全ボードに貼付する予定です。

また、貼り間違いについては、以前にも増して掲示に関する注意点と、慎重に掲示していただくよう周知徹底を行うとともに、もし貼り間違ってしまった場合は、正しい方のポスター掲出者が、間違っているポスターを一旦はがし、他のポスター掲示に支障の無い箇所に貼っていただき、その後、間違って貼られた利用者が本来の場所に貼り直すといった手順とすることで統一し、利用者に説明しています。

⑿　生活保護に関する説明（要約）

苦情申立ての趣旨

介護保険サービスとして特殊寝台を利用していたが、平成25年６月に介護認定が要介護２から要介護１に変更となったため、原則として、特殊寝台は介護保険サービスの対象から外れることとなった。

私の状況では特殊寝台が必要であり、特殊寝台を継続して利用しようとした場合、従前は介護保険で負担されていた部分を含め、全額自己負担となってしまう。これまでは自己負担部分は保護費から出ていたので、今まで通り保護費で対応できないかと担当ケースワーカー（以下「Ａ」という。）に話したところ、「自己負担部分の給付は認めない。」と言われた。

しかしながら、要介護１でも特殊寝台の利用が例外的に認められる場合があるので、私の家族がいろいろと調べ、書類まで揃えたうえで、例外給付の申請を行った。その結果、例外給付が認められ、介護保険サービスの対象となったため、自己負担部分も保護費から支給されることとなった。

例外給付として認められる可能性があったにもかかわらず、Ａが「自己負担部分の給付は認めない。」と発言したことは不適当であったのではないか。

また、Ａは保護決定通知書に「変更」と記載すべきところを「開始」と記載したり、一時扶助欄に不明な金額を記載したり、扶助費を口座に振り込むべきところを金券で交付したりすることがあった。今後はこのようなことがないようにしてほしい。

市からの回答

介護保険制度では、福祉用具の貸与は保険給付の対象となり、特殊寝台については、利用できる品目のひとつですが、軽度者の方（要支援１、要支援２、要介護１の方）は、原則利用できません。もっとも、その方の身体の状況によっては、例外的に特殊寝台の利用が認められる場合もあります（福祉用具貸与の例外給付）。

申立人は、平成25年６月の介護認定審査会で、要介護１と認定され、同年７月から要介護１のサービス適応となったため、原則として、特殊寝台の貸与は保険給付の対象からはずれることとなりましたが、同年９月に例外給付の申請を受け付け、同月特殊寝台の例外給付を認める旨の通知を行いました。

『「自己負担部分の給付を認めない。」と発言したことは不適当なものであった』とのことについては、申立人が要介護２から要介護１に区分変更となったため、特殊寝台は介護保険給付の対象から外れ、介護サービスを利用できるものは生活保護（介護扶助）から支給できるが、介護保険給付の対象から外れると生活保護（介護扶助）からは支給できないことになる。」ということを説明したものです。

また、例外給付についても相談のあった６月の時点で、ケアマネージャーの意見等を踏まえ例外給付を認めるのは難しいと判断し、その旨を説明しました。また７月に行われた介護保険担当者会議においても、原則介護扶助から給付できないこと、例外給付にも該当しないことを説明しました。

変更ではなく開始として保護決定通知書に記載されていることについては、申立人

世帯がＢ区からＣ区に転居された際、Ｂ区では廃止、Ｃ区では開始と印字されるなど、いずれも現行のシステム上の問題からそうなったものです。申立人には、その旨を説明し謝罪を行いました。

一時扶助欄の記載が不明であるということについては、保護決定通知書は、原則、その月の変更分を月末に一括して送付していますが、記載の仕方に配慮が足りず申立人に誤解を招いたものであり、大変申し訳なく思っています。

振込みではなく金券が交付されたことについては、転居により管轄する区が変わり、新しい区で新たに扶助費を振り込むための口座登録が必要となりましたが、システム上口座登録が間に合わず窓口支給となったものであり、申立人に対し確認と説明が足りずご迷惑をおかけしました。

オンブズマンの判断

申立人の立場からは、要介護１となった場合、特殊寝台は保険給付の対象から外れるとしても、例外給付の制度があるならば、申立人がそれを希望しているのであり、担当職員は、その意向に沿うように助力すべきであり、例外給付の可能性があるのに「自己負担部分の給付は認めない。」とする発言は不当であると感じられたということのようですが、その後、申立人の家族がケアマネージャーになって例外給付の申請をして認められたという経緯を考えると、申立人がそのようにお考えになるのは無理からぬところとは思います。しかしながら、平成25年の６月及び７月の時点において、Ａは、本件について特殊寝台を必要とする例外給付の状態ではないという判断をしていたために、その判断に基づいてその旨説明し意見を述べたものと推測されます。その発言が申立人の希望や意向には沿わないものであったとしても、判断又は見解の相違によるもので、決して生活保護受給者の人権をないがしろにする気持ちや考えはなかったものと思われます。市の担当者においては、誤解が生じないように、十分な意思疎通を図られるようにお願いします。

開始の記載については、改ざんではなくシステム上の問題のようです。しかしながら、この開始という表記はわかりにくい上に誤解を生じやすいと思います。市においても不適当なものであることを認めて謝罪と説明を行ったようですので、適切な表記を工夫されるよう希望します。

一時扶助欄の記載が不明であることについては、確かに通知書の一時扶助欄に内訳の記載がなくわかりにくいものになっています。市においても配慮が足りなかったことを認め、謝罪しているところです。

振込みではなく金券が交付されたことについては、市は確認と説明が十分ではなく、ご迷惑をかけたことをお詫びしているところです。

市の改善等の状況

今後は、世帯の状況に配慮し、十分に意思疎通を図ったうえで、説明を行っていきます。

また、保護決定通知書については、電算システム上の問題であり、今後、原システムの問題点や不具合を洗い出したうえで、良いシステムになるよう、改善していきます。

⑭　国民年金手帳の本名記載（要約）

苦情申立ての趣旨

平成24年４月中旬、市に国民年金保険料学生納付特例申請書（以下「特例申請書」という。）を郵送してもらうようお願いをしたところ、同月下旬に届いた。翌月上旬、国民年金被保険者関係届出書（以下「届出書」という。）及び特例申請書を市に郵送した。翌年２月上旬、市で平成25年度分の国民年金保険料学生納付特例申請（以下「特例申請」という。）の手続きをしようとしたところ、いずれの手続きも済んでいないことが判明した。その上、平成24年３月分（平成23年度３月分）の特例申請については、平成24年４月までに済ませなければ受理されないため、もう間に合わないということだった。

そこで、再度、国民年金被保険者関係届出（以下「届出」という。）及び平成24年４月から平成25年３月分の特例申請の手続きを行い、その際、年金手帳は通称名での表記を希望し、氏名欄は通称名で記入することを伝えた。

ところが、後日、私の手元に届いた年金手帳は本名で表記されていた。

市に対して、上記事実とともに、家族及び親族の年金手帳は通称名で表記されていることを指摘したが、担当者は、「本名での記載しかできない。」と回答した。

通称名での表記をお願いしたにもかかわらず、このような結果となり、憤りさえ感じる。

なお、その後、年金事務所に問い合わせたところ、通称名で表記できるとの回答を得ている。

今後、このような手違いが起きないよう、手続きにあたってのマニュアルを作成し、職員に徹底させてほしい。

市からの回答

平成24年４月中旬、特例申請書の送付依頼があったので、同日付で、平成23年度分（平成24年３月）・平成24年度分（平成24年４月～平成25年３月）の特例申請書、届出書及び担当部署と担当者名を記した返信用封筒を同封したうえで、申立人宛に郵送しました。その際、平成23年度分の特例申請は、平成24年４月末までしか受付することができないことも同封の書類に付記しました。

申立人は、翌月に市宛に当該書類を郵送したとのことですが、書類は届いておらず、また担当部署と担当者名を記載した返信用封筒を同封していましたので、誤配されることも考えにくいと思います。

通称名での表記についてですが、国民年金に係る届出や申請において、通称名での受付も可能ですが、年金手帳については、通称名での表記は原則として認められていません。その点について、申立人に対して、きちんと伝わっていなかったようですので、その旨をもう少し丁寧に説明するべきであったと考えています。

また、申立人は、年金機構から通称名での年金手帳の発行が可能であるとの説明を受けたとのことですが、今回のケースは、特別な事情があるものと判断された、いわば、例外的な取り扱いだと思われます。原則は、あくまでも本名での表記となります。

また、申立人のご家族の年金手帳については、通称名での表記がなされているとのことですが、それは厚生年金から国民年金に移ったケースだと思われます。厚生年金の方では、事業主から通称名での届出がなされた場合通称名の表記をした年金手帳が発行され、一方で厚生年金から国民年金への切り替えの際は、前の表記を引き継ぐ扱いとなっていることから、結果として国民年金の表記が通称名となるケースが出てくるようです。

今回の件は、関係機関が複数あり、それぞれの機関での説明が異なったことから、トラブルに発展したものと考えられます。これからは、より一層と関係機関との連携を密にし、情報の共有を図りながら、対応にあたっていく所存です。

なお、マニュアルについては作成しておりますが、今後改めて確認する必要があるものと考えています。

オンブズマンの判断

平成24年４月中旬、市に電話され、連絡を受けた市は、同日返信用封筒（担当部署と担当者の名前入り）と手紙（前年度分の納付は４月末までしか受け付けられない旨記載）を同封の上、２年分の届出書と特例申請書を郵送したということです。

申立人は、それらの書類を市に送付したと主張しておられますが、「書類は市には届いていない、担当部署と担当者名入りの返信用封筒を同封していたので、誤配されるのは考えがたい。」というのが市の回答であり、結局のところ、申立人が送付したと主張されている書類が市に届いていないのはどうしてなのかを確認することはできませんでした。

次に、申立人が国民年金加入手続きにおいて、市と年金事務所の間で通称名の扱いに違いがあったことを問題にしておられますが、まずオンブズマンの調査対象がどこまでかを考えるためにも、両者の関係と市の役割を見ておく必要があります。

国民年金を政策的に指導し運用しているのは、厚生労働省年金局・日本年金機構・年金事務所であり、市は法定受託事務として、おもに国民年金の第１号被保険者の届出受理業務を担当しています。本名と通称名の扱いについてもその業務に付随するものとして、問い合わせ等に対応しているところです。

国民年金加入手続きをめぐるこのような市の窓口業務はオンブズマンの調査対象になりますが、オンブズマンの調査対象が市の業務と市職員の行為に限られることから、厚生労働省年金局の政策や日本年金機構・年金事務所の運用方針などはオンブズマンの調査対象外になります。

国民年金と厚生年金では、通称名の扱いに違いがあるように思います。厚生年金手帳では、厚生年金加入手続きを扱う事業所が通称名を使用する場合には、手帳の表記も通称名となり、日本年金機構がそれを引き継ぐ際、通称名で登録されることがあるということですから、この場合には、通称名表記の年金手帳が交付されることになります。

申立人は、家族と親族の年金手帳が通称名で作成されていると証言しておられますが、ご両親はそのケースにあたると推測されます。ただ、申立人の親族については、不明であるというのが市の回答です。

国民年金の場合の名前の扱いについては、平成24年６月14日付で厚生労働省年金局事業管理課長名の「国民年金における外国人適用事務について（通知）」（以下「通知」という。）が出されており、外国人第１号被保険者の届出等に関しては、「氏名は原則として本名により管理する」とあります。住民基本台帳制度では定住外国人に係る住民票の記載事項の特例として通称名の住民票への記載が認められていることを考慮して、通称名が住民票に記載されている場合には、社会生活上の通用性に鑑み、通称名を引き続き、国民年金被保険者資格取得届書と氏名変更届出書に併記させるもの、とされています。ただし、通知には、国民年金手帳は、本名により作成することとされています（本人が通称名での記載を希望した場合で、住民票に通称名が記載（併記）されていることが確認できた場合には、本名に通称名を併記することも可能）。

申立人から本名で表記された理由を問われて、市の職員は、年金手帳は本名を記載することしかできないと説明したということですが、この説明の根拠は通知にあり、前述の通り、年金手帳は本名に通称名を併記することはあり得ても、通称名で作成することは予定されていないように思われます。よって、その点での市の職員の対応は手違いではないことはご理解いただきたいと思います。ただ、市の職員が申立人に対して丁寧に説明できなかった点は反省を要するところだろうと思います。

マニュアルについては、現在もマニュアルはあるものの、今回の事例を通してみる限り、それは、申立人の疑問に応えられるようなものではなかったものと推測されます。必要なのは、国民年金手帳は本名で作成するという政策的理由、特例があればその特例が認められる理由を窓口で説明することができるようなマニュアルです。

今後、市の職員は、国民年金手帳を通称名で作成したいと要望しておられる定住外国人に対しても説明責任が果たせるように、本名での作成が原則である政策的な理由をあらかじめ年金事務所に確認しておく必要があります。それを通じ作成されたマニュアルに従った市の職員の説明に納得できない定住外国人の方には、年金事務所に対して直接説明を求めていただくことが適当だろうと思います。

⑮　下水道使用料（要約）

苦情申立ての趣旨

私の家（以下「家」という。）は、水道水と井戸水を併用する世帯（以下「併用世帯」という。）であるが、そのため、水道水使用による下水道使用料（基本使用料＋従量使用料）（以下「下水道使用料（水道水）」という。）と井戸水使用による下水道使用料（1,700円／世帯）（以下「下水道使用料（井戸水）」という。）を併せて支払っている。

下水道使用料（井戸水）の算定について疑問があり、市の職員に質問したところ、「１人１日あたりの使用水量を仮定し、この値に平均世帯人数と１月である30日をかけて、一世帯の１月あたりの使用水量を推定し、その後この値を条例に規定する別表（基本使用量を含む算式）に適用して算定している」という説明を受けた。そうすると、下水道使用料（水道水）のみならず、下水道使用料（井戸水）にも基本使用料が含まれ、併用世帯の下水道基本使用料は二重負担となる。これは全く不当であり、過払いとなる基本使用料を速やかに返還してほしい。

次に、家は一世帯であるが、Ａ番地と隣接するＢ番地に２軒の家屋を所有し、Ｂ番地に住んでいる。以前、市に家の水道水使用による水道料金（基本料金＋従量料金）（以下「水道料金（水道水）」という。）の支払方法について尋ねたところ、対応する職員毎に違う説明がなされ理解できなかった。その後、関連条例を読んだものの、家に該当する支払方法が明記されていなかった。そこで、平成24年11月、住んでいないＡ番地の下水道使用料（水道水）と水道料金（水道水）の支払方法について二度書面にて尋ねたが、「Ａ番地とＢ番地にそれぞれメーターがある限り、例え地続きの一世帯であっても、それぞれの支払いとなる。条例に則って料金を徴収している。」というように納得いく回答ではなかった。市においては、世帯や扶養の有無等を勘案し、条例を整備し直したうえで、実情に即した料金を徴収してほしい。

市からの回答

水道水以外の水使用に伴う下水道使用料は、通常の水道水使用に係る下水道使用料とは別に料金システム上の管理をする必要があり、これらにかかる人件費、システム開発及び維持管理コスト、さらには金融機関等への手数料等の徴収コスト（原価計算上は「需要家費」に分類）が発生しております。また、これら以外にも、総務部門職員（徴収関係職員除く）等が当該制度に係る仕事に従事するために職員人件費等の固定的維持管理コスト（原価計算上は「固定費」に分類）が発生している状況です。

このように、追加的にコストが発生する状況から、別途定額料金（基本使用料相当分含む）により賦課してきたことは妥当であると考えます。

ただし、併用世帯の基本使用料の重複に関しては、上下水道局の統合により、追加

的コストの削減等が可能となったことや、重複賦課にわかりにくさがあることから、今後、当該重複を解消させる措置をとり、そのうえで、従量料金相当分の賦課については、使用実態に即した使用料となるような制度を設ける予定です。

次に、申立人は、家屋の取得時期に相違はあるものの、上水道、井戸水及びその汚水を排除する排水設備が備わっている住居を二戸保有されています。それぞれに水道メーターが設置され、その使用水量で下水道使用料（水道水）と水道料金（水道水）を請求し、同時に井戸水使用であれば下水道使用料（井戸水）の請求も行っています。

水道条例及び下水道条例では、住民登録等の世帯を賦課の単位にするのではなく、あくまで給水装置の設置を基準に賦課することになっておりますので、現在個別の水道メーターを基本に賦課しておりますことは法令に則った適正なものだと考えております。

これら賦課のあり方は、申立人が指摘するように個別世帯の生活実態を詳細に捕捉できるものではありませんが、数十万件の上下水道の使用状況に対して効率的かつ使用者間の負担の公平性に配慮しながら賦課するためには、現行の制度が最善であったと考えております。

オンブズマンの判断

市は、井戸水使用による下水道使用について、水道水使用とは別に、固定的維持管理コスト等がかかることを理由として、併用世帯における水道水、井戸水の基本使用料を求めていますが、下水道使用者の視点から見れば、併用世帯が、水道水のための基本使用料と井戸水のための基本使用料を重複して負担しなければならない理由を納得することは難しいと思います。

市は、そのことの理解が深まり、また水道事業と下水道事業の組織統合により安定的な事業運営と追加的コスト削減等が可能になったことから、重複を解消し、従量料金相当分の賦課については使用実態に即した使用料となるよう、制度見直しを進めています。

しかしながら、今日まで重複賦課を維持してきた市の理由まで否定することはできないと思いますし、定額制が下水道の維持管理と徴収コストの軽減のためにはやむを得なかった過渡的な措置であったことまで否定することは難しいだろうと思います。

また、申立人は過払いした基本使用料への返還を求めておられますが、今回のケースは、条例に根拠を置いた下水道使用料が政策的に正当だったかどうかという問題となり、違法であったと言うだけの法的根拠を見出すのは難しいと言わざるを得ません。

次に、現在、水道条例により、メーターを計量の単位として水道料金が賦課されている点についてです。水道メーターが家屋（棟）ごとに設置されているものの、一つの世帯が二つの隣接家屋に生活している場合があり、今後世帯の縮小化が進むことに

より、メーターを単位とする現在の料金体系は、世帯の生活実態に照らすと、水道水の料金負担が過大にならざるを得ない場合が増えてくることが予想されます。そのため、ある程度まで世帯の利用実態を考慮した料金システムが望まれ、例えば、水道料金のうちの基本料金は一つの世帯のメーター分に限定し、従量料金は、二つのメーターの使用量を合計して算定し、基本料金と従量料金を合計するのが、世帯の生活実態に合う料金体系になるのではないかと思います。

現在のところ、一つの世帯が隣接する二家屋で生活しているケースはそれほど多くはないと予想されますが、このような料金体系を申請する世帯は、それぞれに水道メーターの付いた二つの家屋に住んでいても、実質的に一つの世帯であることを証明する必要があります。おそらく申請手続きに必要なのは、（ａ）申請用紙、（ｂ）一つの世帯として住んでいることを示す住民票（どちらかの家屋の住所）または二つの住民票（隣接家屋ごとの住所）、（ｃ）一つの世帯が二家屋に住んでいる事情説明書、および、（ｄ）メーターごとの水道使用量の明細、です。その申請を受けて担当者が現地で申請者に対する聞き取り調査を行ったうえで、市が申請を認めるかどうかを決定することになると思います。また、事情が変わって二家屋のうちの一つに別の世帯が住むようになった場合には、事情変更届の提出を求める必要があります。別の世帯が住むことになれば、届出をする世帯は負担減を求めることになりますから、その事情変更届は早期になされることが期待できます。使用水量の定期検針の結果によっても、水使用状況の変更を推測することはできるのではないかと思います。

下水道使用料についても同様に考えます。一つの世帯が二つの家屋で生活している場合、例え敷地が別で使用する公共枡が二つになるにしても、下水道使用料は世帯単位で考えるのが、より使用実態に適合するものと思います。

今回、市は下水道使用料世帯の使用実態に即した使用料となるよう制度見直しを進めるということですが、それに付随する配慮として、一つの世帯が二つの家屋に住んでいると認められる場合に、世帯単位で水道料金と下水道使用料を課すという扱いを考えてほしいと思います。

経営基本計画には、お客様（上下水道使用者）の要望に応える姿勢が明確に打ち出されていますので、どこまで世帯の生活実態を上下水道料金に反映されようと努めるのかは、経営基本計画を実現する姿勢の本気度を占う一つの試金石になると思います。

市の改善等の状況

井戸水等に係る下水道使用料については、平成25年第四回定例会における下水道条例の一部改正により、人員・用途別の汚水量の認定方式となり、個別的に判断することもできると考えます。

また、水道料金については、それぞれメーターがある二つの家屋を一世帯で使用し

ている場合、従量使用量を合算するなどの手法が考えられないかとのことですが、合算した場合、少使用者の１～10㎥の料金単価を低く設定していることから、使用水量があわせて17㎥までであれば合算した場合が安くなりますが、18㎥以上の使用であれば高くなるということになり、世帯によって現状より高くなったり、安くなったりすることになります。

このようなことから、水道料金の料金算定方法については、現行どおり、メーターごとに、基本料金と従量料金を算定することが、お客様にとっても、わかりやすく、公平な制度ではないかと考えています。

今後とも、お客様に理解が得られるよう、わかりやすい説明に努めていきたいと考えています。

⑯　図書館における個人情報の取扱い（要約）

苦情申立ての趣旨

Ａ図書館から借りた雑誌を何気なく読んでいたところ、何かがパラッと落ちたのでそれを見ると、予約資料連絡票（以下「連絡票」という。）で、それには、利用者コード・利用者名・電話番号・メールアドレスが記載されていた。本人が気付いたから良かったものの、不特定多数の人に見られていたら…と考えると怖い。個人情報の取り扱いはきちんとしてほしい。

市からの回答

図書資料の予約管理は、図書管理システムにて処理しております。

利用者が図書館（室）の窓口またはホームページで資料の予約を行った後で、その資料がいずれかの館（室）に返却され当該予約者の順番となった場合、利用者が受け取りを希望する図書館（室）に搬送されることになります。

受取館（室）は、利用者コード･利用者名･連絡先電話番号･メールアドレス（メール連絡希望者の場合）・連絡手段・予約受付日・資料確保日が記載された連絡票を印刷し、それを搬入された予約資料に貼付します。この時に、他館では予約資料に連絡票の貼付を行っていますが、Ａ図書館のみが連絡票を予約資料に挟み込んでおりました。

その後連絡票を確認し、電話かメールで予約者への連絡を行います。

貸出しの際は、資料と予約者が一致しているのかの確認を、連絡票、図書管理システムの貸出画面及び予約貸出資料の突き合わせにより行い、貸出後は個人情報の適切な取り扱いのために回収した連絡票をシュレッダーにて処分しております。

今回、貸出処理を行った際、複数の連絡票があり、資料の内部に入り込んでいたにもかかわらず、枚数と資料数と表示画面の突き合わせを失念し、連絡票を回収・確認せずに貸し出したものと考えられます。

このことにより、多大なご心配をおかけしてしまい、図書館の利用に不信感と不安を抱かせてしまいましたことを心からお詫び申し上げます。

今後、このようなミスを繰り返すことなく、今まで以上に安心して利用いただけるように下記のとおり対応いたしました。

まず、連絡票は、予約資料への挟み込みを止め、予約資料の表紙にテープで貼り付け、その下の部分を表紙の裏に折り込み、貸出処理の際に連絡票をはがすことにより確実に確認し、貸出予約資料及び図書管理システムの表示画面の照会を徹底します。複数の予約資料がある場合は、特に注意することとし、時間を要したとしても、個人情報の漏洩を防ぐことを最優先とします。

また、個人情報の適正な管理を行うためには、職員個々の意識をさらに向上させ、

個人情報の取り扱いに危機管理意識を持ち、今後このような事案が起こらないように緊張感を持ち業務に専念するとともに、随時研修等で指導します。

なお、平成25年７月、全図書館（室）に今回の事例を紹介し、個人情報の管理について細心の注意を払うよう強く促すとともに、図書館情報セキュリティ実施手順により、図書管理システムの適正な管理を指示したところです。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨は、Ａ図書館で借りた雑誌の中に、自分の連絡票が挟み込まれたままになっていた、連絡票には利用者コード、利用者名、電話番号、メールアドレスが記載されているのだから、個人情報の取り扱いをきちんとしてほしい、ということです。

それに対する市の回答は、連絡票が雑誌に挟み込まれたままになっていたのは、貸し出す際に、担当職員が貸し出した資料と連絡票との照合を怠り、連絡票を回収・確認しないまま貸出したからであることを明らかにしたうえで、市は申立人にご心配をかけたことを率直に詫びるとともに、二度と今回のようなミスが生じないように、連絡票を予約資料に挟み込まずに、予約資料の表紙にテープで貼り付け、貸出しの際に引きはがすことにするとともに、貸し出す予約資料と図書管理システムの表示画面との照合も徹底するという改善策を示しています。

このように、市は、今回のケースについて十分に反省し、再発防止に努めることを約束しています。さらに、連絡票の取り扱いだけでなく、個人情報の管理について細心の注意を行うように、周知したことがわかります。これからは、図書資料を借りる人の個人情報の漏洩は防がれ、個人情報の適正な管理がなされるものと期待できます。

⑰　住宅密集地等での農薬散布（要約）

苦情申立ての趣旨

私はＡ中学校とＢ小学校の近くに住んでおり、両校は毎年、それぞれの運動会前に農薬（殺虫剤）を2,000リットル散布し、周辺住宅への飛散防止措置はとっていない。

2007年に農林水産省が各都道府県に通知を出し、住宅密集地などでの農薬の定期散布をやめ、農薬に頼らない植栽管理をするよう求めており、また今年度、農林水産省と環境省が化学物質過敏症の人に配慮する内容が加えられた通知を出している。

市は国の通知を理解し、農薬に頼らない植栽管理に努めてもらいたい。

市からの回答

Ａ中学校とＢ小学校では、毎年、害虫が発見され児童・生徒への被害が発生しており、捕殺等に努めておりますが、農薬散布以外での方法では対応が困難なことから農薬による駆除を行ってきました。

農薬の散布は、周辺住宅への事前連絡や看板による周知、強風時の散布はしないなどの飛散防止措置を行い、散布する時間も児童・生徒の通学及び在校する時間帯や市民の学校施設の夜間利用時を考慮し、夜間に行ってきました。

今年４月の農林水産省と環境省から連名で出された住宅地等における農薬の使用についての通知を受け、農薬散布をやめることも含め検討しましたが、害虫による児童・生徒への被害が後を絶たないことから、やむを得ず今回、農薬による樹木害虫の駆除を決定しました。また、９月環境省から、夜間における農薬散布は一般的でなく、日中人や車の通行が絶えない場所など、やむを得ない場合に限るべきとの指導を受け、今回の散布は、学校が休みとなる土曜日の早朝に行い、散布する木々も低木と高木の低い位置のみに限定し、低圧力による散布を行うなど周辺住宅への飛散防止に努めたところです。また、散布する農薬は、農薬取締法に基づいて登録されたものとし、定められた使用方法により行っており、さらに安全性を考慮し毒性の弱い普通物のものに切り替えました。

今後、農薬の散布による樹木害虫駆除につきましては、本市関係各課と協議を行い、できる限り農薬散布に頼らない害虫の駆除に取り組んでいきたいとは考えておりますが、害虫の発生状況により、やむを得ず農薬の散布を行う場合は、農林水産省及び環境省からの通知に基づき、周辺への飛散防止に最大限の配慮を行っていきたいと考えています。

オンブズマンの判断

農薬の安全かつ適切な使用は、国民の健康の保護および生活環境の保全の観点から、きわめて重要なものと考えられており、特に最近では、農薬使用・散布の生徒・児童たちや付近住民等への健康影響に対する配慮が強く求められています。一方、学校等の施設においては、害虫が大量に発生すれば生徒・児童等が被害を受ける可能性があり、害虫の駆除には細心の配慮が必要であることも理解できます。

農薬を散布し害虫を駆除することは、少ない労力で害虫被害を防ぐという利点がある反面、健康や環境への影響が懸念されるという問題があるため、難しい判断が要求されます。そこで、農林水産省及び環境省は、平成15年から、住宅地等における農薬使用についての通知を発出して、学校等における病害虫防除及び農薬使用に当たって考慮すべき事項及び注意事項を示し、環境省では農薬飛散によるリスク軽減に向けてという副題のマニュアルその他の資料を作成するなどして参考活用を期待しています。市においてもこれらを遵守又は参考にすべきものと考えます。

通知には、学校等の公共施設内の植物、街路樹等、人が居住し、滞在し、又は頻繁に訪れる土地又は施設の植栽における病害虫防除等に当たっての遵守事項が記載されており、本件に直接的に関係する部分は以下のとおりです。

「（２）病害虫の発生や被害の有無にかかわらず定期的に農薬を散布することをやめ、日常的な観測によって病害虫被害・・の発生を早期に発見し、被害を受けた部分のせん定や捕殺・・等の物理的防除により対応するよう最大限努めること。（３）病害虫の発生による植栽への影響や人への被害を防止するためやむを得ず農薬を使用する場合・・は、誘殺、塗布、樹幹注入等散布以外の方法を活用するとともに、やむを得ず散布する場合であっても、最小限の部位及び区域における農薬散布にとどめること。また、可能な限り、微生物農薬など人の健康への悪影響が小さいと考えられる農薬の使用の選択に努めること。（６）農薬散布は、無風又は風が弱いときに行うなど、近隣に影響が少ない天候の日や時間帯を選び、農薬の飛散を抑制するノズル・・の使用に努めるとともに、風向き、ノズルの向き等に注意して行うこと。（７）農薬の散布に当たっては、事前に周辺住民に対して、農薬使用の目的、散布日時、使用農薬の種類及び農薬使用者等の連絡先を十分な時間的余裕をもって幅広く周知すること。その際、過去の相談等により、近辺に化学物質に敏感な人が居住していることを把握している場合には、十分配慮すること。また、・・万が一にも子どもが農薬を浴びることのないよう散布の時間帯に最大限配慮するとともに、当該学校や子どもの保護者等への周知を図ること。さらに、立て看板の表示、立入制限範囲の設定等により、散布時や散布直後に、農薬使用者以外の者が散布区域内に立ち入らないよう措置すること。」

通知では農薬の使用、散布という選択枝を排除してはいませんが、物理的防除による対応に最大限努め、やむを得ず農薬を使用する場合にも、散布以外の方法を活用し、

やむを得ず散布する場合には、人の健康に悪影響が小さい農薬の使用に努め、近隣に影響が少ない天候の日などを選び、周辺住民に周知させることなどを遵守すべき事項としています。

各自治体は通知に従って害虫駆除を行っているものと思いますが、農薬の使用や散布をどのような場合に行うかの判断や使用回数・使用量については各自治体によって差異があるように見受けられ、害虫駆除の方法は、植栽されている植物の種類、発生する害虫の種類、害虫の発生程度・頻度・状況など様々な条件によって決定されることから、一概に比較はできませんが、各自治体の求める水準によって違いがあるようです。例えば、子供の身近な環境における殺虫剤の影響を減らすためにとして独自のガイドラインを作成している自治体や、原則として無農薬で管理することとし、有毒な害虫の発生や樹木全体に広がった場合など、やむを得ない場合のみ必要最低限の薬剤散布を実施するとしている自治体の例もあります。害虫駆除の方法は、それぞれの地域の実情、状況、条件等に応じて、各自治体が責任をもって適切に実施すべきものと考えます。

市は、他の自治体の取り組みや環境省、農林水産省等が作成している資料等を参考にされ、より一層適切な対応をされることを期待したいと思います。

市の改善等の状況

学校の樹木等の管理については、害虫の早期発見に努め、被害を受けた部分の剪定や捕殺等を優先的に行うといった物理的防除による対応を行います。特に今回、害虫の発生が多かった小学校については、腐食している樹木と併せ害虫被害が多かった樹木の伐採を予定しています。

やむを得ず農薬による駆除を行う場合についても、環境省や農林水産省の通知に基づいた散布を行うことはもちろん、同省が作成した資料等も参考にし、より一層適切な対応を行っていきたいと考えております。

なお、関係通知等の周知の徹底を図るため、市関係課に対し、平成26年２月に緑化技術講習会を開催しました。

また、平成26年度からは、害虫駆除業務の委託仕様書に、最小限の散布にとどめること、飛散防止ノズルの使用に努めること、原則夜間散布は行わない等を記載し、委託業者に対しより適切な指導を行う予定です。

2　市の業務に不備がなかった事例

(1)　職員の服務に関する主管課の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

職員の窓口対応に関する問題で、職員の服務に関する主管課（以下「主管課」という。）に電話をした際、折り返しの電話をするということだったが、電話があったのは２時間半後だった。職員Ａからは、「電話するのを忘れていた。」と謝罪されたが、２時間半も待たされたことに対して納得ができない。

また、その後、主管課長（以下「課長」という。）に電話をしたが不在だったため、職員Ｂと電話で話をした。その際に、「課長が不在なら、次長と話しがしたい。」と伝えた。しかし、職員Ｂは「次長に取り次ぐ必要はない。」と言いその理由を説明したが、その内容は説明義務を果たしているとは言えなかった。また、電話の途中であったにもかかわらず、「電話を切ります。」と言って一方的に電話を切られてしまった。職員Ｂの説明不足や、電話を一方的に切られたことに対しても納得ができない。

また、電話で次長に取り次いでもらえなかった時に、次長から私に電話をいただきたいと伝言をお願いした。しかし、数日経っても次長からの連絡がなかったことからすれば、私の伝言がちゃんと伝達されていないのか、伝達されたが無視されたのか、そのいずれかである。次長から連絡がなかったことに対しても納得ができない。

市からの回答

まず、折り返しの電話が遅れた件については、申立人が主張する内容と本市が認識している内容が多少異なります。

すなわち、本事案においては、当初申立人は、職員の窓口対応に関する苦情として主管課に電話され、職員Ｃを指名されましたが、職員Ａが「職員Ｃは現在電話に出られないので、後ほど電話をさせます。」と言って電話を切ったところであり、直ちに電話をさせるという約束ではなく、また、それほど急を要する内容ではなかったと認識しています。

結果的に、職員Ｃはその後離席していたことから電話をかけさせることができず、職員Ａが苦情申立人に対し２時間半後に電話し、お叱りを受けたという次第ですが、その際に「電話するのを忘れていた。」と回答した事実はありません。

なお、翌日申立人が直接主管課に来庁され、課長と直接お話をされており、その際、申立人の期待に沿った対応ができなかったことについては課長からお詫びしたところです。

次に、職員Ｂの電話対応については、当時、職員Ｂから申立人に対して、主管課職員の不手際であるため、課長が対応すべきものであり、次長が対応すべき案件ではないとご説明したところですが、申立人のご理解を得られなかったようです。

その後、申立人と職員Ｂとの間で何度かやり取りがあり、職員Ｂからも申立人に対して同様の内容について電話したところですが、申立人の納得が得られず、幾分感情的になられた点、及び通話時間が１時間以上に及んだ点を考慮し、これ以上の電話でのやり取りを行っても双方の協議の進展がないことをお伝えし、また、長時間に及ぶ電話にて市業務に支障が生じている点をお伝えし、電話を切ることをお伝えしたうえで、電話を切らせていただいています。

翌日、申立人が課長と直接お話をされた際に、職員Ｂの電話での対応についても苦情を申し立てられたため、その場でお詫びするとともに、職員Ｂからもその日のうちに前日の電話対応についてお詫びを申し上げ、申立人にはご納得いただいたと理解しているところです。

最後に、次長から連絡がなかった件についてですが、上司に「取り次いでほしい。」という要望については、市に対する苦情対応の中でよくある事例ですが、この場合については、当該苦情主に対する損害の程度や市としての過失の程度等を総合的に勘案しその都度判断しているところですが、今回の事案においては一般的には所属長が対応すべき案件と判断するところです。

オンブズマンの判断

申立人に対しては、課長、職員Ａ、職員Ｂからお詫びしておりますが、申立人は、次長からの話がないことにつき苦情を述べております。動いてほしいと期待していたのに、思い通りに事が運ばなければ、その通りに動いてくれないことに憤慨するのは普通のことです。

しかしながら、申立人の思う通りに市が動かなかったとしても、それは市が組織体として行動していることから各部署に即して役割があり、その役割認識に基づいてきめ細かな対応を果たすようになっていることによります。

したがって、この役割分担を全く考慮の外に置いて要求を打ち立てると現実的な行動ではなくなってしまい、バランスを失って、他の部署の人たちの業務を無視したり、干渉したりすることになりがちで、あまり有益な結果をもたらさないことも起こってきます。

職員Ｂは、主管課職員の電話対応の不手際であるため課長が対応すべきものであり、次長が対応すべき案件ではないと説明しておりますが、主管課職員の電話対応に対する苦情という案件からすれば了解可能な合理性は保たれており、特段の事情のない限り、次長の管轄ではなくて課長が措置すべきものですので、それで事は足りると思われます。

上司に謝罪を求める要求は、市に対する苦情の中でよくある事例と聞きますが、当該苦情に係る被害の範囲、その内容、損害の程度や過失の存否、責任の所在、双方の行為の結果惹起の原因寄与度等を総合的に勘案して対応しているものであって、すべてを担当部署の長から更にその上の長に順次に持ち込まなければならないものではないのですから、本案件において、特段に事を構えなければならない事情もうかがえないので、課長で対応済みとすることは、それはそれで相当な対処の仕方だと思います。

⑵　自治基本条例の見直し（要約）

苦情申立ての趣旨

自治基本条例（以下「基本条例」という。）第39条第２項の条例の見直しについては、市はリレーシンポジウムや2000人委員会研修アンケート等を行うことが市民参画の手続きであると説明しているが、これは、基本条例第２条第１項第４号の「参画」の規定に反していると考える。

基本条例の見直しに当たっては、基本条例第２条第１項第４号の規定の実現を保障する名称と組織形態、構成運営でなければならず、「市民が主体的に参画する自治基本条例見直しの検討会議」（仮称）の設置でなければならない。市は、市民に条例見直しの機会をあたえる検討会議の設置の方針を明らかにしてほしい。

市からの回答

基本条例第39条第２項の条例の見直しに係る市民参画の手続きについて、当初の予定としましては、平成24年度に実施した自治推進委員会での協議やリレーシンポジウム・2000人委員会研修でのアンケートによる市民意見を踏まえて、条例改正について検討を行い、条例の改正を行う場合には、平成25年度において、オープンハウスや地域説明会等を実施し、改正条文案について多様な意見をいただくとともに、最終的にはパブリックコメントを実施して市民意見を反映した条例案を策定する予定でした。

申立人は「リレーシンポジウム、2000人委員会研修アンケート等」を行政が説明した「条例の見直しに当たっての市民参画の手続き」と主張されていますが、上記のように、基本条例第２条第１項第４号の「参画」の定義のとおり、施策の立案から実施及び評価の各過程において、多くの市民の方々が主体的に参加できるように、複数の参画の手法を効果的に組み合わせた市民参画の手続きの実施を予定していたところであり、市民参画の手続きが「リレーシンポジウム、2000人委員会研修アンケート等」にとどまるものではありません。

以上のことから、本市の基本条例の見直しに係る市民参画の手続きの考え方や進め方について、基本条例の「参画」の定義に逸脱しているとは考えていません。

ただし、以前のオンブズマンの判断にありましたように、条例見直しに係る市民参画の手続きはこれから始まるとのことから、今後の具体的な市民参画の手続きの一つとして、条例見直しに係る審議会の設置について準備を進めています。併せて、その他の参画の手法による市民参画の手続きについても検討いたします。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、市は基本条例第39条第２項の「市長は、この

条例の見直しに当たっては、市民参画の手続を実施します。」の市民参画については、同条例第２条第１項第４号の「参画」の定義のとおり、施策の立案から実施及び評価の各過程において多くの市民の方々が主体的に参加できるように複数の参画の手法を効果的に組み合わせた市民参画の手続きの実施を予定しているところであり、市民参画の手続きがリレーシンポジウム、2000人委員会研修アンケート等にとどまるものではないとしております。

そして、基本条例第39条第１項の「市長は、この条例の施行後、４年を超えない期間ごとにこの条例を見直し、適切な措置を講じます。」との規定に基づくこの条例の見直しについては、今後の具体的な市民参画の手続きの一つとして「（仮称）条例見直しにかかる委員会（附属機関）」の設置について準備を進めております。

以上の次第ですので、市は、基本条例に基づいて基本条例第39条の「条例の見直し」を行っているものと判断できます。

○自治基本条例（抄）

第２条　この条例において使用する用語の意義は、次のとおりとします。

⑷　参画　施策の立案から実施及び評価までの過程に主体的に参加することをいいます。

第39条　市長は、この条例の施行後、４年を超えない期間ごとにこの条例を見直し、適切な措置を講じます。

２　市長は、この条例の見直しに当たっては、市民参画の手続を実施します。

(3) 交通指導員の活動（要約）

苦情申立ての趣旨

市の交通指導員として、これまで数十年間、年間180日～220日、朝６時から夕方４時過ぎまで、街頭指導や樹木の伐採、標識直し、カーブミラーの設置・清掃などの活動を行ってきた。それにもかかわらず市からは年間２万円ほどの報酬が支給されるのみだったので、これまでの活動に対して、もっと金銭的な配慮をしてほしい。

市からの回答

市交通指導員制度は、交通の安全、事故の防止及び交通道徳の高揚を図り、併せて市内の交通秩序を確保することを目的としています。各交通指導員は、熊本市交通指導員設置規則等に基づいて、市長より委嘱を受け、活動していただいています。

勤務日数は地域によって若干のバラつきがありますが、街頭指導が交通安全運動期間を含めて年間約50回で、その他の派遣を含めると年間約60回程度になると思います。申立人の主張されている年間180日～220日とは大幅に異なることから、おそらく申立人は、交通安全協会Ａ支部の活動を含めて主張されているのだろうと思います。樹木の伐採、標識直し、カーブミラーの設置・清掃についても、市から依頼したものではなく、交通安全協会Ａ支部の活動を主張されているのだろうと思います。

次に、活動報酬ですが、交通指導員は市非常勤特別職であり、熊本市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例施行規則で年額22,000円と定められています。貸与している制服等のクリーニング代など最低必要経費的なものとして、報酬として支払っており、活動そのものは、ボランティア的な意味合いが強いところです。したがって、申立人に対して、さかのぼって報酬を支払う予定はありません。

オンブズマンの判断

申立人は、市交通指導員と同時に交通安全協会Ａ支部の交通指導員としても活動されていました。同じ交通指導員の名称で呼ばれていることなどから、申立人はどちらの仕事か区別せずに活動されていたものと推察します。

樹木の伐採、標識直し、カーブミラーの設置・清掃は、市交通指導員としての仕事ではなく、交通安全協会Ａ支部の依頼による仕事ではないかと思います。

また、市交通指導員の街頭指導は、年間約50回で、時間は原則としては午前７時30分から午前８時30分までの１時間です。申立人が主張されている勤務日と時間は、交通安全協会Ａ支部の仕事との合計ではないかと思います。

次に、報酬については市の回答のとおりであり、その金額が妥当かどうかについては議論がありますが、交通指導員は基本的にはボランティアの性格を有するもので、報酬は活動の対価というより実費の支払等に相当すると考えられますから、不当とまでは言えないように思います。

⑷　固定資産税の税額（要約）

苦情申立ての趣旨

私の親のマンションは、築25年経っているが、固定資産税が１万円弱しか安くなっていないことに気がついた。マンションの評価額は築25年も経つと下がるのが当然であり、築25年経過したマンションの固定資産税がほとんど安くなってないことに納得ができない。

市からの回答

固定資産税（都市計画税含む）の税額は、総務大臣が定めた固定資産評価基準に基づき市町村長が固定資産を評価し、その価格を決定し、その価格を基に課税標準額を算定し、それに税率の1.6％を乗じて算出します。

新築当時の非木造家屋で１棟の延べ床面積が100㎡を超えるものの評価については、昭和51年12月18日付けで、県と市の間で取り決められている「建築家屋の評価分担に関する了解事項」に基づき、県が調査をしております。また、３年おきの評価替えにより、評価の見直しを行っておりますが、評価替え時には、建設物価の変動による補正率（平成12年度までは市で決めていましたが、平成15年度からは国が示す率と経過年数に応じた補正率）を乗じていきます。

本件マンションの固定資産税については、本件マンションが鉄筋コンクリート造となっており、経過年数に応じた補正率が下限の２割に到達するまでには60年という長い期間が国の方で設定されています。一般的な仕様の木造住宅ではその期間が約25年であるため（地方税法第388条第１項、固定資産評価基準第２章第２節五、同別表第９）、木造住宅と比べると鉄筋コンクリート造は評価見直しの際の下がり幅が小さく、評価額は徐々にしか下がっていかないことになります。数年単位でみますと、減額は微々たるものかもしれませんが、当初からの価格の推移についても適正に算出されているものと考えます。１万円弱しか安くなっていないというのは、ここ５年程度のことについての話と思われますが、家屋の税額だけの推移を試算してみても、当初の税額から現在の税額との差は約６万円となります。

オンブズマンの判断

固定資産税は、毎年１月１日を賦課期日として、固定資産（土地、家屋、償却資産）を所有している人に対して、その価格を課税標準として算定された税額を、その固定資産が所在する市町村に納める税金です。

その税額の算定方法は、市の回答のとおりであり、総務大臣が定めた固定資産評価基準に基づいて、市町村長が固定資産を評価して価格を決定し（価格は３年ごとに見

直し)、その価格を基に課税標準額を算定し、それに税率を乗じたものが税額となります。

総務大臣は、固定資産の評価について全国的な統一を図り、市町村間の均衡を維持するため、固定資産の評価の基準ならびに評価の実施の方法及び手続きを定めています。これを「固定資産評価基準」と言い、市町村長は固定資産の価格を決定する場合には、「固定資産評価基準」によって行わなければなりません。

家屋については、それを建築するとした場合に必要とされる再建築費評点数を求め、これに建築後の年数の経過によって生じる損耗の状況による減点補正率（経年減点補正率）を乗じて評価額を計算する「再建築評価法」が採用されています。３年後の評価替えでは、再建築費評点数は前年度の再建築費評点数に、３年間の建築物価の変動を補正した率（再建築費評点補正率）を乗じて計算します。すなわち、新築家屋の場合の評価額は（再建築費評点数）×（経年減点補正率）であり、新築でない家屋の評価額は、（基準年度の前年度の再建築費評点数）×（再建築費評点補正率）×（経年減点補正率）ということになります。

本件マンションの評価については、まず新築の場合、固定資産評価基準に則って、県の調査に基づき評価額を算定します。３年ごとの評価替えの際に使用する再建築費評点補正率は、平成12年度までは市が決めていましたが、平成15年度からは国が示すことになりました。経年減点補正率は国が決めます。マンションの場合は、最低の経年減点補正率（２割）に至るまで60年かかることになっています。こうしてマンションの評価額を決定し、それに税率（固定資産税１．４％プラス都市計画税0.2％）を乗じて税額を算出します。

オンブズマンにおいても法令の根拠に従い検証し、数値を確認しました。マンションの価格は60年間という長期間をかけて減額していくため、税金が安くなるには年数がかかりますので、申立人が、税額の減り方が少ないと思われるのも無理からぬことです。

法律の規定がそのような結果になっており、やむを得ないものですので、ご理解をお願いします。

⑸　固定資産税の賦課（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅前の墓地（以下「本件土地」と言う。）は、墓石は倒壊しかかり、ゴミ置き場のようになっていた。本件土地の所有者を探したところ、県外在住であることが分かり、連絡したところ、お墓の存在すら知らなかった。お墓は私がみるしかないと思い、所有者から本件土地の贈与を受け、移転登記を完了した。なお、本件土地の地目は墳墓地である。

その後、改葬を行い供養塔を建て、その中に遺骨を集め納めた。こうしてようやく、墓石の倒壊やお墓がゴミ置き場になるといった問題が解決した。その結果、墓を供養塔に移したため本件土地に空きスペースができたので、そこに自家用車を置いていた。

すると突然、市から「本件土地は墓地とは認められないので税金を賦課する。」と言われた。これまでのいきさつを無視した、一方的で、あまりにも冷たい対応で税金を賦課してくる市の態度に納得ができない。課税するのであれば、ちゃんと私の話を聞いたうえで課税すべきである。

市からの回答

申立人に対しては、初めて電話でのお問い合わせを受けた後、電話と面談合わせて10回以上の説明を行っており、申立人の言うような話を聞かず一方的に賦課しようとした事はありません。

また、これまでのいきさつを無視したともありますが、申立人が本件土地を所有するまでの経緯は固定資産税の評価において考慮することはできません。

固定資産税は賦課期日の１月１日に固定資産を所有する方にその年の課税を行うものであり、土地の地目については、国が定めた評価基準に基づき、現況主義（土地の利用状況）で認定するものであります。

本件土地は登記上墳墓地（現在でいう墓地）となっていますが、非課税の対象となる墓地とは市で認可を受けているもので、市で認可していないものはみなし墓地として課税の対象となります。

ただし、市の場合みなし墓地でも墓地としての利用が確認できるのであれば非課税扱いとしています。

本件土地は、みなし墓地として扱われる土地であり、その一部は駐車場として利用されている状況にあります。このため、墓地として利用されていない駐車場部分は課税の対象となります。

オンブズマンの判断

本件土地は、古い墳墓地で墓石の倒壊の危険があり、管理がなされていなかったた

め、申立人の負担で所有者を探し出したものの、所有者には管理を期待できないことから、申立人が贈与を受け、墓石倒壊の危険を防止するため改葬し、墓石の遺骨を骨壺に入れ、供養塔を建てて納め、その費用を申立人が負担したという経緯が認められます。これらのことは、すべて申立人の善意と親切による行動であったと考えられます。その結果、空きスペースができたため、申立人はそこを駐車場に利用することとしたものです。

申立人は、危険防止のために良かれと思って、無縁墳墓の改葬を行ったが、その結果できた空地を駐車場として利用したために、思いがけず固定資産税を課されることになったもので、その経緯や理由を考えると納得がいかないと思われるのは理解できないわけではありません。

しかしながら、租税関係の法律の執行においては、租税公平主義または租税平等主義という大原則があり、課税要件が充足されている限り、市においては、租税を減免する自由はありませんし、租税を徴収しない自由もありません。法律で定められた通りに徴収しなければならないのです。そうしないと、租税法の執行に当たって不正が介在する恐れがあり、納税者の個別事情によって取り扱いがまちまちになると、税負担の公平さが保てなくなるからです。そこで、市が課税することは誠にやむを得ないことと思います。オンブズマンとしてもこの原則に反する意見を述べることはできません。

本件の課税においては、次のことが考慮されるものと思います。まず面積ですが、課税されるのは駐車場として利用している部分だけです。残りの面積は墓地として利用されていますので非課税のままだと思います。次に、当該部分は駐車場としての利用であり、建物の敷地などには該当しませんので宅地ではなく、地目は雑種地として評価されることになります。また、申立人の自宅についてもそうですが、本件土地は無道路地のいわゆる袋地となっていますので、無道路補正で減額評価がなされるはずです。

申立人には、ご不満があるかも知れませんが、課税は、租税法の原則と法律の規定によって行われるもので、市の担当者がこれに反する取り扱いをすることはできませんので、ご理解をお願いします。

(6)　税金の還付（要約）

苦情申立ての趣旨

当社は、昭和59年に分譲の開発を完了した。その時に、当社の所有地（以下「本件土地」という。）は、市に公園用土地に指定され、公園として使用すべく販売等は一切禁止された。

当社としては、このような土地には当然固定資産税はかからないものと理解していたが、昭和59年当初から宅地の評価で課税され続けていたことが判明した。

そこで、市に対して税金の還付請求を行ったところ、「課税地目を宅地から雑種地へ見直すものとし、５年度分（平成21年度～25年度分）の課税について更正するので、５年度分の払い過ぎた税金についてのみ還付する。」との回答がきた。

しかし、そもそも市のミスで課税し続けたのだから、昭和59年度分まで遡って還付すべきである。

市からの回答

本件土地の開発行為は、昭和59年に完了しています。

都市計画法第39条では、開発行為に伴い設置された公共施設の管理については、原則として工事完了公告の日の翌日に、公共施設の存する市町村に属するものとされていますが、本件土地に係る開発行為では、当該公園は本市に帰属させる条件に当てはまらないため（開発道路の接道部分が河川道路であるためと推察されます。）、同条ただし書の規定に基づき、申請者で管理するとの条件にて開発行為が許可され、同法第40条第２項の規定に基づき当該公園の用に供する本件土地の所有権も申請者に帰属されたものと推察されます。その後、同年に現所有者である申立人へ所有権が移転されています。

なお、当時の開発許可権者は、県であり、その後市に事務移管されています。また、本件も含めた開発許可にかかる同意協議書等は、保存期間が10年とされていることから、文書等の確認はできませんでした。

以上の調査内容に照らして、固定資産税評価基準、固定資産税逐条解説、固定資産税実務提要及び判例等に基づく本市固定資産税の課税状況の検討を加え、以下７項目の事実を確認しました。

①開発の条件として、本件土地を公園（緑地）とし、また、申請者で管理することで開発許可が下りたと推察。②本件土地の登記には、宅地として抵当権設定有。③公園として個人が使用管理していた土地について判例等を調査した結果、５年遡及の裁判例を確認。④本件土地は、形式的には売買には何ら制限はないものの、開発許可の際、公園として設置することが条件であり、建築不可の制限もあり、現在の状況では宅地として利用不可。⑤個人所有の遊具等を備えている公園として使用しても非課税

の規定には非該当。⑥毎年の納税通知書には、地番、地目、地積、評価額、相当税額等の課税内容が確認できる課税明細を添付。⑦現地調査の結果、現地は雑木や雑草が生えた空き地の状態であり、外観からも公園としての使用は認められず、登記地目も宅地のため、開発当時他の宅地と区別して宅地以外の課税地目とするのは、困難だったと推察。

以上のことから、本件土地が宅地として使用されておらず、その利用も制限されていることから、課税地目を宅地から雑種地へ変更することとし、地方税法第417条第１項及び第17条の５第５項に基づき、５年度間（平成21年度～25年度）遡及して賦課決定することとしました。

また、本件土地は、個人所有の宅地として登記されており、当時も外観からは隣接宅地と何ら区別できない更地であったと考えられ、たとえ個人所有の公園として登記されたとしても、地目が公園という理由では非課税とはならないこと等を考慮すれば、本市固定資産税に係る返還金の取扱要綱における瑕疵ある課税処分には当たらないと判断します。

したがって、地方税法に規定する５年遡及しての賦課決定が妥当と判断するものです。

オンブズマンの判断

本件土地は、登記地目が隣接の区画と同じように宅地であっただけではなく、外観から見ても、現在と同じように、危険防止用の金網のフェンスが崖の手前に張られ、公園とわかるような遊具等の整備や標識もない更地であったと推測され、宅地としての課税はやむを得なかったと思います。またその後、土地の現況に変化があったようには見えず、登記からも宅地であることを見直すべき兆候は見られず、また、申立人は、毎年度、納税通知書で地番、地目、地積、評価額、固定資産税相当税額等の課税内容を確認・点検することができ、その内容に不服があった場合に申し出ることが可能な不服申立てを平成25年５月になるまで行っておられないので、市が宅地として課税し続けてきたことには理由があったと思います。

また、申立人は、昭和59年度分まで遡及し返還すべきと主張しておられますが、市の要綱では、瑕疵ある課税処分と認められる場合、税法上５年分還付金として返還できない金額も、過去20年まで遡及できる還付不能金（地方税法の規定によって還付することのできない過納金に相当する額）とそれに伴う利息相当額（年５％）として返還することができるとなっていますが、先程述べた本件土地の状況を考えると、市の責めに帰すべき課税誤りがあったとは言えないと思います。

また、市は申立人から指摘を受けて、本件土地を調査するとともに、現況を確認し、現況地目を宅地から雑種地へと変更し、税法上還付できる５年分の固定資産税額の差額分を還付すると決定したことは妥当であると思います。

(7)　高齢者の措置入院（要約）

苦情申立ての趣旨

介護サービスを受けながら自宅で妻を介護していたが、ある時、訪問看護師が、私が妻を虐待しているとの虚偽の情報を市に流したらしく、市の職員が妻を病院に連れて行き入院させてしまった。

市は、入院させた理由として私が高齢であることと、妻を虐待したことを説明したが、私は虐待をしたことはない。このような虚偽の理由で妻を入院させたことに納得ができない。

ヘルパーなどの助けを受ければ、まだ一緒に暮らせるので、はやく妻を自宅に戻してほしい。

市からの回答

市では、数年前から申立人の妻（以下「妻」という。）が十分な介護サービスを受けにくい状況にあることを把握していましたが、そのような中、妻の病気の症状が悪化し、入院されました。

その後、申立人が妻の退院を強く希望されたため、市では入院での治療の必要性があったと把握しておりましたが、退院後の介護サービスについて関係機関と協議・調整し、申立人が妻に対して適切な介護サービスを導入することを条件とし、妻はご自宅へ戻られました。

その後、条件が守られなかったため市の職員が申立人の自宅を訪問し、介護サービス利用の必要性や病状安定までの過ごし方等について話をしました。

しかしながら、申立人にご理解いただくことが難しいために、妻が病状面での心配があるにも関わらず適切な介護サービスを受けることができない状態が続く一方で、申立人の介護力では妻が自宅で生活を続けることが困難と判断し、妻の意思を確認したうえで、老人福祉法第10条の４第１項第３号の措置を行いました。

申立人が苦情を申し立てた当時は、妻の意思を尊重し入院を継続しており、入院先に申立人が通って妻と面会する状況が続いていました。その後、妻から自宅に戻って生活したいという意思確認が数回にわたりでき、また、介護サービスが手厚く利用できれば在宅生活は可能であるという医師の判断がでましたので、申立人には、サービスの継続利用やお二人での在宅生活が難しいと判断した場合は市が介入する可能性があることを了解いただいたうえで、過日、妻の在宅生活が再スタートしたところです。

オンブズマンの判断

市の回答によれば、妻の病状が悪化したため、入院により治療されていたところ、まだ入院治療を継続する必要がある段階で申立人の強い希望により、妻は自宅に戻られたということです。そのときの条件は、適切な介護サービスを導入するということでした。しかし介護サービスが提供途中で終了されたこと等の発言があったことから、市の担当職員が複数で申立人の自宅に行き、申立人の理解が得られないまま、妻の意思を確認し、老人福祉法第10条の４第１項第３号の措置を行ったうえで、妻を入院させたのでした。適切な介護サービスを受けることができない状況にあって申立人の介護力では妻の在宅生活は困難であると判断した結果だということがわかります。

介護サービスが中断された事情、申立人の対応の仕方、妻の病状の悪化などを考慮すれば、この措置に続く入院・加療には、相応の理由があったように思われます。

幸いにも、入院・加療によって妻の病状が安定したことから、市は、申立人がオンブズマンに苦情申立てをされた後も引き続き、申立人とも病院や地域包括支援センター等とも話し合いを重ねて、申立人が望んでおられた妻との在宅生活を可能にする条件を整える努力をしています。

その結果、苦情申立ての時期とは事情が変わって、自宅で生活を続けたいという妻の意思と、介護サービスが十分に利用できれば在宅生活は可能であるという医師の判断とを踏まえて、市は、申立人と妻が再び在宅生活を始めることを認めるに至っています。

この在宅生活の再開に際しては、介護サービスを継続利用していただくことも、妻の在宅生活が難しいと判断された場合には行政が介入する可能性があることも申立人に了解していただいているということですが、介護サービスを利用することによって、家族でなければできない親密な相互援助が可能になる在宅生活が長続きすることになるのは疑いありません。

申立人と妻の在宅生活を支援する関係各位のご尽力に敬意を表するとともに、市や介護サービスの支援によって申立人と妻の穏やかな在宅生活が少しでも長く続くことを願っています。

(8)　プライバシー情報の管理（要約）

苦情申立ての趣旨

現在、私は母と別居しており、母は市を介して、地域包括支援センター（以下「センター」という。）を利用している。

ある日、母から父の入院先に面会の問い合わせがあった。母は父の入院先を知らないはずなので、不思議に思い市に問い合わせてみたところ、センターの職員からは、「母自身が父の入院先を特定したと聞いている。」とのことだった。母は高齢であり、短期記憶障害といった認知症の中核症状が認められることからすると、母自身が、父の入院先を調べて特定したとは考えられない。誰かが父の入院先を調べて、母に対して当該情報を漏らしたはずである。父の入院先には、個人情報の取扱いは注意していただくようお願いしていたので、父の入院先から当該情報が漏れたとは考えにくい。となると、市の担当職員が、センターから得た当該情報を母に漏らしたと考えるのが合理的である。母自身が父の入院先を特定した、という市の回答には納得がいかない。

市からの回答

市では、申立人の母からの相談に対応し、必要な支援を行っていますが、相談対応の際に知り得た情報以外の個人情報や親族にまつわる情報等について、独自の情報収集は行っていません。また、申立人の主張にある「申立人の父の入院先情報」については、申立人の母との面談時における母からの発言によって知り得たものであります。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、お父様の入院先の病院名を市職員がお母様に話したのではないかと疑っておられますが、お母様ご本人は、平成25年７月、ご主人の容態が悪いことを知ったことから、ご自分でご主人の入院先を親交のある者から聞きだして病院名を知ったものです。

ご本人は、まったくの引きこもりで社会と没交渉というものではありません。親族、友人、知人など仲の良い人との交渉は保たれておりますので、ご本人に会いに来られる方もおられます。したがって、面談、電話や手紙などにより必要な情報を集めることをなさっております。

ご本人に対する主治医意見書や認定調査表の概況主訴によりますと、やや能力に疑いが生じないわけではありませんが、ご本人は、平成25年４月、区役所において、申立人、市職員らなどと話し合いをなし、それに基づいて合意書を作成するなどされておりますので、ある程度の交渉能力を有しており、自ら親族、友人、知人に依頼して、ご本人の知りたいことの情報を得ることは可能な状況です。また、親族、友人、知人においても、ご本人の依頼に応じたり、ご本人の希望を察知して、あれこれ支援してくれております。

そして、ご本人は、その後の平成25年７月、ご主人に会いたいのだがどうすればよいかと市職員ほか２名と相談した際、その病院名を挙げて話をされたことから、市職員ほか２名も病院名を知り得たものです。

したがって、市職員がお父様の入院先の病院名を調査し、それをお母様にお話したということではありません。

⑼　騒音被害（要約）

苦情申立ての趣旨

家の向かいに、廃棄物収集運搬事業所（以下「事業所」という。）がある。

事業所は、新聞、雑誌、ダンボール、ペットボトル、アルミ缶、スチール缶及び金属類等のゴミを回収するコンテナを設置し、365日24時間いつでも、ゴミを持ち込むことができるようになっている。そのため、昼夜を問わず、作業をする音、ゴミを持ち込む車のエンジン音、車がバックする際の警告音、車のドアを閉める音、人の話し声などがうるさく、家での病気療養もままならない。

市は事業所に対し、コンテナによる夜間のゴミの回収（受入れ）をやめるように指導したようだが、今でも夜間にゴミの持ち込みがなされ、このままでは、ストレスからノイローゼになってしまいそうである。また、市がいくらそのような指導をしたところで、根本的な解決には至らない。

この問題を解決するには、現在の場所から事業所を移転させるしかなく、廃棄物収集運搬業の許可権者である市は、事業所を現在の場所から撤退させるべきである。

市からの回答

本市が一般廃棄物収集運搬業の新規許可及び更新許可を付与する際は、書類審査の他に、事務所の立入検査を実施し、事務所、車庫及び車両について現地確認することとしています。当該事業者についても、平成25年１月下旬、職員２名で立ち入りし、事務所等を確認いたしました。この立入検査及び書類審査の結果、当該事業者については、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（以下「法」という。）及び熊本市一般廃棄物（ごみ）収集運搬許可事務要綱（以下「許可事務要綱」という。）で規定されている所定の要件を満たしていることから、平成25年４月１日付けで一般廃棄物収集運搬業の新規許可（保管行為は除く。）を付与いたしました。しかしながら、この当該事業所への立入検査の際、今回の苦情申立ての原因となっている倉庫前のコンテナを用いた無料回収については確認できず、この時点でこのような事態を想定することはできませんでした。

この回収行為について、当該事業者の認識では、売却できるものを無料で回収していたことから、一般廃棄物収集運搬業の保管行為には当たらないとのことでした。しかし、本市としては、売却できる物を無料で回収するとしても、持ち込む利用客が廃棄物として持ち込み、反復継続して回収する以上、当該行為は一般廃棄物収集運搬業の保管行為にあたると判断しました。

本件については、申立人から相談を受け、これまで当該事業者に対し、苦情申立てを基にした行政指導を実施しました。その結果、当該事業者からは、無料でのコンテナ回収は止めて、今後は、有価（買い取り）でのコンテナ回収を続けるとの回答がありました。有価での回収行為は、一般廃棄物収集運搬業の保管行為にはあたらず、法

の範疇ではないことから指導は困難な状況となりました。しかし、騒音の申立てがある現状を踏まえ、その原因である倉庫前のコンテナを用いた回収行為については、夜間（午後６時頃～翌朝８時30分頃）においては、ロープを張り、受け入れを止めて、その旨張り紙により掲示するよう指導しています。

市が強制的に当該事業所を移転させるような権限はありませんが、今後は、騒音の担当部署とともに連携しながら、必要に応じ、引き続き指導・監督することとしていますのでご理解いただきますようお願いいたします。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、騒音被害について、市は、申立人からの相談を受け、平成25年９月下旬、事業所への立入調査を実施し、「午後６時頃～翌朝８時30分頃）は無料回収を止め、昼間についても自粛・規模縮小すること。24時間回収可能な看板は撤去すること。騒音で近隣に迷惑にならないよう配慮すること。」と指導し、事業者は、市の指導に応え、午後６時頃～翌朝８時30分頃は、利用客が車を乗り入れにより資源物を持ち込むことができないようロープを張っています。

事業者は、午後６時頃～翌朝８時30分頃は無料回収を止めるとのことですので、その間の騒音はいずれ軽減されていくものと期待されます。他方、事業者は買い取りによる回収を継続するため、昼間の騒音をいかに軽減するかという問題が残ります。この問題についても事業者は、市の指導を受けて、事業者のホームページ上に赤色で「当社近隣には住宅も隣接しております。物音等ご配慮くださいますようお願いします！」等注意を喚起しておりますので、少しずつ利用客のマナー向上も期待されるのではないかと予想されます。

また、事業所の移転については、法及び同法施行令には定めがありませんが、許可に付した条件に反したときは、一定の期間を定めてその事業の全部または一部の停止を命ずることができるという規定がありますので、許可事務要綱に定めのある「早朝・夜間の収集時は、騒音に注意すること」という許可条件に反することになれば、事業停止もあり得ることになります。さらにもっと厳しい場合には、市長はその許可を取り消さなければならないことになります。ただし、今回の事業所のケースについて現時点で判断する限り、市は事業者を指導していること、事業者は市の指導に沿って騒音軽減の努力をしていることが認められると思います。騒音軽減の努力の効果も確認されつつあります。申立人からすれば、騒音軽減の指導効果が十分なものとは言えないとしても、現時点では、市がこの事業者に対して事業の停止を命ずることは無理であると言わざるを得ません。

今後、市の指導と事業者の努力が効果を発揮し、申立人の求める静穏な生活環境ができるだけ早く確保されるよう期待したいと思います。

⑽　消費者相談における対応（要約）

苦情申立ての趣旨

Ａ店を利用した際に、不安に思うことがあったので、Ｂセンターに相談したが、やりとりの中で相談員が本当のことを話しているのかどうか不審に思った。また、相談員は名前を聞いてもその日には教えてくれなかったし、相談の際にメモを録るような素振りもなかったため、相談員は本当に市の職員なのかどうか、相談した内容は、きちんと記録されているのかどうか不安である。

市からの回答

今回の相談について、相談員の相談内容に対する処理は、適切であったものと考えています。相談内容は、申立人がＡ店を利用された際に、クレジットカードの申込みを勧められ、申込み自体断ったが、店を出た後に、申込用紙が悪用され、クレジットカードが作られているのではないかと不安になり、翌日、相談員からＡ店に確認してもらったがそれでも不安である、というものでした。申込用紙には何も記入していないということでしたので、店側で勝手に申込みがされているとは、考えにくいと思いましたが、申立人が大変心配されているご様子でしたので、Ａ店に問い合わせ、「申立人は何も記入していないから大丈夫であること、そもそもＡ店ではクレジットカードの申込みは取り扱っていないこと」を確認し、以上の内容を申立人に伝えました。

また、相談員は、消費生活アドバイザーといった資格を有する市の職員であり、相談員は日ごろから来所相談の際には、相談前に名前を名乗っており、当日もそのような対応をしました。相談記録についても作成しており、申請があれば閲覧することも可能です。

しかしながら、Ｂセンターにおける相談業務においては、相談の解決はもちろん、相談者の不安感の解消を図ることも大事なことです。Ｂセンターに来られた相談者が不安感を解消し、気持ちよく帰っていただけるよう、今後も職場内研修等を通じて接遇向上に努めていきます。

オンブズマンの判断

申立てを調査しましたが、あなたのクレジットカードがＡ店で作られたことのないことは確認しておりますので、クレジットカードの件は何の心配もありません。また、あなたがＢセンターで相談した担当者は市の職員でないのではないかと心配だとの点ですが、この人は消費生活専門相談員と消費生活アドバイザーとしての資格を有する市の職員です。この担当者が作成したメモを見ますと、相談概要として「デジカメのプリントをした際にポイントカードの入会を勧められた。その場では断ったが、勝手にクレジットカードを作られるのではと心配になり、翌日、また店に行き確認したら「記入していないので大丈夫」という。しかし、絶対に悪用しているはずだ。警察にも何度か相談した。クレジットカードが作られるに違いないと思う。」と記載されておりますから、今回、あなたが問題とされている内容と一致しますので、あなたが相談された担当者に間違いありません。それに加えて、あなたの持参されたＡ店の領収書２枚及びプリント割引券１枚のコピーも存在しております。したがって、あなたの相談内容が誰か他人によって悪用されるような心配もありません。

⑾　土地と市道の境界（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅を建築する際、北側の市道の幅員が４ｍ未満であったため、市道の中心から２ｍ後退する必要があったが、家の外塀の築造にあたり、立ち会った市職員が境界の位置を指示し、それを基準に外塀を築造することになった。しかしながら、外塀の工事を施工した業者によると、通常は、市の職員が立ち会って、境界を指示するようなことはないとのことであった。

その後、最近になって、斜め向かいの土地の造成工事が始まり、その造成地の中心後退線と向かいの土地の中心後退線がずれていること、また、下水道工事の際に本件道路のアスファルトがはがされ、隠れていた市道中心を示す標及び境界標があらわれたことにより、市の職員が指示した境界の位置が誤っていたことが判明した。

市の職員が指示した境界は、真実の境界からさらに40㎝程後退した位置であり、私は、市道幅員の中心から２ｍ後退すればよかったところ、２ｍ40㎝程後退させられ、その位置に外塀を造らされたことになる。

隣人の話によると、この不当な後退は、農区長が自己の農作業用トラックが本件道路を通行できるように道路幅員を拡張させるため、市の職員と企んで、境界標等を埋め直し、アスファルトで覆い隠してしまったとのことである。

市は自らの過ちを認めたうえで、不正に埋設された境界標等の位置を正しい位置に移転させ、外塀から40㎝の部分についても舗装すべきであり、今後正しい境界を基準に外塀を再築造する際には、その費用を市が負担すべきである。

また、市の職員の指示によって、不当に後退させられ、嫌な思いをしてきたわけであるから、その精神的な損害についても金銭的に償ってほしい。

市からの回答

建築基準法（以下「基準法」という。）では、都市計画区域に指定された時点で建築物が立ち並んでいる幅員４ｍ未満の道は、基準法第42条第２項に規定される道路となり、その道路幅員が４ｍ未満の部分については、道路幅の中心から２ｍ後退した線を道路境界線とみなし（以下「道路後退線」という。）、その道路後退線を越えて建築物（門塀等も含む）を建築することはできません。これを一般的に中心後退と呼んでおります。

本件市道は、本件土地周辺が昭和46年に都市計画区域に指定された際に建築物が立ち並んでいた幅員４ｍ未満の道であったため、基準法第42条第２項に規定される道路に該当し、中心後退をする必要がありました。

本件土地において平成８年に住宅を新築される際に、申立人のご家族より市に建築確認申請がなされ、その申請では、昭和63年の立会いにより決まっていた本件市道幅員の中心から２ｍ後退した線を道路後退線とされています。この申請時の建築計画概要書には、外塀の計画についての記載はありませんでした。

また、外塀を築造する際に、市の職員が立会い、境界の位置を指示したとのことですが、当時の状況についてはわかりませんが、原則、現地で道路境界の位置を指示することはありません。

次に、申立人は、向かいの土地の道路後退線と斜め向かいの造成地前の道路を拡幅した線がずれていると主張されていますが、この造成地は、開発会社による開発行為の開発区域となっており、開発行為を行うにあたって、開発許可基準により敷地周囲は幅員５ｍを確保する必要がありました。これは、基準法に規定する中心後退とは異なります。つまり、道路の中心から２ｍ後退することを求められたのではなく、開発許可基準の５ｍ幅員を確保するために、造成地対向側の市道境界から北へ５ｍを道路として築造したものです。そのため、対向地の中心後退による道路後退線と、開発行為によって５ｍに拡幅した線に段差が生じています。

このような段差が生じたことが、申立人が不当に後退を強いられたと感じられた一因だと考えられます。

次に、下水道工事については、平成25年３月に下水道管埋設に伴い本件市道の舗装復旧作業を行い、既存の道路台帳に基づき基準点・境界点の事前測量・事後測量（復旧）を行ったものです。

下水道工事の際に市道中心を示す標及び境界標があらわれたということですが、その位置から考えますと、既に埋設されていた境界標であると推測されます。

また、本件土地の道路部分は下水道工事着工前未舗装でしたが、申立人が宅地造成工事業者に舗装を要望され、境界ブロックの設置及び舗装が実施されています。

なお、基準法上の道路後退線は官民境界である市道界とは異なり、その境界をあらわす境界標等を市が設置することはありませんし、道路幅の中心にその中心をあらわす標等を市が設置することはありません。

以上から、申立人に対して市が不当な後退を強いたものではないと考えています。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、道路中心線にズレが生じたことについては、平成23年の開発許可申請に際して、開発会社が自社所有の宅地側に約1.8ｍないし２ｍ後退させて道路を拡幅し、公衆用道路として市に寄付した結果、道路の中心線が北側に１ｍ移動したためです。それ以前においては、資料を確認したところ、ズレは認められませんでした。

外塀築造に際して市職員が立会い、誤った指示をしたことについては、市の回答によると、原則市職員が立会って指示することはないということですので、事実関係は明らかではありません。しかしながら、資料や境界標の位置、現況から判断すると、外塀の位置が本来の道路後退線より約40㎝宅地側に入り込んでいるとは言えないと思います。

市職員が境界標をアスファルトで覆い隠したとのことですが、本件土地と市道との境界は、それぞれの時期に当時の所有者立会いのうえで確認されていますし、平成16年10月の地籍調査においては、申立人の家族が立会って確認されています。

下水道工事の際に、市道の舗装アスファルトの下から隠されていたマーカーがでてきたとのことですが、市によりますとこれは前述の境界立会いの際に確認していた境界標であると推測されるとのことです。ただし、隠れていても境界が変わることはありません。

以上のとおり、申立人が主張するように、市の職員に不正又は不当な行為があったと認めるには至りませんでした。

⑿　市道の管理と上下水道の移設（要約）

苦情申立ての趣旨

私の家の横にある市道（以下「本件道路」という。）に上下水道を移設しようとしたところ、Ａ局によると、「本件道路は土地の所有権について争いがあり、そのような係争地には上下水道の布設はできない。」ということだった。

そこで、道路を管理しているＢセンターに確認したところ、本件道路は市道であると認識しているので、最終的には市道として決着をつけるとのことであった。

しかし、今の上下水道は他人の土地を通っており、他人から上下水道を撤去するように要求されている現状では、どこにも上下水道を布設できなくなってしまいかねない。

そこで、市には急いで本件道路を市道として決着をつけてもらい、早く上下水道を移設できるようにしてほしい。

市からの回答

本件道路は、昭和36年に市道認定されていますが、実際はそれ以前から市道として管理されており、所有権は熊本市にありますので、市道としての管理に不備が生じないよう努めていく方針です。

確かに本件道路と隣接する土地の地権者（以下「Ｃ氏」という。）は、道路は自己所有であると主張していますが、道路は元々白地道路（国有財産）であり、旧字図及び検図（明治時代の地租改正の際の資料）にも白地道路として記載され、その当時から公道として扱われております。

また、昭和25年にＣ氏が国に対し、本件道路を含めた土地の譲与申請を行った文書を閲覧しました。それによると、Ｃ氏の申請に対し国は本件道路を除外した土地をＣ氏所有とする許可を出しています。これは本件道路が当時から白地道路であり、公道として存在しているため、Ｃ氏の所有にすることはできないとの判断によるものだと思われます。今後も、Ｃ氏に対し市道であることの説明を続けていく方針です。

次に上下水道についてですが、上水道は、配水管（道路等の公共用地に布設。当局にて設置及び管理）からお客様が自己負担で給水管を分岐し、その供給を受けることになり（上水道の使用）、下水道は、公共下水道（道路等の公共用地に布設）から分岐した宅地内の公共桝（以上、当局にて設置及び管理）にお客様が自己負担で排水設備を接続し、そこに家庭内の汚水を流すことになります（下水道の使用）。

いずれも公道から宅地内にかけての接続工事ですが、この場合、お客様はそれぞれ指定工事店に依頼され、当局に工事申請書を提出しなければなりません。当局ではその申請を審査確認し、その後に工事を行っていただくことになります。

本件の場合、現在第三者の土地から市道への移設となりますが、その道路に所有権

問題が在しておりますので、工事への反対者がでてきたりする等により、当該工事が停止することがあります。

そこで、この所有権問題の解決が喫緊の課題ではありますが、まずは、現在の既設の給水管及び排水設備の設置期間の延長を所有者の方に相談され、当面の対策として講じられた方がよいと存じます。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、本件道路については、C氏が所有権を主張しておりますが、市としては、昭和36年に市道認定されている道路であって、所有権は市にあり、今後も、C氏に対し、市道であることの説明を続けていくとのことです。

しかし、C氏と市との間で、本件道路の所有権の取得について争いがあり、C氏は、本件道路は江戸時代から自分の所有地であり、また現在、駐車場としても利用していて利用実績もある。市は、市道として取得したと言うものの、C氏から譲り受けたわけでもないので所有権の取得原因にならないし、また、これまで市が本件道路を市道として管理していた事実はなく、すべてC氏が管理していたからC氏の所有地であって、それを取り上げるのは不当であるなどと主張していると思われます。

所有権の取得について争いがある場合、正当な所有権者から譲り受けたとする承継取得なり、時効により取得したとする原始取得なり、昔に遡ってその取得原因を証明しないといけませんが、現在、話し合い中で、C氏保管の譲与申請書及び添付実測図並びに譲与許可書、あるいは検図など双方で検討されているようですが、所有権の取得は、それらの資料だけで決め手になるものでもありませんから、双方譲らず、決着が付かない場合、裁判所における所有権確認訴訟による決着となると思われますが、訴訟提起をするかどうかは当事者の判断に任さざるを得ません。したがって、申立人としては、早期解決をご希望され、そのご事情も理解できますが、市とC氏との本件道路の所有権争いの決着を待つほかないことになります。

本件道路の争いが解決しない限り、上下水道を本件道路に布設する工事を行うことは困難です。

⑿　換地処分された土地の段差（要約）

苦情申立ての趣旨

土地区画整理組合（以下「組合」という。）が施行している土地区画整理事業（以下「事業」という。）において、私に換地処分された土地（以下「本件土地」という。）は、数メートルの段差があり、周りの土地よりも低く、とても家を建てるような状態ではなかった。

そこで、周りの土地を掘り下げるよう要望したところ、職員（旧町職員）は段差を解消するとの約束してくれたが、実現されなかった。

その後、紆余曲折を経て、最終的には組合から提案された、本件土地を40㎝嵩上げするという案を、職員と現場確認の上渋々了承し、その旨を組合に伝えてもらうよう職員と約束していた。

しかしながら、その妥協案も守られず、今も土地の段差はそのままである。約束を守ってくれないことに対して納得ができない。

市からの回答

本事業の施行者は組合であり、その実施については、組合の総会や理事会において議決、承認されたうえで執行されるものです。そこで本市（旧町）は、土地区画整理法第75条の規定に基づく技術的援助の申請を受け、事業に伴う全般的な支援を行ってきたところです。

申立人が主張されている段差解消について、当時の職員に確認したところ、申立人の換地も含めた関係地権者の同意及び組合理事会の承認等が必要となるため、その関係地権者等に説明を行うことを約束したとの認識でした。関係する土地は相続人が複数人おり、これまで交渉の窓口となっていた人に土地を掘り下げることについて了解を取ってもらえないかとお願いしましたが回答は無く、一方、組合にはその財源も無かったため未対応となっていました。

次に妥協案についてですが、対応した職員に確認したところ、現場でのやり取りをそのまま組合に伝えたことは確認できました。しかし、組合が、妥協案の条件としていた工事の影響を受ける他の地権者からの了解が得られなかったために、嵩上げ工事はできませんでした。

オンブズマンの判断

組合は、土地区画整理法第75条により、市町村長に対して「土地区画整理事業の施行の準備又は施行のために、それぞれ土地区画整理事業に関し専門的知識を有する職員の技術的援助を求めることができる。」ことになっています。つまり、職員は、組

合事務所に出向しているのではなく、職員としての地位を保持したまま、組合事業を支援していることになります。しかも、職員に求められる支援は専門的知識を活用した技術的援助に限られます。

なお、オンブズマンの調査対象は市政を担っている職員の行為に限られますので、組合事業そのものは調査対象外となります。したがって、今回の申立てに関しても、オンブズマンが検討対象とすることができるのは、組合から市への要請を受けて、組合事業を技術的に援助している職員の行為に限られます。

申立人は、「職員から段差を解消するとの説明を受けた。」と主張しておられますが、市の回答によれば、「その職員は申立人の要望を隣接地権者等に説明することを約束したという認識だった。」ということですから、申立人と職員の間には、大きな認識のずれがあったことになります。

おそらく、職員は、申立人の要望を隣接地権者と組合理事会に説明したら、自分の役割は果たしたと考えていたものと推測されます。職員は組合事業を技術的に支援するという限られた範囲内で行動せざるを得ないからです。しかし、申立人は職員がもっと多くの役割を果たしてくれるものと期待しておられたように思います。隣接地権者の了解待ちの状況だったことを考えると、未対応だったのもやむを得なかったとも言えますが、自分の要望の検討経過を知らせてくれるものと職員に期待していたとすれば、何の連絡もないことは申立人には不本意なことだったことは理解できます。

次に妥協案についてですが、職員は、「申立人との現場でのやり取りをそのまま組合に伝えたが、段差解消工事の影響を受ける地権者の同意が得られなかったために、嵩上げ工事はできなかった。」というのが市の回答です。

妥協案でさえも実施してくれない組合理事会に対する不満が、妥協案を組合に伝えると約束した職員への不満となって現れていることが推測されます。しかし、職員の役割は申立人の要望の技術的可能性を説明して、隣接地権者の了解と組合理事会の審議決定に委ねることですから、職員が申立人に約束したことは、妥協案を実現することではなく、妥協案をめぐる申立人とのやりとりを組合理事会に伝えること以上のものではなかったと言わざるを得ません。

⑭　市営団地の駐車場管理（要約）

苦情申立ての趣旨

市営Ａ団地の団地駐車場管理組合員をしているが、Ａ団地の駐車場のＢ区画には、ナンバープレートのついていないトラックが駐車され、これは本来の駐車場の使用目的から外れるものである。また、その使用者は、Ａ団地の居住者ではないのに不正に使用している。

一方、Ｃ区画にも物置として使用されているトラックが５～６年間停めっぱなしであり、これも本来の駐車場の使用目的から外れている。また、その使用者として、届け出がなされている名義はＤ氏となっているが、実際にＣ区画を利用しているのはＥ氏であり、届出内容と実態が異なっている。さらに、Ｅ氏は、来客用の駐車区画を自己の所有する車の駐車区画として勝手に使用している。

このような状態を是正してもらうために、これまで、市営住宅を管理する○○センター（以下「センター」という。）に対して何度かお願いをしてきたが何の連絡もなく、状況は変わらなかったため、市にも要望書を提出したが、今日に至るまで改善はみられていない。

市は、速やかにトラックを撤去する等の是正措置をとるよう指導してほしい。

市からの回答

市営住宅の駐車場の管理について、市は、センターにその管理業務を委託しています。また、センターは、団地駐車場管理組合（以下「組合」という。）にその管理業務の一部を委託しています。駐車場区画決定、来客用駐車場の管理、駐車場使用者への指導等、現地での対応（１次的な対応）を組合が行い、センターにおいては、組合から相談があった場合の指導等、２次的な対応を行っています。場合によっては、センターからの報告を受け、市からセンターに指示を行っています。

Ｂ区画についてですが、使用不能な自動車が、駐車場区画内に長期間放置されている状態は、使用料の支払いの如何を問わず駐車場の用途以外での使用を禁止している熊本市営住宅条例（以下「条例」という。）第28条及び第56条の８に違反していると思われます。申立人から苦情を受けた当初から、センターにて、注意文を投函する等是正指導を行ってきました。

Ｃ区画についてですが、駐車場の使用の許可を受けた者は、使用者、車種等が変更となる際は、届け出なければならないところ（条例第56条の５、熊本市営住宅条例施行規則第28条の４）、当該者は変更の届出を行っていません。そのため、訪問により、入居者家族に対し是正指導を行い、使用者本人に対しても、電話にて直接指導を行い、今後改善するとの約束を取り交わしました。また、来客用駐車場は、団地内のルールに従い使用されなければなりませんが、当該者は、団地内のルールを守っているとは

いえません。しかしながら、来客用駐車場の運用については、組合に一任していますので、組合に対応をお願いしているところです。

以上のとおり、市としては、駐車場管理業務は適切に行われているものと考えますが、結果として申立人に不信感を抱かせたことについては反省し、センターとの連携を強化していきたいと考えています。

オンブズマンの判断

市は、申立人からの苦情を受けて調査し、Ｂ区画のトラックは使用不能な自動車であって、それが駐車場区画内に長期間放置されている状態は、使用料の支払い如何を問わず駐車場の用途以外での使用を禁止している条例第28条及び第56条の８に違反していると思われたことから、市とセンターは、平成25年７月以降、自宅訪問や文書送付などを行い、トラックは廃車手続済みとの事だったので使用者本人に対し処分を勧めるなどしております。

また、Ｃ区画のトラックについては、以前、平成24年８月ころ、放置トラックがある旨の情報が寄せられたことから現地確認を行い、平成24年９月ころ、センターから文書を送付し、電話で善処を依頼していたものですが、平成25年６月以降、市においてもセンターに対し対応を指示し、その後、訪問により家族に対し移動もしくは処分するよう勧め、来客用駐車場に自己車両を駐車している件を含め、使用者本人に対して電話にて是正指導を行っております。

したがって、市としては、苦情があったことから、それなりの対応をしており、相手方の対応が遅れている状況ですが、前に進んでいると判断しております。

ところで、市は、市営団地の駐車場の管理については、センターにその管理業務を委託しており、センターは、組合にその管理業務の一部を委託しております。そして、組合は、駐車場の区画決定、来客用駐車場の管理、駐車場使用者への指導等の現地での一次的な対応を行い、また、センターは、組合から相談があった場合の指導等の二次的な対応を行っております。そして、その対応に問題が生じたような場合には、センターからの報告を受けて、市からセンターに指示を行っております。なお、来客用駐車場については、市により設置運営されているものではなく、空区画があった場合、その団地内のルールに基づいて空区画を来客用駐車場として使用することは妨げておりませんが、その設置、管理などは組合に一任しております。

上記のような構造になっており、センターとしても、市としても、これからは連絡を密にし、協働して駐車場をより良い環境にしていきたいとしております。

⑮　自宅前の河川等の改修（要約）

苦情申立ての趣旨

私が住んでいる地域は、以前から水害に悩まされ、毎年梅雨の時期には、田んぼや道路は冠水する。

家の前は川が流れており、この川は上流の流量に対して下流の流量が極端に少なく、流れが悪い。特に家の前付近では、川底に大量のヘドロが堆積し、加えて堤防が崩壊しつつあり危険である。

市は、上流の川幅を広げ、水の流れを良くしようと計画しているが、それでは上流の流量に耐え切れず、下流の被害は拡大する一方である。河川改修は、下流から行うことが原則であり、上流からではなく下流の危険区域を優先させ、家の前の堤防をコンクリートで改修してほしい。

市からの回答

市では、平成24年２月に当該河川を準用河川に指定し、Ａ病院横の県道橋付近から、市道橋までの約２㎞区間において、国より準用河川改修事業の採択を受け、平成24年から10年間で河川改修事業を行うこととしました。

当該河川は洪水時に自然流下が見込めないため、現在の河川の流れについて調査した結果、Ａ病院から下流では、計画に見合う流下能力（20.3m／秒）を確保できる川幅を有していますが、中流域では、川幅が狭く、橋や堰で流れが阻害され、下流の１／４程度の流量しかないことが判明しました。このため、上流域の沿川で浸水被害が発生しました。

今回の事業では流れが悪い中流域約２㎞の区間において、川幅を広げる工事や橋や堰の改修工事を進め、下流と同等の流量が流れるようにする計画です。また、事業区間の下流では、計画流量に対する川幅が十分にあるものの、護岸の崩れや護岸に生える葦や土砂、ヘドロの堆積により流れが悪い部分があり、これらの箇所の護岸の整備、土砂の浚渫を上流の工事に先立って実施していく予定です。

申立人宅は事業区間の下流に位置していますので、拡幅工事は行わないものの流下能力を確保するために堆積土砂の浚渫や護岸が崩れている箇所を整備する予定です。

護岸整備や浚渫の時期については、現段階では決まっていませんが、上流の工事に先立って行う予定です。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、申立人の住居地付近の河川の上下流は高低差がほとんどなく流れが極めて緩やかで、川底には大量の土砂、ヘドロが堆積し、葦や

雑草・雑木等が茂っています。

このような河川であるため、市は平成24年２月準用河川に指定し、その後10年で、申立人宅付近の橋から下流約３㎞区間の護岸の改修、土砂の浚渫を行い、その後、同橋上流約２㎞区間の川幅を広げる工事や橋・堰の改修、同橋下流で行う河川改修事業を計画しています。

河川は流域全体で機能しており、一部だけの改修工事では管理がうまく機能せず、上下流のバランスを見据えた段階的な改修・整備が必要です。また、財政的な理由のほか、流域の地形や自然条件、技術的理由その他の事情が総合的に考慮され、予算を含めた様々な制約があることは理解できます。

しかしながら、河川は改修の必要性が認められ、改修事業が予定されているのですから、市は申立人に対し、丁寧かつ具体的にその計画を説明する必要があると考えます。例えば、工事の進め方について、申立人は、「市の計画では上流の川幅を広げ水の流れを良くする方が先である。しかし、それでは上流の流量は耐え切れず、下流の被害は拡大する一方である。」旨述べており、市の計画では、「下流の護岸整備、土砂の浚渫を上流の工事に先立って実施していく予定である。」とのことですから、双方の理解に違いがあり、十分な意思疎通がなされていない可能性があります。

流域に住んでいる申立人にとっては、堤防決壊の可能性についての心配・不安は、現実の問題であると意識されていますから、河川改修計画に関する正確な情報をできる限り提供し、安全性についても十分に説明すべきだと思います。

市の改善等の状況

河川改修にあたり、上中流域の拡幅工事の前に、下流域の浚渫などの維持補修を行い、流下能力の確保を図るという市の考え方に加え、具体的な作業内容や時期についての説明に努めています。

今後、維持管理計画ができ次第、工事箇所やその内容について連絡を行う予定です。

⑯　公募委員の選考方法（要約）

苦情申立ての趣旨

市の景観審議会の公募委員に応募したが、第一次選考の小論文審査で不採用となった。選考基準を市に尋ねたところ、「関心度」「公平性」「表現力」の各審査項目を５段階評価とする漠然とした評価基準はあるものの、模範解答的基準や、選考委員の基本的配点基準はないとのことだった。これでは、私の小論文がどのような基準により評価され、配点が行われたのか不明であり、まったく心外である。公平公正な審査審議であれば理路整然とした根拠を示すべきである。

また、今回の選考手法は、応募原稿による第一次選考評価と、面談による第二次選考評価とが行われたが、市の他の部署によっては、第一次と第二次の総合点で公募委員の選考を行うところもある。公平公正な選考であれば、応募原稿だけで評価するのではなく面接も含め評価するべきである。

また、審議会公募委員選考全員の応募原稿を開示請求したが、不開示であった。何故不開示なのか納得できない。

市からの回答

まず、評価基準が明確でないとのことですが、景観審議会の公募委員の選考に関する要綱（以下「要綱」という。）内に熊本市景観審議会公募委員選考基準（以下「選考基準」という。）を設けています。第一次選考にあたっては、第一次選考評価表に基づき、「関心度」「公平性」「表現力」の各項目を設け、評価の指針として、着眼点も設けています。関心度は「熊本市の景観特性や現状認識を踏まえた具体的な意見を備えているか」、公平性は「考え方や意見に偏りがないか」、表現力は「論理が整然としており、表現が明確か」ということであり、これらを５段階（５点・非常に優れている、４点・優れている、３点・普通、２点・劣っている、１点・非常に劣っている）で評価することとなります。この第一次選考評価表に基づき、景観行政に携わっている３名の選考委員がそれぞれの判断に基づき採点し、その採点結果を集計し、平均点を割り出し、その点数を比較し、上位の方から選定をしたものであり、公平公正性は担保されているものと考えています。

次に、模範解答的基準につきましては、今回の小論文は、応募者それぞれの「熊本らしい景観」というものを論述していただき、その中で、景観への関心度、景観への視点、文章表現力、論理の構成力、考え方の公平性、個人の景観への考え方などを評価、採点するものです。模範解答を予定するようなものではない以上、模範解答的基準はございません。

また、面接も受けられなかったということですが、要綱及び選考基準に基づき第一次選考で候補者を絞り込む予定でしたので、応募者全員が二次選考を受けられるわけ

ではありませんでした。しかしながら、応募要領には、小論文による第一次選考で人数を絞り込むことは明記しておりませんでした。申立人は、応募者全員が論文及び面接を受けるものと理解されていたため、第一次選考での不採用に感情を害されたものと推察いたします。応募要領の不備につきましては深くお詫びいたします。今後、このようなことがないように応募要領を修正いたします。

さらに、開示請求については、平成25年８月中旬に申立人から全員の応募原稿の情報公開請求がなされ、不開示の回答を行いました。これに対し、翌月上旬、申立人から不服申立てがなされ、現在審議中です。

なお、論文審査は、選考委員の裁量によるものですので、個別の評価・評点は申し上げることができませんが、申立人の論文は応募条件である800字以内という字数制限を超えていること、申立人が論文中に引用している熊本市都市景観条例は平成22年に全面改正されて熊本市景観条例となっていること、申立人の論文には一般的ではない独自の文章・用語等の使用が散見されること等が評価にあたって考慮されています。

オンブズマンの判断

模範的解答と具体的配点基準がないことから、公平・公正な選考が行われたとは言えないということですが、本件選考は、知識や学力等の達成度を審査するものではなく、市民の幅広い層から必要な人材を公募委員として選定することを目的とし、応募小論文の出題は「熊本らしい景観について」でありますから、その解答は一つではなく、むしろ応募者の数だけ存在すると考えられます。

選考委員会において一定の模範解答的なものを作成して、それに基づき配点基準を決めて評価をするのであれば、一定の型にはまった小論文が高い評価を受け、市民の幅広い層からの自由な発想と識見に基づくすぐれた小論文が評価されない可能性があり、それでは公募委員を選定する目的に沿わないことになります。

本件において、模範的解答とそれに基づく配点基準が存在しないことには、その選考審査の性格上やむを得ないところであり、不当とは言えないと思います。

また、公募委員については、選考委員会が公募方法に関することや選考方法及び審査項目に関することを所管し、選考委員は、景観行政の専門家である職員が務めることから、その経験と見識において、要綱に示された選考基準に基づき、審査項目、着眼点、５段階評価について各自が一貫性をもって評価･配点をすることで公平な評価･評点は可能です。選考委員の個性によって配点に差異が出ても、それを合計して平均化すれば公正な選考結果になると言えます。法令上も選考審査の性格上も、評価・配点は選考委員の幅広い裁量にゆだねられていると解されます。

次に、第一次選考のみで不採用となったことについてですが、景観審議会の市民委員応募要領には、任期、対象、定員等ついての記載はありますが、「書類・面接によ

る選考」とあって、小論文審査で人数を絞り込み、選考された者に対してだけ面接を行う旨の記載はありませんので、応募者が、書類、面接の両方で選考されると受け取っても無理はないと思います。この点は応募要領の記載に不備があったと認められ、市も申立人に対して謝罪したところです。市に対しては、応募要領には正確な情報を記載するように注意を喚起しておきます。

ところで、選考委員会の所管事務には、公募方法に関することや選考方法及び審査項目に関することがあり、要綱の選考基準によると、第一次選考として小論文審査により人数を絞り込み、二次選考は、第一次選考により選定した者に対して面接を行う旨が記載されています。法令上、選考方法に関することは選考委員会の権限とされていますので、選考委員会が、一次選考を小論文で選定し、選定した者に対して二次選考の面接を行うという選択をしても不当とは言えません。

さらに、申立人は、平成25年８月中旬、応募した全員の小論文の開示を求めたところ、同月下旬に不開示となりました。これに対し、申立人は、同年９月上旬に、不服申立てをされ、現在係争中です。

熊本市オンブズマン条例第６条によると、「裁決等を求め現に係争中の事項」については、オンブズマンには管轄がありません。したがって、本件不開示に関する苦情申立てについては、オンブズマンは判断することができません。

⑰　生活保護費の年齢改定（要約）

苦情申立ての趣旨

満70歳となった11月の翌月から年齢改定に伴い、生活保護費の基準生活費が減額となったが、生活保護手帳には、「満年齢の切換えは、毎年１回４月１日に行うことができる。４月１日に行う切換えは、３月31日までに基準生活費の変更を必要とする満年齢に達した者について行うこと。」と記載があり、12月～３月までの４ヶ月分について不当に減額された。

このことを担当者に問い合わせたが、明確な回答はなく、後日文書にて回答するという約束であったものの回答はなく、再度尋ねたが明確な回答はなかった。

基準生活費が生活保護手帳に則ることなく、変更されたことについて納得できず、またそのような取り扱いとなった理由について、速やかに書面をもって回答してほしい。

市からの回答

生活保護手帳には、「（１）保護を継続して受ける者について、基準生活費の算定にかかる満年齢の切換えは、毎年１回４月１日に行うことができること。（２）４月１日に行う切換えは、３月31日までに基準生活費の変更を必要とする満年齢に達した者について行うこと。」との記載があるものの、これは、必ず毎年４月１日付けをもって年齢改定を行わなければならないとする義務を定めたものではなく、実施機関に裁量を認めたものです。市では、実態に即した生活の需要を適正に反映させるという観点から、所定の年齢に達した月の翌月から扶助費の変更を行っており、生活保護法（以下「法」という。）第８条や第９条の規定に沿うものです。また、申立人のケースは、年齢改定により減額となりますが、増額のケースにおいても同様、所定年齢到達時の翌月から扶助費の変更を行うことになり、公平さは確保され、減額される被保護者間、あるいは増額される被保護者間を想定した場合、翌月変更の方が４月１日の一斉変更より、さらに公平性が確保されると考えます。

以上から、所定年齢に到達した月の翌月から扶助費の変更を行っている現行の取扱いは、実施機関に認められた裁量の範囲内で適正に行われているものと考えます。

もっとも、所定の年齢に到達したことにより減額変更となる場合については、減額に備えて生活の工夫をするための期間があった方がよいと考えられますので、本取扱いにつき予めお知らせすることを検討したいと思います。

また、文書による回答を約束したので、書面をもって回答してほしいとのことですが、市として文書による回答を約束した事実はなく、後日整理したうえで回答します、と答えたものでした。

市としては、このような行き違いが生じないためにも、今後いっそう丁寧な接遇を心がけてまいります。

オンブズマンの判断

生活保護手帳には、年齢改定の時期について、国の通知としては、毎年１回４月１日に行うことができること、４月１日生れの者は、前日である３月31日に満年齢に達した者として取り扱うことと説明されているだけです。法にも年齢改定の時期を直接示した規定は見当たりませんが、職権による保護の開始と変更について規定した法第25条第２項には、「保護の実施機関は、常に、被保護者の生活状態を調査し、保護の変更を必要とすると認めるときは、すみやかに、職権をもってその決定を行い、書面をもって、これを被保護者に通知しなければならない。」とあります。年齢改定による基準生活費の変更も職権によって決定されますので、その決定の必要が生じた場合には、保護の実施機関はすみやかに決定して、保護決定通知書を被保護者に通知しなければならないことになっています。

市は、法第25条第２項に基づいて、年齢改定による基準生活費の変更をすみやかに決定して被保護者に通知するために、変更すべき年齢に達した誕生月の翌月から変更することを決定して、誕生月の月末までに被保護者に保護決定通知書を送付してきたものと推測されます。その意味では、市の対応は法第25条第２項の趣旨に適っていることがわかります。そうであれば、年齢改定に係る国の通知の趣旨は、生活保護の実施機関の事情により、生活保護受給者の誕生日を考慮してすみやかに変更することができない場合には、毎年１回４月１日に一括して変更することも許容されるということになります。

年齢改定による変更を毎年１回４月１日にしか行わないのであれば、何月に誕生日を迎えるのかによって生活保護受給者間に不公平が生まれます。生活保護受給者間の公平性を重視するのであれば、誕生月の翌月から変更するという運用の仕方がより公正なものであることを申立人にご理解いただきたいと思います。

思うに、生活保護受給者の立場からすれば、年齢改定によって基準額が増額される人は、できるだけ早く増額してほしいと思いますし、基準額が減額される人は、できるだけ減額を遅らせてほしいと思うのが常です。特に、年齢改定による基準生活費の減額については、翌月から基準生活費が減額されるという保護決定通知書がいきなり送られてくれば戸惑いを覚える受給者がほとんどではないかと推測されますので、何らかの方法でもっと早い時期に、年齢改定による変更が誕生月の翌月から行われることを広報しておくことが望まれます。

なお、担当職員が年齢改定についての自分の質問に対して文書による回答を約束していながら、回答がないことについては、申立人と担当者間でどのような経緯で行き違いが生じたのか確認することはできませんでした。

市の改善等の状況

新年度当初、全世帯を家庭訪問し、保護のしおり（簡易版）を配布しますが、そのなかに年齢改定の説明文を挿入し、より丁寧な説明に努めることとしました。

⑱　*地域コミュニティセンターの管理（要約）*

苦情申立ての趣旨

近所のＡ地域コミュニティセンター（以下「Ａコミセン」という。）で、数名の仲間とサークル活動をしていたところ、管理事務員のＢ氏がその様子を見学しており、疲れた表情だったので、「肩でも揉みましょうか。」と言ったところ、「言葉だけでもセクハラですよ。」と言われた。Ｂ氏を気遣った発言だったのに、逆にサークルの仲間の面前で侮辱され、大変傷ついた。後日、Ｂ氏に電話して抗議したが、「謝罪するつもりはない。」と言われた。

このことは、Ｂ氏の業務時間内にＡコミセンのサークル活動の場で起こった出来事であり、市に対して、Ｂ氏の指導をお願いしたい。また、Ｂ氏には発言を撤回し、文書による謝罪や仲間の前で謝罪してほしい。

市からの回答

地域コミュニティセンター（以下「コミセン」という。）は、まちづくりや地域保健福祉、ボランティア活動、健康増進、生涯学習など市民主体の地域づくり活動を支援するための拠点施設として、市内59箇所に設置されています（平成25年４月１日現在）。

Ａコミセンについては、市が指定した指定管理者に管理運営を委託しています。市に対してコミセン利用者から苦情相談があった場合には、苦情内容をできるだけ正確に把握するよう傾聴したうえで、指定管理者から事実確認を行います。両者の認識が一致し、指定管理者が、熊本市地域コミュニティセンター条例、Ａコミセンの管理運営に関する協定書等に反するような管理運営を行っていた場合には、適宜指導をするようにしています。

本件については、申立人から苦情相談を受けましたので、Ｂ氏に対してその内容を伝えるとともに、事実確認を行いました。その結果、Ｂ氏は、自身の言動については申立人の説明のとおりであるが、申立人に対して注意を促す趣旨であった自身の言動が間違ったものとは考えておらず、謝罪するつもりはないことを確認しました。

市としては、指定管理者に対して、施設の管理運営について指導することはできますが、Ｂ氏はＡコミセンの事務管理員ではあるものの、本件はコミセンの管理運営業務上のトラブルではなく、セクハラの有無に係る個人間のトラブルであると思われます。このような場合、市はＢ氏に対して申立人に謝るよう指導できる立場になく、また両者の話し合いの仲裁に入ることも適当ではないと考えます。

オンブズマンの判断

コミセンは市の条例に基づいて設置された公の施設であり、市は、指定管理者に管理運営を委託しています。指定管理者の行う業務は、おもに、利用の許可及びその取消しに関する業務、コミセンの施設等の維持管理に関する業務ということになります。

市民から苦情相談を受けた場合には、市の回答では、調査したうえで管理運営業務上のルール違反等を確認した場合には、指定管理者に対して指導をするということです。これは、逆に言えば、管理運営業務に関わる苦情相談でなければ、市は、施設の管理運営の責任者に対して指導することは予定されていないことになります。

申立人からＡコミセンの事務管理員であるＢ氏に対する苦情相談の電話を受けた際、市は、Ｂ氏に対してその苦情内容を伝えて事実確認を行った結果に基づいて、回答をしていることがわかります。

今回のケースをみると、申立人の施設利用に問題があったわけではありませんから、Ｂ氏は申立人に対して、業務上の指導や注意をする立場にありません。それに、Ｂ氏のほうから、施設利用上問題のない申立人に対して、Ａコミセンの施設利用や自主活動を妨げるような不適切な対応をされているわけでもありません。

したがって、今回の申立人とＢ氏のトラブルは、Ｂ氏の勤務時間に、Ａコミセンの施設内で起きたとはいえ、Ａコミセンの施設利用や管理運営に関わるものではないのですから、申立人とＢ氏は、施設の管理運営をめぐってＡコミセン利用者と事務管理員として対立しておられるわけではありません。お二人は、「肩もみ発言」と「セクハラ発言」をめぐる個人的な考え方のうえで対立しておられるというほかないと思います。それゆえに、申立人とのトラブルについてＢ氏に指導することはできないという市の回答は妥当であると言わざるを得ません。

申立人はＢ氏に会員の面前で謝罪してほしいと求めておられます。Ｂ氏は謝罪するつもりはないと思っておられます。もしもＢ氏が申立人に対する謝罪をお考えになるとすれば、Ｂ氏が、ご自分の発言によって申立人を深く傷つけたことを理解される場合に限られるだろうと思います。申立人の心の傷をＢ氏に理解してもらうためには、申立人とＢ氏の直接の対話が必要であることは疑いありません。

対話を成り立たせるためには、申立人がＢ氏に、直接対話を申し込む方法、第三者に介入を求める方法、民事調停を利用する方法などがあると思いますが、どのような方法を用いるかは、申立人ご自身がお決めになることです。何らかの方法によって二人の対話が成立して、二人の相互理解が深まり、何らかの合意によってトラブルが解決されることを願っています。

⑲　児童手当の受給証明書の発行（要約）

苦情申立ての趣旨

夫は、児童手当の受給証明書（以下「証明書」という。）を発行してもらうために、市の担当窓口に申請書を提出し、受領書を受け取った。受領書には、代理で受け取る場合には、印鑑・免許証等の提示、委任状を要するとの内容の記載があったが、窓口担当者によれば、本件のような本人申請の場合、受領書を渡せば、代理で受け取るときでも委任状は必要ないとのことであった。そのため、後日、妻である私が、証明書を受け取りに行き、窓口で印鑑・免許証を提示したところ、委任状がないと証明書は渡せないと言われた。仕方なく仕事中の夫に市まで駆けつけてもらい、証明書を受け取った。職員からは、お詫びの言葉一つもなく、心配りに欠ける対応だと感じた。今一度、市職員がどうあるべきかを考え直し、誠意ある対応を心がけてほしい。

市からの回答

申請受付時の担当職員は、受領時に受領書を持参するよう説明を行いましたが、代理人による受領かどうかは不明であったこと、受領書には受け取りの際の注意事項が記載されていることから、その他の説明は特に行いませんでした。申立てによると、「本件のような本人申請の場合、受領書を渡せば代理で受け取るときでも委任状は必要ない。」とありますが、そのような説明は行っていません。このことは、担当職員のみならず、その場に居合わせた職員にも確認をとっています。

もっとも、申請時の説明が誤解された内容で受け取られたのであれば、結果として市の説明が不十分であったものと考えます。今後は、これまで以上に丁寧でわかりやすい説明を心がけてまいります。

オンブズマンの判断

申立人の主張と市の回答は大きく食い違っていることがわかります。

そして、行き違いの原因をあえて問えば、二つの可能性のいずれかではないかと推測されます。ひとつは、申請者が、証明書を代理で受け取る場合のことを聞いたのに、窓口担当者が、申請者本人が受け取ると誤解して、委任状は必要ないと回答していた可能性です。もうひとつは、窓口担当者が受領書の記載に従って、申請者本人が受領書を渡せば委任状は必要ないと説明したのに、申請者は受領書があれば代理で受け取る場合も委任状は必要ないと誤解された可能性です。

いずれの可能性も推測にすぎませんし、行き違いの原因をこれ以上確認することはできませんでした。

両者間に行き違いがあり、しかもその原因が確認できない以上、過去の原因を探るよりも、このような行き違いが再発しないように職員の今後の丁寧な対応を期待するのが望ましいと思います。

さらに、もう一歩進めて、申立人の今回の申立ての趣旨を生かすためには、証明書の申請手続きに改善の余地がないかどうかを検討してみる必要があると思います。

二つの点で、証明書の申請手続きを簡略化する余地はないのかどうかが問題になります。

ひとつは、即日交付の可能性はないのかどうか、です。今回のように、証明書の申請者に対して受領書が渡される必要があるのは、この証明書を申請された当日に交付することができないからです。証明書の作成にある程度時間がかかるとしても、即日交付されるならば、申請者は証明書を受け取るために後日再び窓口に来る必要はありませんし、受領書を交付する必要もなければ、代理人に証明書の受け取りを委任する必要もなくなります。待ち時間がある程度長くならざるを得ないのであれば、申請者に、待ち時間があってもよいから即日交付を求めるか、それとも後日受領するために出直すかを選択してもらうことも考えられます。

もうひとつは、即日交付できないとしても、後日、代理人が証明書を受け取る場合であっても、受領書があれば委任状はなくてもよいのではないか、ということです。

確かに、現行の手続きでは受領書に記載されているように、申請者以外の者が代理で証明書を受け取る場合には、受領書と印鑑と免許証等のほかに、申請者本人からの委任状が必要とされています。しかし、受領書を持参した場合にも、代理人には委任状が必要であるとされている理由は明確ではないように思います。代理人が受領書を持参した場合には、証明書が申請者とその代理人以外の者によって利用されることは考えられません。しかも、この証明書は申請書に添付される書類で内容が特定されていますから、悪用されることはまず考えられないと思います。

以上のような申請手続きを簡略化する二つの可能性については、検討の余地があるように思います。今回の申立てがこのような手続改善の検討を促すきっかけになれば、申立人によって申し立てられた趣旨が将来に向けて生かされることになると思います。

市の改善等の状況

委任状については、全区において、平成25年12月から同一世帯の家族の方が受領書を持参される場合に限り、委任状がなくても証明書を交付することにいたしました。

即日交付については、その実施のためには、一部手作業となっている個人データ取出処理等を全面電算化するためのシステム改良を要する等の課題がありますが、今後、全区での実施に向け、取り組んでいきたいと考えております。

⑳　電車内での事故とその後の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

路面電車（以下「電車」という。）が混み合っている中、私は後方車両に乗車したが、車内が混み合い手すりやつり革がないため、前方車両へ移動しようとしたところ、電車は急停車し、転倒してしまった。その後、何とか起き上がり、近くにあったつり革につかまったが、その瞬間、また急ブレーキがかかり、つり革につかまっていた右腕は引き伸ばされ、右肩から指先にかけて激痛が走った。翌日、市からの電話で、治療費は保険から出ることを伝えられたので、整骨院に通うことにした。

ところが、市から「整骨院は保険から出せないので病院へ行ってください。」と言われ、仕方なく、整形外科に通うこととなった。整形外科での治療は、回復するどころか、むしろ、状態は悪くなっていく感じであった。また、通院には、タクシーを使用する必要があったが、一ヶ月以上も経ったころ、タクシー代は保険から出ないことを伝えられた。このままでは、一向に良くならず病院を変えることにした。その際、市から委任を受けた弁護士に整形外科からの紹介状を求められたため、その必要性を尋ねたところ積極的な説明はなく、さらに理由を尋ねたところ、ようやく理由を教えてもらった。また、その弁護士から治療情報に関する同意書２通の提出を求められたため、その必要性を尋ねたところ同様に積極的な説明はなく、さらに理由を尋ねたところ、10日後に手紙による回答があった。

現在、身体の状況は、ちょっとした動きでも激痛が走り、仕事や日常生活で支障をきたしている。

市とは、弁護士を通じて話を進めているものの、２ヶ月以上経った今でも、解決の目処が立っていない。

今のような対応では、安心して治療に専念できず、市には、私が安心して治療に専念できるよう、誠意ある対応を行ってほしい。

市からの回答

事故の状況については、平成25年６月下旬、電車が、電停で新たに乗車した３名のお客様を含む、乗客約60名を収容し、新水前寺駅前電停へ向け出発しました。出発後、進行方向前方の交差点の信号が黄色に変わり、このままでは停止線までに止まれないと判断した運転士は、急ブレーキをかけました。ブレーキをかけた際に１回目の衝動があり、ブレーキを解除した際に２回目の衝動がありました。その結果、電車は交差点の停止線より約１ｍ手前で停止しました。

事故当日や翌月の実況見分で申立人から、「電車を減速する際の１回目の衝動では、車内を移動中で手すり等を握れずよろめいたものの、他のお客様に支えられ転倒には至らなかった。」とのことでした。その後、電車が停止する直前の２回目の衝動では、「手すりを握っていた右腕・右肩が引っ張られ怪我を負った。」と聞いております。

次に整骨院での治療及び通院にかかるタクシー代の補償については、まず、同年７

月上旬、申立人の夫から整骨院の治療及び通院にかかるタクシー代は補償してくれるのかとのお尋ねがあり、当局が加入する「公営交通事業者等団体鉄道賠償責任保険」の引受保険会社及び同保険会社の顧問弁護士と相談し、翌日、治療については医師の医学的な検査、診断に基づき治療していただきたい旨や通院にかかる交通費については申立人のお怪我の状態等により判断されるので受診しておられる病院の医師からのお話をお聞きした後に回答したい旨をそれぞれ電話で申立人へ連絡しました。

平成25年７月中旬、情報取得等に関する医療機関の同意書が申立人から保険会社に届いたため、その後、各病院の医師に対し、怪我の状況等に関する話を伺ったと保険会社から報告を受けています。

その結果、保険会社及びその顧問弁護士と相談の上、翌月、申立人の怪我が上肢の怪我である事から通院にかかる交通費をタクシー代で補償することはできない旨を電話で連絡しました。

次に転院に伴う紹介状については、転院後における継続的な治療のためにお願いしているものであり、治療情報に関する２通の同意書については、病院への転院に伴い１通を必要とし、残りの１通は予備としてお願いしたものであると委任した弁護士から報告を受けています。

最後に、この度の車内事故につきまして、あらためて深くお詫び申し上げるとともに、一日も早い申立人のご回復を心よりお祈り申し上げる次第です。

オンブズマンの判断

市において、事故が起こった際の一般的な対応の仕方は、まず、事故の態様を被害者、運転担当職員など関係当事者双方から聴き取り、人身事故が疑われるときは、過失傷害罪該当の可能性もあるため、警察に連絡し実況見分を受けることになります。その後、保険会社に連絡し、事故状況、治療状況、これまでの交渉経緯等から、市で対処する事案なのか、保険会社で対処する事案なのかを検討します。今回のように保険会社で対処する事案となりますと、市から弁護士に委任の上、その弁護士と保険会社が協同して、被害者との交渉を行うことになります。本件も、この一般的な対応によっているものです。

市は保険会社と保険契約を結んでおり、保険会社も納得する正当な賠償額の範囲でしか保険金の支払いができないため、弁護士と保険会社が協同で、申立人と交渉する方法が適当だと思われます。

交通費一つをとっても傷害の部位・程度、通院の必要性などが問題となり、そのための検討資料の要求など必要書類が要求されます。その他休業損害、慰謝料などありますが、その賠償額算定のため、保険会社の賠償基準などに合わせつつ、代理人である弁護士が被害者と交渉することになり、手間と時間がかかり、被害者のご納得が得られない状況になっているものと思います。

これは保険制度を利用することによる結果と思われますが、市も独自で損害賠償に対処することができかねるために取らざるを得ない方法ですので、ご理解いただきたいと思います。

㉑　インターネット掲示板への書き込み（要約）

苦情申立ての趣旨

私と市のやり取りに関することが、市の職員と思われる人物によってインターネットの掲示板に書き込まれた。私を「どのようにやりこめるか。」をサイトの管理者に相談する内容であった。「熊本市」「〇〇小学校」など特定の地名・人名・学校名は一切書かれていないが、内容と日付から判断して、私のことが書かれていることは明らかである。書き込んだのが市の職員だったとしたら、とても不快である。

市からの回答

今回の申立てを受けて、インターネットの掲示板への書き込みについて、所属長より関係した可能性のある全職員に対し、掲示板に掲載された文章を示して聞き取り調査を実施しました。しかしながら、書き込みを行った職員はおりませんでした。

オンブズマンの判断

本件のインターネットの掲示板への書き込みの内容や年月日からすると、申立人の言動を知った者によって書き込まれたものと推測され、市の関係者又はそこから情報を得た第三者の誰かが関与した疑いがあるところですが、市からの回答によると、関係した可能性のある者全員を対象に調査を行い確認したものの、インターネットに書き込んだ該当者は存在しなかったということであり、オンブズマンにおいてこれ以上の調査を行うことは困難であることから、本件は行為者が不明であるとして取り扱うほかないものと考えます。

3　調査対象とならなかった事例

平成25年度に受け付けた苦情で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

・市の仕事やそれに関わる職員の行為でない苦情（熊本市オンブズマン条例第６条）

市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為に該当せず、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(1)　シルバー人材センターでの庭木の剪定 シルバー人材センターに庭木の剪定を依頼したが、6ヶ月経過したにも関わらず、未だ実施されず、そのことに納得がいかない。
(2)　県が交付した補助金 ある社会福祉法人が虚偽申請を行ったにも関わらず、県はある社会福祉法人に補助金を交付した。そのことに納得がいかない。
(3)　時間帯通行規制や警笛禁止の標識等設置 家の前の道路は車の騒音が激しいため迷惑している。時間帯通行規制や警笛禁止の標識等を設置し、積極的に取り締まってほしい。
(4)　悪徳と思われるボランティア団体の廃絶 人助けを目的に語った暴力的なボランティア団体が増えており、廃絶してもらいたい。

・自身に直接の利害を有していないもの（熊本市オンブズマン条例第15条 (2)）

申立内容について、申立人自身が利害を有していると言えないので、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(5)　立田山自然公園内の管理 立田山自然公園内の竹林、苔園、通路の管理が不十分なので、きちんと管理してほしい。
(6)　生活保護費の不正受給 知人に生活保護を不正受給している人がいるため、不正受給について調べてほしい。

V　発意調査の事例

Ⅴ　発意調査の事例

１　県の事業で問題のあった市の指定管理者への対応（要約）

発意調査の趣旨

市の指定管理者となっている事業者（以下「Ａ事業者」という。）は、県の事業の委託料を不正受給し、責任を認めて県にその委託料を全額返還したことが報道されたにも関わらず、その代表者はＢ区役所Ｃ課が主催するシンポジウムで事例報告者およびディスカッションでのパネリストとして参加していたのでした。

そこで、不正受給問題で事業者の責任者が、報道後１年以内にシンポジウムのパネリストとして参加したのは問題ではないかという申立てが、平成24年11月にオンブズマン事務局になされました。

この問題は、申立人の「自身の利害に関する事項」ではないと判断せざるを得ませんでしたが、次の理由により発意調査をすることにしました。

Ａ事業者は、市のＤセンターの指定管理者であって、しかもその代表者はＣ課が主催するシンポジウムに活動事例を報告する予定でした。Ａ事業者が不正受給問題を起こしたのは県の事業においてとはいえ、市も指定管理者であるＡ事業者がひき起こした問題に無関心ではありえないはずであり、Ｃ課はＡ事業者の代表にシンポジウムへの参加要請をするかどうかに関心をもたざるを得ないはずです。Ａ事業者の不正受給問題にもかかわらず、シンポジウムに参加要請したのはどのような理由によるものなのか、および市が指定管理者としてのＡ事業者に対してどこまで指導できるのかを明らかにする必要があると思いました。

市からの回答

Ｂ区は、新聞報道によりＡ事業者が補助金を不正受給していたという事実を知り、その際、Ａ事業者がＢ区内のＤセンターの指定管理者であったため、施設の運営への影響について施設を所管するＥ課へ問い合わせたところ、影響はないとの回答を得ました。具体的には、Ａ事業者から報道発表前に、「県より委託を受けた事業で不適切な経理処理を行い県より指導があったことから、その事業の委託料の全額を自主返納した。社内での改善対策として是正措置および組織・業務改善計画を作成し、社内におけるコンプライアンス体制の是正を行った。」との説明とそれに伴う謝罪を受け、Ｅ課はＡ事業者に口頭による注意を行い、即日、この不正受給が市の指定管理者としての取り消しの要件となり得るのか、指定管理者制度を総括するＦ課と協議を行ったところ、協定書第36条の市による指定の取消し等には該当しないことを確認したとのことです。

シンポジウムは、区のまちづくりについて区民の皆様と共に考える契機とするため開催したものであり、区民の皆様にまちづくりをより身近に感じてもらうために、最初に、地域において独自のまちづくり活動や先進的な取り組み等を実践している団体

等に事例発表を行っていただき、それを基にＢ区のまちづくりの課題や目指すまちづくりの姿など、「Ｂ区のめざすまちづくり」をテーマに、パネルディスカッションを行うこととしました。

Ｂ区では、Ｄセンターにおいて先進的な取り組みを行っているＡ事業者が最適と判断し依頼しました。

その際、新聞報道は承知していましたが、すでに解決しているものと認識しており、参加を依頼することに問題があるとは考えませんでした。

その後、市民の方から「シンポジウムのパネリストとして参加させることについて問題がある。」との意見を受けましたので、県及びＥ課に問い合わせた結果、Ｂ区は、①原因が担当者の不理解にあると思われること、②事業費の返還が即座に行われていること、③社内のコンプライアンス体制の是正を行い、再発防止の対策を行っていること、④県の処分が終わっていること、さらに本件の発表事例が優れた内容であること等の理由を総合的に判断し、参加を要請したところです。

シンポジウムで事例発表していただいた取組内容は、その後、新聞報道で公表されたとおり、Ｇ省主催のＨ賞を受賞しており、全国的にも高い評価を得ていることがわかりました。そうしたことからも事例発表の内容等については、問題はなかったと考えています。

また、市の指定管理者への指導的関与については、管理に関する基本協定書や業務仕様書による適切な施設運営状況を確認するため、公の施設の指定管理者制度に関する指針による定期の業務遂行の確認、事業決算の確認、管理業務の評価、指導、随時の業務遂行確認、評価、指示に関しては関与ができますが、事業者が行っている指定管理業務以外の事業については、市は関与できないと考えます。

なお、同業者からは四半期ごとの事業実施の報告を受けているほか、同指針による指定管理者制度導入施設のモニタリングに関する基本方針に基づくモニタリングを実施していますが、現在まで指示、指導を行う案件は発生していないのが現状です。

オンブズマンの判断

Ａ事業者は、県から委託された事業の委託料の全額を自主的に返納するという態度を表明し、また、地域住民、国・県・市町村をはじめとする関係者の方々に対するお詫びの形としてその原資を役員報酬によって返上しています。さらに、コンプライアンス意識が弱かったことを反省して、コンプライアンス委員会の設置とコンプライアンスの徹底を図ることを約束しています。そのうえでかなり詳しい業務改善計画を提出し、今後の再発防止策として、ただ単に心構えや倫理を強調するのではなく、管理体制の組織的な見直しと改善を試みていることがわかります。この試みによって、Ａ事業者が、今後も社会的意義のある高い事業を継続することに意欲を示しています。

Ａ事業者は市の指定管理者ですから、市はＡ事業者が県の事業で起こした不正受給問題にも強い関心をもたざるを得ません。

市の回答によれば、新聞に報道される直前に、Ａ事業者の代表者と指定管理責任者

の２名が、不正受給問題について報告するためにＥ課を訪ねて、Ａ事業者からＥ課に対して、県から委託された事業で不適切な経理処理があったために県から指導を受けたので、その事業の委託料を全額自主返還したこと、社内での改善対策のために是正措置および組織・業務改善計画についての説明をしたうえで謝罪しています。それを受けてＥ課はＡ事業者に対して、指定管理者としての業務委託をしている立場で口頭による注意を行い、即日、この不正受給が市の指定管理者としての取り消しの要件になり得るのかどうかＦ課と協議を行い、その結果、Ａ事業者の不正受給問題は、協定書第36条にいう市による指定の取消し等には該当しないことを確認したとのことです。

協定書第36条は、５つの要件のいずれかに該当するときには、指定管理者の指定を取り消すか、期間を定めて本業務の全部または一部の停止を命じることができると定めています。５つの要件とは、①本業務の実施に当たり不正行為があったとき、②虚偽の報告または正当な理由なく報告等を拒んだとき、③この基本協定内容を履行しないか、これらに違反したとき、④改善勧告に従わなかったとき、⑤自らの責めに帰すべき事由により本業務の継続が困難になったときです。

ここで言われる本業務というのはＡ事業者が指定管理者となっているＤセンターの業務のことですし、協定書の内容を履行することがＡ事業者に求められているのですから、県の事業における今回の不正受給問題は、５つの要件のいずれにも該当しないという市の判断は妥当であると言わざるを得ません。

ところが、シンポジウムを企画したＣ課は、新聞報道によってＡ事業者の不正受給問題を知ったということです。その際、Ａ事業者がＢ区内のＤセンターの指定管理者であったために、Ｃ課が施設の経営についてＥ課に問い合わせたところ、Ａ事業者が補助金を全額返還したことを知り、指定管理者として継続されることを確認したことで、とくに対処はしなかったということです。

シンポジウムは、政令指定都市への移行後の各区のまちづくりについて、各区が区民とともにまちづくりを策定する過程で、区民とともに考える機会とするために開催されたものです。そのなかで、今回の催しは「Ｂ区のめざすまちづくり」をテーマとしてパネルディスカッションを行うという計画でした。

Ｃ課は、シンポジウムの趣旨に最適なものと評価して、Ａ事業者によるＤセンターの先駆的な取り組みをシンポジウムの一つとして選んだのですが、Ａ事業者が委託料の不正受給をしていたということですから、Ａ事業者の活動内容が良かったとしても、シンポジウムへの参加を要請し続けるかどうかを検討しなければならなかったはずです。

市民の方々の中にも、不正受給問題を起こしたＡ事業者をシンポジウムのパネリストとして参加させるべきでなかったのではないかという声がありましたし、同じような見解を抱いた市民の方々も少なくなかったかもしれません。このような市民の方々の疑問に答えるためにも、県の不正受給問題にもかかわらず、Ａ事業者にシンポジウムへの参加を要請した理由が問題になります。

Ｃ課は、Ａ事業者の不正受給問題について県とＥ課に問い合わせたうえで内部検討し、①原因が担当者の不理解にあると思われること、②事業費の返還が即座に行われていること、③社内のコンプライアンス体制の是正を行い、再発防止の対策を行って

いること、④県の処分が終わっていることの４つの理由と事業内容を総合的に判断してシンポジウムへの参加を要請したことがわかります。Ｃ課はもともとＡ事業者がＤセンターで取り組んでいる活動内容を高く評価し、シンポジウムに参加を求めたのですから、その活動内容が第一に重要であるとはいえ、Ａ事業者が不正受給問題に対する責任を認め、再発防止にと信頼回復への努力をしているのかどうかを確認しなければ、市民の疑問にも応えられないはずです。

指定管理者の業務は、そのサービス水準の維持の確認と評価のために、「指定管理者制度導入施設のモニタリングに関する基本方針」（平成24年10月改正）が設けられていますが、これを踏まえて、Ａ事業者との間で締結された協定書には、市が関与するふたつの場合が規定されています。ひとつは、業務の確認および業務の改善勧告であり、もうひとつは、指定期間満了以前の指定の取り消しまたは業務の停止です。

Ａ事業者の不正受給問題は、市民に向けたＤセンターの業務の実施に関するのではありませんから、業務改善の要件にも指定の取り消し・業務停止の要件にも該当しません。したがって、市が、Ａ事業者に対しては、口頭の注意以上に指導的対応をするには及ばないと判断したのは妥当だったと言うことができます。

このように、指定管理者の業務以外の事業には、市は関与することができないというのが基本的な原則であるのは確かですが、どんな場合にも指定管理者の業務外のことに市は関与できないと言い切ることには疑問があります。

指定管理者が市民の信頼を損なう行為をしたような場合には、市から委託された業務外のことであっても、市にも、その指定管理者に対して指導的に対応する必要性が認められる場合がありうると思います。社会公共的な業務を担う指定管理者には、それだけ高い社会的責任の自覚と市民からの信頼が求められるからです。

今回のケースについてみると、Ａ事業者は、社会的責任を明確に自覚して、第三者の参画のもとに再発防止に向けて管理体制を改善する努力を示していますので、市民の信頼回復に向けて自分自身の力で再出発していると認めることができます。そうだとすれば、市はＡ事業者がＤセンターの業務を通して、市民の信頼の回復に努めることを見守ることになるだろうと思います。

それでも、新聞報道によって今回の不正受給問題を知った市民の方々のなかには、Ａ事業者をＣ課主催のシンポジウムに参加させることに疑問をお持ちの方々もおられますから、そのような疑問が市に寄せられた場合には、指定管理者として業務委託をしている立場から、市にもその疑問に応える説明責任があるものと思います。

Ａ事業者は市民の信頼回復に努める姿勢を明確に示していると思われますので、市もそのことを丁寧に説明したならば、市民の方々の理解を相当に得ることができたのではないかと推測されます。

一般化すれば、指定管理者が業務外の事業に関しても、市民の信頼を損なうような問題行動を起こした場合には、市がその指定管理者に業務委託を継続するのであれば、市民の疑問に応えて、その指定管理者がすでにその問題行動の責任を取っているか責任を取るように指導していることを丁寧に説明して、市民の方々の理解を得る努力をする必要があると思います。

Ⅵ　過年度の苦情処理案件の改善等の状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望をだした案件中、改善等が済んでいなかった案件について、その後の経過をお知らせします。

◎　日常生活用具の再交付

日常生活用具の再交付についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「再交付に関する実施要綱の規定が明確ではなかったことが、運用の違いを生んだ要因のひとつであり、このような事態の再発防止のためには、実施要綱の規定の見直しが望まれます。」とのことでした。

これに対し、市は、「用具の再交付について、対応年数や修理の可否等を勘案し柔軟な対応に努めるとともに、再交付を原則的に規定するよう要綱の見直しを進めています。また、引き続き各区役所の巡回指導を行い、運用ルールを徹底しています。」とのことです。

◎　児童育成クラブの施設整備

児童育成クラブの施設整備についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「建物を分離することによって現在の過密なスペースの問題は解消されるものと思います。」とのことでした。

これに対し、市は、「仮設プレハブを設置し７月から供用を開始しました。」とのことです。

◎　側溝の整備

側溝の整備についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市は、申立人の敷地と県道・市道との境界を確認したうえで、申立人の土地周辺も、市の重点的な道路浸水対策計画のなかに組み入れてほしいと思います。そのときに望まれる抜本的な対策は、側溝整備ではなく、止水壁の設置であると推測されます。」とのことでした。

これに対し、市は、「法務局が実施している筆界特定制度の利用を申立人に提案し同意したため、平成25年９月に申請を行い、平成26年２月に筆界が特定しました。今後、止水壁の工事等について協議を進めていく予定。」とのことです。

◎　校区変更

校区変更についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「教育委員会は、Ａ自治会とＢ自治会の間の交渉により関係調整を待つほかないと考えているようにみえますが、教育委員会には、自治会への働きかけがまだ可能であるように思いますし、その可能性をもう少し追求してほしいと願っています。」とのことでした。

これに対し、市は、「対話の機会を対象地区の両自治会長に呼びかけ、対象地区における現状等についての話合いの場を設け、その結果、通学区域の変更について、対象の両自治会及び自治協議会の了承を得ることができました。その後、対象地域住民へ説明会を開催し確認を行い、平成26年２月の教育委員会会議で通学区域の変更が議決され、これにより、申立てのあった地区は、平成26年４月１日から通学区域が変更することとなりました。」とのことです。

◎　窓口での申請手続きにおける配慮

窓口での申請手続きにおける配慮についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市には、半年以上もの間も続いてきた申立人の窮状を重く受け止めていただき、速やかに申請手続きを最大限の手続的配慮のもとに進めていただくように、切に願わずにはおられません。」とのことでした。

これに対し、市は、「申立人自身の現況が変化しているため、手続きの申請案内等は一旦中断し、今後は、申立人とその子どもの状況を注意深く見守っていき、必要に応じて助言等を行ってまいりたいと考えている。」とのことです。

なお、上記の案件の詳しい内容は、平成24年度報告書に掲載しています。

参考

1　利用者の声

2　熊本市オンブズマン制度のあゆみ

3　熊本市オンブズマン条例

1　利用者の声

利用者の方々から、これまでに寄せられたご意見等の一部を紹介します。

● 苦情の申立内容が十分に加味されて、満足しています。

● 制度についてはスタート時から知っていたが、どのような内容なら良いのか分らなかった。生活情報誌を見て対応してもらえると思い申し立てたが、良かった。市の今後の改善を期待している。

● 市民に代わって苦情を調査していただける制度があることによって、より良い市民生活が送れると思います。

● ご多忙のところありがとうございました。今後も市民のために頑張ってください。

● おかげさまで何とか決着がつきそうです。庶民が公の機関と争うことの難しさがよく分りました。オンブズマン制度があったことに感謝しております。

● 調査ありがとうございました。市も私たちの意見を前もってきちんと聞いてくれたら、こんな結果にならなかったと思います。本当に悔しい気持ちで一杯です。

● まだ市職員の事務の怠慢、応対態度等に不平、不満を持った人が数多くいます。この制度により、多くの市民の市政に対する気持ちが前向きとなれるような、より良い制度の実施をお願いします。

● オンブズマンの回答については理解しましたが、納得はしていません。市及び関係職員の対応の改善を希望します。

● 結果には納得できない。市の言い分のみ採用されていることは残念である。

● オンブズマン制度で何も解決できなかった。

● 結果内容に関しては全く納得いくものではありませんでしたが、オンブズマンが一生懸命私の気持ちに寄り添った行動を取っていただいたことがとても嬉しかったです。今後もより良い市政のために頑張ってください。

今後、皆様方から寄せられた貴重なご意見等を参考にしながら、より良い制度運営に努めていきます。

２　熊本市オンブズマン制度のあゆみ

平成21年度

９月　熊本市自治基本条例公布（公的オンブズマンを設置規定）

○　熊本市自治基本条例（抄）

第23条　市は、公平かつ中立的な立場で市長等が行う市政に関する市民の苦情を処理するための機関として、別に条例で定めるところにより、公的オンブズマンを設置します。

平成22年度

４月　熊本市自治基本条例施行

７月～11月　熊本市公的オンブズマン条例検討委員会
（委員長：渡邊 榮文熊本県立大学教授）の開催（全５回）

８月　検討委員会主催による意見交換会の開催

11月　検討委員会から市長への答申

12月　熊本市オンブズマン条例（案）のパブリックコメント実施
（12月１日～１月７日）
３月　第１回市議会定例会へ条例案を上程、可決
熊本市オンブズマン条例公布

平成23年度
４月　組織改編によりオンブズマン事務局を設置

８月　熊本市オンブズマン条例施行規則（案）のパブリックコメント
（８月８日～９月７日）
専門調査員の公募
熊本市職員研修の実施

９月　市議会におけるオンブズマンの委嘱同意

10月　熊本市オンブズマン条例施行規則公布
熊本市職員研修の実施

11月　熊本市オンブズマン制度の運用開始

平成24年度
８月　巡回オンブズマン開始

○　歴代の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
1	原田（はらだ）　卓（たかし）	弁護士	平成23年11月１日 ～平成25年10月31日	代表
2	吉田（よしだ）　勇（いさむ）	熊本大学名誉教授	平成23年11月１日 ～平成25年10月31日	

○　現在の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
1	吉田（よしだ）　勇（いさむ）	熊本大学名誉教授	平成25年11月1日～	代表
2	松永（まつなが）　榮治（えいじ）	弁護士	平成25年11月1日～	

３　熊本市オンブズマン条例

平成23年３月17日
条例第10号

目次

第１章　総則（第１条－第５条）
第２章　オンブズマンの管轄等（第６条・第７条）
第３章　オンブズマンの組織等（第８条－第12条）
第４章　苦情の処理等（第13条－第24条）
第５章　補則（第25条－第28条）
附則

第１章　総則

（設置）

第１条　市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、及び市政を監視し、並びに非違の是正等の措置（以下「是正等の措置」という。）を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明することにより、市民の権利及び利益の保護を図り、もって市政に対する市民の理解と信頼の確保に資するため、熊本市自治基本条例（平成21年条例第37号）第23条の規定に基づき、熊本市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を設置する。

（定義）

第２条　この条例において「市の機関」とは、市長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、公営企業管理者及び消防長をいう。

（オンブズマンの責務）

第３条　オンブズマンは、市民の権利及び利益の擁護者として職務を行わなければならない。

2　オンブズマンは、中立的な立場で公平かつ適切に職務を遂行しなければならない。

3　オンブズマンは、迅速に職務を遂行しなければならない。

4　オンブズマンは、市の機関と連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。

5　オンブズマンは、市政に関して、広く情報収集に努めなければならない。

6　オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

（市の機関の責務）

第４条　市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなけれ

ばならない。

2　市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。

（市民等の責務）

第５条　市民その他この制度を利用するものは、第１条に規定するオンブズマンの設置の目的を達成するため、この制度が適正かつ円滑に運営されるよう協力することに努めるものとする。

第２章　オンブズマンの管轄等

（管轄）

第６条　オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）とする。ただし、次に掲げる事項については、除くものとする。

⑴　判決、裁決等を求め現に係争中の事項及び判決、裁決等により確定した事項

⑵　請求に基づき、現に監査を実施している事項及び監査を完了した事項

⑶　議会に関する事項

⑷　職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項

⑸　オンブズマンの職務に関する事項

（職務）

第７条　オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

⑴　市政に関する苦情を調査すること。

⑵　前号の苦情に係る調査に基づき見解を示し、必要と認めるときは、市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善を求める意見を表明すること。

⑶　前号に規定する勧告及び意見表明の内容を公表すること。

2　オンブズマンは、常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ、これを調査することができる。この場合においては、前項第２号及び第３号を準用する。

第３章　オンブズマンの組織等

（組織等）

第８条　オンブズマンの定数は２人とし、そのうち１人を代表オンブズマンとする。

2　オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

3　オンブズマンの任期は、２年とする。ただし、１回に限り再任することができる。

（秘密を守る義務）

第９条　オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

（解嘱）

第10条　市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合、職務上の義務違反その他オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合又は次条各項の規定に反する場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。

（兼職等の禁止）

第11条　オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねてはならない。

２　オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他の団体の役員と兼ねてはならない。

（合議）

第12条　次に掲げる事項の決定は、オンブズマンの合議によるものとする。

⑴　市の機関に対して行う勧告及び意見表明に関すること。

⑵　オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。

⑶　オンブズマンの活動状況の報告に関すること。

⑷　前３号に掲げるもののほか、オンブズマンが必要と認める事項

第４章　苦情の処理等

（苦情の申立て）

第13条　何人も、オンブズマンに対し、市の業務について、苦情を申し立てることができる。

（苦情の申立手続）

第14条　苦情を申し立てようとするものは、書面により行わなければならない。ただし、書面によることができない場合は、口頭による申立てもできる。

２　前項の書面に記載する事項（前項ただし書に規定する場合にあっては、口頭で申し述べる事項）は、次に掲げる事項とする。

⑴　苦情を申し立てようとするものの氏名及び住所（法人その他の団体にあっては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

⑵　苦情の申立ての趣旨及び理由並びに当該申立てに係る事実のあった年月日

⑶　行政不服審査法（昭和37年法律第160号）に基づく不服申立てその他他の制度による手続の有無

３　苦情の申立ては、代理人によってすることができる。

（調査対象外事項）

第15条　オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。

⑴　苦情の申立てに係る事項が、第６条各号のいずれかに該当するとき。

⑵　苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。

⑶　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。ただし、規則で定める事由に該当するとき又はオンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

⑷　虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。

⑸　前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき。

（調査の開始・不開始に係る通知）

第16条　オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査を開始するときは、苦情を申し立てたもの（以下「苦情申立人」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

２　オンブズマンは、前条の規定により苦情を調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

３　オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）の調査を開始するときは、関係する市の機関（以下「調査対象機関」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

（調査の中止）

第17条　オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。

２　オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

⑴　苦情の申立てに係る調査　苦情申立人及び調査対象機関

⑵　オンブズマンの発意に基づく調査　調査対象機関

（調査方法）

第18条　オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、調査対象機関に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他記録の閲覧若しくは提出を求め、又は実地調査をすることができる。

２　オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関（調査対象機関を除く。）に対し、同意を得て事情を聴取し、又は書類提出若しくは実地調査の協力を求めることができる。

３　オンブズマンは、専門的な事項について、必要があると認めるときは、専門的機

関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

（外郭団体等の調査の協力）

第19条　地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第140条の７第１項に規定する法人及び本市が設立時から財政的支援又は人的支援を行いその運営に関与し、本市と密接な関係を有する法人であって、規則で定める団体は、当該団体が受ける市の補助金の執行に係る苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

２　地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の２第３項に規定する指定管理者は、その管理する公の施設の管理業務に関する苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

（調査結果の通知）

第20条　オンブズマンは、苦情等の調査を完了したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、速やかに調査の結果に自らの見解を添えて通知しなければならない。

⑴　苦情申立てに係る調査　苦情申立人及び調査対象機関

⑵　オンブズマンの発意に基づく調査　調査対象機関

（勧告又は意見表明の通知）

第21条　オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査の結果、調査対象機関に対し第７条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

（勧告又は意見表明の尊重）

第22条　第７条に規定する勧告又は意見表明を受けた市の機関は、当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。

（措置の状況の報告）

第23条　オンブズマンは、第７条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告を求めるものとする。

２　前項の規定により報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内にオンブズマンに対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告するものとする。ただし、是正等の措置を講ずること又は制度の改善を行うことができない特別な理由があるときは、その理由を報告しなければならない。

３　オンブズマンは、申立てに係る苦情について、前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

（勧告等の公表）

第24条　オンブズマンは、第７条に規定する勧告若しくは意見表明又は前条第２項の規定による報告の内容を規則で定めるところにより公表するものとする。

２　オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、熊本市情報公開条例（平成10年条例第33号）及び熊本市個人情報保護条例（平成13年条例第43号）の趣旨に基づき、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

第５章　補則

（活動状況の報告）

第25条　オンブズマンは、毎年度、規則で定めるところにより、運営状況について市長及び議会に報告するとともにこれを公表する。

（事務局）

第26条　オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。

（専門調査員）

第27条　オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置く。

２　専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

３　第３条、第９条及び第11条の規定は、専門調査員について準用する。

（委任）

第28条　この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附　則

この条例は、規則で定める日から施行する。ただし、オンブズマン及び専門調査員の委嘱に関する規定は、公布の日から施行する。

（平成23年規則第74号で平成23年11月１日から施行）

熊本市オンブズマン
平成２５年度報告書

平成２６年６月　発行

熊本市オンブズマン

吉田　勇（代表オンブズマン）

松永　榮治

熊本市オンブズマン事務局

Kumamoto City Ombudsman Office

〒860－8601　熊本市中央区花畑町９－６
マスミューチュアル生命ビル２階

TEL 096-328-2916　FAX 096-324-4003

メール　ombudsman@city.kumamoto.lg.jp

HPアドレス　http://www.city.kumamoto.kumamoto.jp/content/web/ombudsman/

Kumamoto City
熊本市