

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 「市長への手紙」に関する情報漏洩（要約）

苦情申立ての趣旨

私は市へ「新型コロナウイルスの感染が心配なので、地域の一斉清掃活動の中止を呼びかけてくれませんか。」と書いた「市長への手紙」（以下「本件市長への手紙」という。）を送付した。

数か月後、私は地域の人から、「あなた（申立人）が地域の一斉清掃活動に反対したせいで清掃がなくなった。草が伸び放題だ。」と言われた。

私は「本件市長への手紙」に書いた内容を誰にも話していないので、市が情報を漏洩したと考えており、私の名前が漏洩した原因を知りたい。

市からの回答

「市長への手紙」を含む「市民の声」制度は、開かれた市政の実現と市政への市民参加を促進するため、市民と行政が情報共有し、市民協働で築く自主自立のまちづくりの環境整備に資することを目的とする制度です。

「市長への手紙」についての受付から回答までの通常の流れは次のとおりです。「市長への手紙」を所管する担当課（以下「手紙担当課」という。）が受付を行い、その後手紙担当課が当該「市長への手紙」に書かれている業務を所管する担当課（以下「業務担当課」という。）へ情報提供し、市長へ供覧します。業務担当課は回答案を手紙担当課へ提出し、手紙担当課は回答の調整を行い、市長決裁が行われ、「市長への手紙」の作成者への回答となります。

「本件市長への手紙」については、手紙担当課が受け付け、業務担当課へ情報提供を行いました。

通常であれば手紙担当課が対応するところ、本件では一斉清掃活動の予定日が迫っていたため、業務担当課が直接対応することとなりました。業務担当課は申立人へ直接電話し、「一斉清掃活動の参加予定者が新型コロナウイルスの感染を心配しているということを『自治会長』へ伝えることは可能です。申立人の氏名等は一切明かしませんので自治会長へ伝えていいですか。」と伝えたところ、申立人は承諾しました。

同日、業務担当課から自治会長へ電話し、「一斉清掃活動を実施する際は、新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底を望んでいる参加予定者がいます。」と伝えました。これに対し、自治会長は、「密を避け、活動時間も短縮する方向で検討しています。」と答えました。

一斉清掃活動予定日の前日、自治会長からごみ回収を所管する担当課（以下「ごみ回収担当課」という。）に一斉清掃活動で収集する予定のごみの回収依頼の電話があり、また、ごみの置き場所とその周辺の見取り図もFAXで送られてきました。なお、これらのことについてはごみ回収担当課が保有する記録簿へ記録しました。

一斉清掃活動予定日の翌日、ごみ回収担当課は、申立人の地域の一斉清掃活動によって収集されたごみを回収しました。また、ごみ置き場のごみ収集前と収集後の状況を写真撮影しました。このことについてもごみ回収担当課が保有する記録簿へ記録しました。

これらの証拠に照らすと、申立人の地域の自治会より事前に提出されていた一斉清掃活動実施計画書に記載されていたとおりの一斉清掃活動が実施されたものと判断されます。つまり、申立人が一斉清掃活動に反対したために中止されたとは考えにくく、申立人の本件苦情申立てはその前提となる事実が異なると思われる。

情報漏洩については、自治会長と市の接点があったのは、上記のとおり、業務担当課が自治会長へ電話をかけた時だけであり、その時に申立人に関する一切話題にしておりません。その他、市が地域住民と一斉清掃活動の中止に関してやり取りをした事実も一切ありません。

今後も、個人情報の取扱いについては更に厳重を期していく所存です。

オンブズマンの判断

本件は、申立人が地域の一斉清掃活動における新型コロナウイルス感染症の蔓延を危惧して、「本件市長への手紙」で手紙担当課へ要望したところ、「本件市長への手紙」に書いた内容や個人情報が地域に漏洩していたとして苦情を申し立てたものです。

しかし、「市からの回答」によれば、申立人の主張は「事実が異なると思われる」とのことです。その理由は、自治会よりごみ回収担当課へ事前に地域の一斉清掃活動の実実施計画書が提出されているところ、一斉清掃活動予定日の前日に自治会長よりごみ回収担当課へごみ回収依頼の電話があったこと、及びごみの置き場所とその周辺の見取り図も同時にFAX送信されていたことがしっかりと記録されており、また、ごみ置き場のごみ収集前と収集後の状況写真があるからとのことです。これらの証拠によりごみ収集が実施されたことが裏付けられており、市は、一斉清掃活動は実施されたと判断しています。つまり、市は、申立人の地域の一斉清掃活動は実施されているため、申立人が主張している「清掃がなくなった。草が伸び放題だ。」というのは事実ではないと反論しています。

オンブズマンは、申立人より「清掃活動の中止について」という自治会長名で作成されている回覧文書の写真を受理しました。この回覧文書には確かに「予定しておりました清掃活動は新型コロナウイルス拡大につき中止します。」と記載されていました。しかし、一方でごみ回収担当課の記録には上述したように一斉清掃活動が実施されたと考えられる客観的な証拠が存在します。申立人の主張と市の主張は相反し、それぞれの主張に沿う証拠も存在しますが、オンブズマンとしては、職員が日常の業務を記録するごみ回収担当課の記録や、動かし難い客観的証拠である状況写真を無視することはできません。一方、申立人が提出した回覧文書により確定的に一斉清掃活動が中止されたと断定することはできません。なぜなら、大々的な一斉清掃活動をやめ

ても、一部の有志により実施されることはあり得るからです。結局、申立人が主張するように一斉清掃活動が中止になったと判断することはできず、むしろ客観的には地域の一斉清掃活動は実施されていたと考えられます。

したがって、「苦情申立ての趣旨」の一斉清掃活動が中止になったという申立人の主張の根幹となる事実を認定することはできません。

情報漏洩については、「市からの回答」によると、「本件市長への手紙」を手紙担当課が受付を行った後、手紙担当課は「本件市長への手紙」を、業務担当課へ情報提供しました。つまり、「本件市長への手紙」の内容及び個人情報を持っていたのは、手紙担当課と業務担当課のみです。

オンブズマンは各種資料の確認及び聞き取り調査等により、手紙担当課は「本件市長への手紙」に関する情報を外部に提供していないこと、及び業務担当課は申立人の承諾を得たうえで自治会長へ一斉清掃活動の中止の要望があっている旨を電話で伝えましたが、その際に申立人に関する一切話題にしていなかったことを現に確認しました。この市の主張を覆すに足る証拠はありません。また、申立人は地域の人から「あなた(申立人)が一斉清掃活動に反対したせいで清掃がなくなった。草が伸び放題だ。」と言われたと主張されていますが、その地域の人と市との接点も認められません。

したがって、市が「本件市長への手紙」の内容及び個人情報を漏洩した事実を認めることはできず、市に不備は認められません。

(2) 騒音問題を巡っての個人情報の取扱い（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、近所の事業所から発生する騒音に困り、国に対して公害紛争処理法（以下「法律」という。）に基づく裁定（以下「裁定」という。）の手続きをした。

裁定にかかる調査において、国は市に対して本件にかかる情報提供を依頼し、それを受けて市は国に対し保有する情報を提供した。

その後、国は私と事業所に対し、市が国へ提供した私と事業所にかかる情報を事実確認のために送付した。その情報には、私が事業所に知られたくないことや事実と異なることが記載されていた。つまり、市が私の個人情報を国へ提供したために、知られたくないことや事実と異なることが裁定の相手方である事業所に知られてしまった。このような個人情報の取扱いは市個人情報保護条例（以下「条例」という。）に抵触すると思う。

市が個人情報の取扱いについて入念な確認を怠ったため、私は大きな影響を受けた。

市からの回答

裁定は、民事紛争としての公害紛争について、裁定委員会（以下「委員会」という。）が法律的な判断を下すことによって紛争の解決を図る手続です。委員会は、法律に基づき事実の調査を行うことができ、この事実の調査の方法の一つとして、報告を求めること（調査嘱託）があります。具体的には、委員会が当該地の公害事務を所管する自治体に、対応記録や調査結果を求めるものです。

市は、委員会から調査嘱託を受け、その中で、本件で対応した際に記録した資料一式及び騒音測定の内容、結果の提出を求められ、それに応じて紛争の実情を記した記録（以下「記録」という。）を提供しました。なお、市は委員会から求められた資料については、原則として全て提供しています。そして、法律に基づき提出資料は委員会から裁定の当事者双方に提供されます。

他方、条例では「実施機関は、個人情報を取り扱う事務の目的の範囲を超えて個人情報の利用をし、又は実施機関以外のものへの提供をしてはならない。」とされているところ、その例外として、「法令等に定めがあるとき。」及び「国又は他の地方公共団体に提供する場合であって、当該個人情報を利用することに相当の理由があり、かつ、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき。」には、外部提供が可能である旨が規定されています。

本件において、市が委員会へ個人情報を提供したことは、法律に基づく調査嘱託に応じたものであり、条例に規定されている「法令等に定めがあるとき。」に該当するものであります。また、委員会は、準司法的機能を持つ行政委員会であり、法律によりその中立性、独立性の確保が図られているものであり、その裁定に当たって市が委

員会へ記録を提供することは、条例に規定されている「国又は他の地方公共団体に提供する場合であって、当該個人情報を利用することに相当の理由があり、かつ、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき。」に該当するものであります。

したがって、個人情報を含む記録を委員会に提供したことは、条例に違反するものではありません。

「事実と違うことが書かれている」との主張については、記録に関することだと考えられます。記録は過去の対応状況の確認や職員間の申し送りを適正に行うために作成しているものであり、通常、対応した職員が対応した日又は遅くともその翌日には作成しています。なお、記録は職員間の申し送りを目的としていることから、対応した職員の所感が入る場合がありますが、その内容は職員とのやり取り、現場での出来事、伝聞した内容など実際にあった事実であるものと判断しています。

オンブズマンの判断

「市からの回答」にもあるように、条例には、「実施機関は、個人情報を取り扱う事務の目的の範囲を超えて個人情報の利用をし、又は実施機関以外のものへの提供をしてはならない。」とされているところ、その例外として、「法令等に定めがあるとき及び国又は他の地方公共団体に提供する場合であって、当該個人情報を利用することに相当の理由があり、かつ、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき。」には、外部提供が可能である旨規定されています。

そして、委員会は法律によって事実の調査を行うことができ、委員会から市へ資料の提供依頼（調査嘱託）があった場合、市がそれに応じて資料を提供することは、「法令等に定めがあるとき」に該当します。また、委員会は準司法的機能をもつ独立行政委員会であり、委員会の調査嘱託により、市が記録を提供することは、条例に規定されている「国又は他の地方公共団体に提供する場合であって、当該個人情報を利用することに相当の理由があり、かつ、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき」にも該当します。

したがって、市が委員会に対して個人情報を含む記録を提供したとしても、条例に抵触するものではありません。

次に「事実と違うことが書かれている」という点について述べます。各種記録が誤った内容となるのは、記録者がある情報を見たり聞いたりし、それを記憶し、更にその記憶を記録するという各過程における時間の経過とともに誤りが混入する可能性があるからです。つまり、記録における各過程が、ある出来事の当日又は翌日に行われているのであれば、各過程に誤りが混入する可能性は低く、その記録の正確性は高いといえることができます。

「市からの回答」では、記録は「通常、対応した職員が対応した日又は遅くともその翌日には作成」するとのことですので、職員が見たり聞いたりし、それを記憶し、

更にその記憶を記録するという各過程間の時間が短いことから、誤りが混入する可能性は低く、その正確性は高いと考えられます。よって、事実と違うことが書かれている可能性は限りなく低いと判断されます。

なお、職員の所感については、対応した職員が感じたことを記録に残しているだけのものです。

したがって、市に不備は認められません。

(3) 固定資産税の還付に関する説明（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、A区に所有している土地について、従前2筆であった土地を平成26年（2014年）1筆に合筆登記をした。その際、不動産業者の手違いで隣人の土地の一部が私所有の上記土地に含まれ登記されてしまった。

その結果、平成27年度（2015年度）から上記土地の分筆登記をした令和3年度（2021年度）まで、登記上、隣人所有の一部の土地が、私名義となっており、その分の固定資産税を私が納付しなければならなかった。そこで、令和3年（2021年）9月、隣人所有の土地について私が納付していた平成27年度（2015年度）分から令和2年度（2021年度）分までの固定資産税を還付してもらいたいと固定資産税課に相談したが、還付できないとのことであった。

その回答に納得がいかず、弁護士に相談したところ、地方税法により還付請求できるはずとのことだったので、令和3年（2021年）9月、再度、固定資産税課に赴き、還付請求ができるはずと訴えたが、やはり還付できないという回答であった。その際、私に対応した職員3名は、丁寧に対応してくれたものの、結論を伝えるのみで、その理由については何も教えてくれなかった。租税に関することは市民にとって非常に分かりにくいいため、結論を伝えるのみではなく、理由を教えてもらわなければ、納得できない。

かかる固定資産税課の窓口の職員の対応に苦情を申し立てる。

市からの回答

申立土地につきましては、平成26年（2014年）10月に合筆登記がなされ、登記地積が $X \text{ m}^2$ 、登記名義人が申立人となっております。

合筆登記がなされたことから、平成26年（2014年）10月付けで登記済通知書が作成され、翌月に市に通知されており、これを受けて、申立土地の課税地積を $X \text{ m}^2$ に修正しております。その後、申立土地につきましては、平成27年度（2015年度）から令和3年度（2021年度）まで、課税地積を $X \text{ m}^2$ として、申立人に固定資産税を課税しております。

土地の評価額を求める場合に用いる地積は、原則として、登記簿に登録されている地積によるものとするとしてされていることに従ったものです。申立土地の平成27年度（2015年度）から令和3年度（2021年度）までの評価額は、評価基準に基づき適正に評価したうえで決定しており、申立土地に係る本件固定資産税の賦課決定処分に、何ら違法な点はないものと考えております。

申立人は本件固定資産税の還付を求めておられますが、本件賦課決定処分に違法はなく、過誤納金が発生した場合ではないため還付をすることはできません。この度は申立人の意に沿う対応はできかねますが、申立人にはどうか御理解いただければと考

えております。

次に、申立人の問合せに対する対応についてですが、令和3年（2021年）9月、申立人が固定資産税課に来室された際（午前10時20分頃から午後0時20分頃まで）は、申立人の問合せに対して、本件処分が適正に行われており、固定資産税の還付請求はできないことを説明したところです。その際には登記地積で課税することについては理解が得られたと認識しておりました。また、同月に固定資産税課へ電話で問合せされた際にも、地方税法の適用について、本件には該当しない旨の説明を行っております。

このように、来室された際には2時間にわたり、お電話があった際には30分ほど、それぞれ長時間にわたり懇切丁寧に説明しており、固定資産税課としては、申立人がおっしゃるように「結論を伝えるのみで、その理由については何も教えてくれなかった」ということはなく、理由についても十分な説明を行っております。

なお、今回申立人が行った問合せについては、同種の問合せが多数あることから、職員も説明に慣れており、特別説明が難しいということではなく、従来どおりの説明を行っております。

オンブズマンの判断

固定資産税課職員の対応の前提として、本件土地の固定資産税の還付請求ができるのかについてみていきたいと思えます。

固定資産税は土地の評価額をもとに算出されます。そして、土地の評価額を求める場合に用いる地積は、登記簿に登録されている地積によるものとされています。そこで、本件土地の登記簿を確認したところ、平成26年（2014年）10月から、令和3年（2021年）8月に分筆登記をされるまで、その地積はX㎡で地積の変更はありませんでした。そうすると、評価額は地積X㎡をもとに計算されることとなり、市の固定資産税の計算に問題はありません。よって、申立人が主張される場所の固定資産税の還付請求はできません。

申立人は、固定資産税課に対し、令和3年（2021年）9月に2度にわたって説明を求めています。なお、申立人は、2度目は再度固定資産税課を訪れたとされていますが、市は、電話で対応したとしています。この点、市は、対応記録に基づいて回答しており、これを否定することはできません。そこで、市の対応記録に基づいて検討したいと思えます。

申立人は、固定資産税課職員は、結論のみを伝えるだけだったと主張されていますが、オンブズマンは、実際に申立人へ対応した職員にヒアリングを行い、そして上記対応記録も確認しました。これによると、令和3年（2021年）9月の1度目は、窓口において職員3名（課長及び副課長含む）が2時間ほど、同月の2度目は、電話で副課長が30分ほど、それぞれ説明を行ったことが確認できました。また、客観的に考えて、これほどの長い時間を要して、結論だけをお伝えしたとはおよそ考えられません。そして、本件と同種の問合せは多数あり、特別説明が難しいというわけでもなく、職

員も説明に慣れているとのことでした。しかも、窓口での対応は職員3名で行っていることからしても、結論だけの説明があったと判断するのは不合理です。

よって、固定資産税課職員の申立人への対応に不備は認められません。

税の仕組みは大変難しいものです。その難しい仕組みを税の素人である市民の方へ分かりやすく説明するのはさらに難しいものと思います。その結果、結論は分かったが、理由についての説明はよく分からなかったということもあるかと思います。そうすると、今回申立人が固定資産税課職員の説明が結論のみを伝えたと感じられたこともあながち不自然ではないと思われます。

オンブズマンの経験上、説明する内容について理解が深ければ深いほど、その説明は分かりやすく説得力が増すと思います。各税務課職員におかれては、納税者である市民の方へ分かりやすい説明ができるように更に研鑽を積んでもらえれば幸いです。

(4) 国民健康保険証の交付方法（要約）

苦情申立ての趣旨

私は令和3年3月末に熊本に転入し、国民健康保険の手続きをして保険証が届くのを待っていた。しかし、一向に届かなかったため同年4月半ばに担当課に電話で問い合わせたところ、3月末に普通郵便で送ったとのことだった。そこで郵便局に問い合わせたが、保管期間の1週間が過ぎて配達されないのであれば担当課に送り返しているはずとのことだった。このような状態では探しようがない。

保険証は名前や住所の記載もあり、金融機関からお金を借りるための身分証明書にもなり得る。それにもかかわらず、簡易書留ではなく普通郵便で送ることはあまりにも不用心である。

担当課は申し出があれば簡易書留で送るとも回答した。毎年送るものであるため普通郵便でもいいという認識なのか。紛失された側は不安でたまらない。

同じようなことが起こらないよう対処すべきでないか。

市からの回答

国民健康保険証（以下「保険証」という。）の交付は国民健康保険法施行規則第6条の規定に基づき交付を行っていますが、交付方法に法令などに特段の定めがなく各保険者（市町村）の判断に委ねられています。市では、転入などによって保険証の記載事項の変更等の届出があった場合、住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）に新住所などが反映され、本人確認が取れば保険証を即日発行しております。繁忙期は住基ネットへの反映に時間を要することから、お客様に当日の受取か、郵送かのいずれを選択されるのかを確認しながら保険証を交付しています。

市は、平成29年度までは保険証の郵送は簡易書留郵便によって行っていました。しかし、必ずサインが必要であるため不在時に受け取ることができないといった理由から、希望しない方が多くおられました。一方、普通郵便には誤配・盗難のおそれがあるなどのデメリットもありますが、安価に発送でき、配達時に不在であっても宛先に届くことで、すぐに使用できる等のメリットがあります。そこで次の①～④の点を考慮した結果、平成30年度の一斉更新時からは簡易書留郵便での郵送のご希望がない限り、普通郵便による郵送を行っています。

①平成28年10月1日の「犯罪収益移転防止法」が施行され、保険証単体では本人確認の書類にはならず、借り入れ時のなりすましを防ぐことができ、悪用される危険性が少なくなりました。

②簡易書留郵便では不在時に受け取れず、普通郵便で送ってほしいとの意見が多く寄せられていました。受取ができずに返戻された保険証を届けるため多大な業務量が担当課に発生しました。

③返戻された保険証の保管と再送付のために職員の業務量が増加し、郵送料も別途かかっていました。普通郵便に変更したことによって郵便料金が3,000万円削減され、職員の休日出勤を含む時間外勤務が大幅に減りました。

④熊本市以外の政令指定都市においても、4都市で保険証を普通郵便で郵送しています。

市としましては、保険証の交付方法は普通郵便が適当と考えておりますが、転入や転居の際に簡易書留郵便を希望される方には窓口で聞取りを行うなど柔軟な対応に努めてまいります。

また、保険証を郵送する封筒が郵便受け等に投函された場合に、他の郵便物と混同され紛失しないような工夫・検討を考えてまいります。

オンブズマンの判断

保険証の交付方法は①窓口交付、②簡易書留郵便、③特定記録郵便、④普通郵便が考えられます。それぞれの交付方法のメリット・デメリットを比較すると、①については誤配の危険もなく、送付の費用も掛かりませんが繁忙期には窓口が混雑し時間を有しますし、窓口に来所しなければなりません。②と④については市からの回答にあるようなメリット・デメリットがあります。③については郵便物の引受けを記録しますので、受取人が不在の場合でも届く一方、誤配や盗難のおそれは普通郵便と同様にあります。

「市からの回答」にあるように、保険証の交付は法令上特段の定めはなく各市町村の判断に委ねられています。この法の趣旨は、各市町村がその自治体に適した交付方法を採用すべきであることだと言えます。もっとも、合理性が認められない方法で保険証を送ることまでを法が許容しているとは言えません。そこで、市が普通郵便で保険証を送ることに合理性があるかを考えます。

「市からの回答」にもあるように、普通郵便は費用の削減、業務量の減少の効果がありました。一方で誤配や盗難のおそれも否定できません。行政活動のすべての問題を費用や業務量の観点のみで考えることは、必要な行政活動もしないという理由になりかねず妥当ではありません。この点、行政が一定の行為をする（しない）ことで市民がどのような利益（不利益）を受けるのかを検討し、それでもなお費用や業務量を抑えなければならない場合はその行為は許容できると考えます。一方、行政活動の原資は税金です。財政状況が厳しい現状においては支出を削減できるところを削減する努力は行政に課せられた義務とも言えます。

そこで、誤配や盗難による悪用の可能性、市民の受取の簡便性、市の費用や業務量の負担という観点から保険証の交付を考えてみます。「市からの回答」にあるように、「犯罪収益移転防止法」の施行により保険証の身分証明書としての価値は以前ほど高くありません。また、受取の簡便性から普通郵便の交付を望む市民がいることも事実です。

だれもが病気やケガに見舞われる可能性があります。そのような場合に高額な医療

のために適切な医療を受けられないという事態を防ぐために日本は国民皆保険制度を採用しています。国民健康保険は、企業などの他の健康保険に加入していない者が入る言わば国民皆保険の最後の砦としての機能があります。国民健康保険にかかる事務は国民健康保険料と国の交付金という税金等で運営されています。しかし、高齢化の進展に伴い保険給付費の増加が見込まれ、保険料も値上げの世帯が多くなっており（令和2年度国民健康保険運営協議会議事録）、熊本市の国民健康保険の財政状況は厳しいと言えます。市としては、歳入を増やし歳出を減らす取り組みをしているようです。このような状況で、保険証を普通郵便という方法で交付し、経費の削減に取り組む必要性は高かったと言えます。

これらのことを総合的に勘案すると、市が保険証を普通郵便で交付することには安全性と経費削減を考慮しているため不合理であるとは言えません。

よって、市が保険証を普通郵便で郵送したことに不備は認められません。

しかし、調査を進めていく中でオンブズマンが感じたことを述べたいと思います。まず、他の政令指定都市において基本は普通郵便だが希望者は簡易書留郵便といういわばハイブリッド型のような方法を採用するところもあります。このような方法は、普通郵便で受け取りたいという要望、より安全性の高い簡易書留郵便で受け取りたいという要望、双方の要望に応えるものだと思います。例えば札幌市では簡易書留郵便でも送ることができるとホームページ等で周知し、次年度以降も送付方法を簡易書留郵便とする新たな手続きを不要としています。また、簡易書留郵便で送付しているのは全体で0.2%であることを考えると、この方法を採用しても財政的・業務的負担が過度に増大するとは思えません。市としても、ハイブリッド型のような簡易な受取りと、誤配や盗難を心配する市民の要望に応えつつ、経費や業務量削減の道を探っても良いのではないかと思います。

次に、保険証が届いていないという連絡があった場合はより柔軟な対応が求められるのではないかと感じました。市は市民から希望があれば市の判断において簡易書留郵便で保険証を送っているとのことですが、本件のように誤配・盗難のおそれがある場合は簡易書留郵便でも送ることができることを案内すべきだと思います。それには、どのような場合に案内をすべきなのかという基準を明確にし、担当部署で共有する必要があると考えます。

もう1つ、今回の申し立てを調査して気になったことがあります。それは簡易書留郵便で対応をする場合があるにもかかわらず、その案内をしていないということです。現に簡易書留郵便で送付されている市民がいる一方、その案内すらされない市民がいることは、市民間の公平（性）が損なわれているとも捉えかねません。「市からの回答」において柔軟な対応に努めるということですので工夫が求められていると考えます。

(5) 障害福祉サービスの更新（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、障害福祉サービスとして生活訓練を受けており、生活訓練事業所を利用しているが標準利用期間満了に伴い、担当課から更新のお知らせが届いた。

私は、障害福祉サービスを更新して生活訓練事業所を利用したかったので担当課へ電話し、「現在利用している生活訓練事業所の職員はコンピューターグラフィックス（以下「CG」という。）に詳しいのでこのまま更新してCGを学びたい。そして、就労につなげたい。」と言った。ところが、担当課の職員は「生活訓練は就労につなげることを目的にしていない。」「原則として標準利用期間満了後の更新はできない。」と言った。そこで、私はその職員に対し「審査会に諮ってくれないのですか。」と問うと、その職員は「審査会に諮るか否かは担当課の判断次第」と言った。

担当課が更新の可否を決定していること、及び審査会に諮るか否かを判断していることについて納得いかない。

市からの回答

障害福祉サービスを利用できる方は、身体障害、知的障害、精神障害及び難病のいずれかを有する方で、サービスを受けるためには、担当課に申請を行い、支給決定を受けなければなりません。

支給決定は、熊本市障害者（児）の障害福祉サービス等に関する支給基準（以下「ガイドライン」という。）に則し行われます。

支給決定には有効期間があり、当該有効期間を超えて利用したい場合は更新の申請を行い、再度支給決定を受けなければなりません。ただし、障害福祉サービスには、長期化を回避するために標準利用期間が設けられているものがあります。

標準利用期間（「生活訓練」は2年間）が設けられているものについて更新を希望される方については、原則として、本人、相談支援事業所、及び障害福祉サービス提供事業者等に対して、更新の必要性等について聞取調査を実施し、担当課において「特別の必要性（標準利用期間中に入院等で障害福祉サービスそのものを利用できなかった場合、障害福祉サービス利用開始時にて定められた支援計画の目標が、更新により具体的に達成が見込まれる場合等）」が認められるか否かを検討します。その後、特別の必要性が認められる場合は、さらに市町村審査会（以下「審査会」という。）に諮り、審査会において障害福祉サービスの更新が必要である旨の意見確認ができた場合に更新が可能となります。

本件では、申立人と相談支援事業所に対しての聞取りのみで調査を終了し、生活訓練事業所への聞取りは行わないまま更新を行わないものと判断しました。その理由は、申立人が述べている「CGを学び就労につなげたい」という更新理由は、「生活訓

練」の趣旨（自宅での入浴や食事等に関する自立した日常生活を営むために必要な訓練）に添っていないからです（就労につなげたいという理由は、本来、「就労移行支援」の趣旨に適するものです）。よって、「特別の必要性」が認められないため更新ができないものと判断し、そのために審査会に諮る必要もありませんでした。

ただし、更新に係る調査においては、原則通り、申立人の心身の状況や自立に向けての目標等を把握している生活訓練事業所の意見を聞いてから更新の可否を判断すべきではなかったかとも考えられます。そして、今後は更新が必要と認めがたい場合についても、必要に応じて審査会に諮り、意見を確認した後、更新の可否について決定していくことを検討します。

申立人はCGを学び就労につなげたいと仰っていますので、今後は申立人に寄り添いながら、「就労移行支援」の相談対応等を行っていきます。

オンブズマンの判断

本件は、申立人が、標準利用期間が定められている障害福祉サービスの更新に関して、担当課の審査内容等及び対応について納得がいかず、苦情申立てを行ったものです。

まず、「市からの回答」によれば、標準利用期間が定められている障害福祉サービスの更新は原則として認められないところ、担当課が調査の結果、更新の必要性が認められると判断すれば、審査会に諮問したうえで、更新が決定されるとのことでした。

本件についてみると、「市からの回答」では、更新に係る調査において生活訓練事業所の意見を聞いてから更新の可否を判断すべきではなかったかとも考えられるという旨の見解が示されています。このことについては、オンブズマンも生活訓練事業所の意見を聞くべきであったと考えます。なぜなら、申立人の心身の状況を日頃より把握している生活訓練事業所の意見は、障害福祉サービス更新の判断において重要な判断資料になると考えられるからです。

もっとも、申立人は、更新理由を「CGを学び就労につなげたい」とされています。この更新理由は、「就労移行支援」の趣旨には適うものの、「生活訓練」の趣旨には適いません。したがって、「生活訓練」の更新はその理由からして「特別の必要性」は認められないこととなります。そうすると、市が「特別の必要性」がないため更新を認めなかったこと、及び審査会に諮る必要がないと判断したことは、障害福祉サービスの制度趣旨及びガイドラインに即したものであったと言えます。

よって、市に不備は認められません。

しかしながら、担当課は、更新理由について、申立人からもっと慎重かつ丁寧に聞き取りをすべきであったのではないかと思います。そうすれば、申立人の更新理由の真意は「就労移行支援」ではなく、「生活訓練」のための更新という趣旨であったと判断できたかもしれません。また、担当課職員が申立人とのやり取りの中で、やや感情的になった部分も見受けられました。その意味で、担当課の対応はやや適切性に欠けていた部分があると思われまます。

なお、「市からの回答」では、今後は担当課において更新が必要とは認めがたい場合についても、必要に応じて審査会に諮ることを検討しているとのこと。今後、障害者総合支援法の理念である「利用者に寄り添う」という視点に沿った運用がなされることを期待します。

最後に、オンブズマンが今回の調査を通じて感じたことは、市は、障害福祉サービスの制度趣旨及びガイドラインに即した対応を行っているものの、事務的な対応に終始するのではなく、一般市民が何を求め、何を考えているとかという点にも配意し、慎重かつ丁寧なコミュニケーションを心がけるべきではないかということです。市にはこの点の改善を希望します。

申立人におかれましてはCGを習得し就労につなげたいとの目標がありますので、市と相談されてはいかがでしょうか。申立人の今後の活躍に期待します。

(6) 配偶者及び子どもの施設入所を巡っての対応（要約）

苦情申立ての趣旨

配偶者が子どもを連れて家を出て、施設に逃げ込んだ。配偶者は、私からドメスティック・バイオレンス（以下「DV」という。）を受けたと言っているようだが、私はそのようなことはしていない。

後日、担当課職員とのやり取りが始まった。私が子どもに会いたいと言うと、担当課職員は、最初は「子どもに会わせる」と言っていたのに急に「会わせない」と言い嘘をついた。また、「攻撃しましたよね」などと配偶者の言い分だけを信用しており、私を悪者扱いしているので私の言い分は聞いてくれない。

担当課職員の仕事や対応に納得がいかない。

市からの回答

まず、申立人は、配偶者と子どもが施設に入所していることについて、配偶者が申立人からDVを受けていると言っていると思ひ、DVを否定されています。しかし、配偶者は「申立人から家を追い出され、住む場所がない。」と施設への入所申請をされたため、それを受けて市が法令に基づき対処したというものです。よって、申立人が主張するDVを理由に施設に入所したものではありません。

また、「最初は『子どもに会わせる』と言っていたのに急に『会わせない』と言ひ嘘をついた。」という主張については、担当課職員は申立人より「子どもに会いたい。」と言われましたが、子どもに関しては別の部署も関与していたことから「別の部署に相談しますね。」と回答しており、「子どもに会わせない。」という趣旨のことは言っていない。実際に、子どもとの面会は行われています。

さらに、「『攻撃しましたよね』などと配偶者の言い分だけを信用しており、私を悪者扱いしているので私の言い分は聞いてくれない。」という主張については、申立人より「配偶者に会いたいし、話がしたい。」と要望があった際、担当課職員は「お互いが落ち着いていないため現段階では難しい。」と説明したのであって、「攻撃しましたよね。」とは言っていません。よって、担当課職員は配偶者の言い分だけを信用して、申立人を悪者扱いして申立人の言い分を聞かないようなことは行っていません。

今後においても、申立人から今回申し立てられた内容と同様の話があった際は、配偶者と子どもが施設へ入所した経緯や双方に公平な立場で対応を行ったことの説明を行います。

また、「子どもに会いたい。」との要望があった場合は、関係機関と連携し十分検討したうえで対応します。

オンブズマンの判断

まず、「配偶者は、私からDVを受けたと言っているようだが、私はそのようなことはしていない。」という主張について、市は配偶者からの「住む場所がない」という理由に基づく入所申請を受けて法令に沿って対応したものであり、DVから逃れるためではないことを担当課への聞き取り及びそれを裏付ける申立人とのやり取りの記録等で確認しました。よって、申立人の主張する事実は認められません。

また「最初は『子どもに合わせる』と言っていたのに急に『会わせない』と言い嘘をついた。」という主張について、オンブズマンは、担当課職員が「子どもに会わせない。」という趣旨の発言をしていないことを担当課への聞き取り及びそれを裏付ける申立人とのやり取りの記録等で確認しました。仮に市が申立人と子どもを会わせない方針ならば、子どもとの面会が実現することはないわけですが、実際には子どもとの面会が行われているのですから、担当課職員が「子どもに会わせない。」と発言したとは考えられません。よって、申立人の主張する事実は認められません。

さらに「『攻撃しましたよね』などと配偶者の言い分だけを信用しており、私を悪者扱いしているので私の言い分は聞いてくれない。」という主張について、オンブズマンは、担当課職員が「攻撃しましたよね。」とは発言していないことや申立人を悪者扱いして申立人の言い分を聞かないようなことを行っていないことを、担当課への聞き取り及びそれを裏付ける申立人とのやり取りの記録等で確認しました。よって、申立人の主張する事実は認められません。

したがって、市に不備は認められません。

(7) 虐待への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、高齢の親及び子どもと住んでいる。

ある日、私は高齢の親から暴力を受けたので警察に相談したところ、警察は、子どもの目の前でこの行為ということで虐待案件として児童虐待を所管する担当課（以下「担当課」という。）に通告した。

後日、私は担当課で職員と面談し、その結果、子どもが時々担当課に通うこととなったが、それ以降、子どもは私に暴力を振るうようになった。子どもが私を叩いてきた時、私は同じように叩き返し「叩かれたら痛いでしょ。誰だって痛いだから自分がされて嫌なことは人にしてはいけない」というふうに教えていた。もちろん私が子どもを叩くときは力を加減していた。

一方、私自身も担当課の職員と面談等を行っていたのだが、その職員は、次第に私を虐待加害者であるかのように事情聴取するようになっていった。

なぜ虐待被害者だった私が虐待加害者として扱われるようになったのか。私は子どもに対して人を叩いてはいけないことを教えるために叩いたことはあるが、それは虐待ではない。私を虐待加害者とした担当課の対応に不満である。

市からの回答

担当課は子どもに関して相談や通告等があった場合、専門的な知識及び技術をもって応じます。

虐待の通告等があった場合、担当課は、速やかにその児童の状況の把握を行い、関係者の協力を得つつ、その児童の安全の確認を行うための措置を講じます。初期対応から継続して、要保護児童の状況把握を行う目的で各関係機関に調査を実施することとなります。更に、児童の福祉を図るため、前述の調査内容を踏まえ、その児童、家庭及び地域の状況等について十分に理解するとともに、児童福祉司、保健師、児童心理司、弁護士及び医師等の専門的知識・技術を活用し、児童及びその保護者への支援について決定します。

児童虐待防止法（以下「児虐法」という。）において、心理的虐待の定義は「児童に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。」とあり、保護者の喧嘩を児童の目の前で見せ、苦痛を与えてしまう行為もこれに当たります。

身体的虐待の定義は、打撲傷、あざ、骨折、頭蓋内出血などの頭部外傷、内臓損傷、刺傷、たばこなどによる火傷などの外傷を生じるような行為とされ、殴る、蹴る、叩く等の行為も含まれます。また、令和2年（2020年）の児虐法改正により、児童のしつけに際して、体罰を加えることが禁止され、児童の親権を行う者のしつけと称した暴力は、虐待として取り扱うこととなりました。

本件においては、当初、担当課は子どもの面前における申立人と高齢の親の暴力を

伴う親子喧嘩を心理的虐待と捉え関わってきました。しかし、その後の調査によって申立人から子どもに対するしつけと称した体罰が確認されました。申立人は「子どもが私を叩いてきた時、私は同じように叩き返し…というふうに教えていた。」と主張していますが、しつけと称した体罰は虐待として取り扱うこととなっていることから、申立人のしつけと称する体罰は身体的虐待に当たります。

担当課は申立人に対し、「子どもの自信回復や、自尊心を育てるような家庭での関わりが必要であり、子どもの特性理解が必要」という精神科医師の所見を伝えました。しかし、申立人は子どもの特性を理解しようとせず、また、子どもへの関わり方を改善しようとする姿勢も見られませんでした。このことから、子どもの見守りは必要であり、また、子どもの心理面のケアのため、担当課は継続的に関わらなければいけないと考えています。

また、担当課の職員は家庭訪問した際、申立人が子どもに対して行った体罰について身体的虐待に当たることを告知（虐待告知）しています。よって、担当課は早い段階で子どもに対する身体的虐待として対応しており、その説明についても過不足なく行ってきました。

以上より、虐待認定及び虐待対応については適切なものと考えています。

オンブズマンの判断

申立人は、子どもへの暴力は身をもって知らしめるためであり、叩き返す行為は児童虐待法に規定される虐待には当たらないという旨の主張をしていると考えられます。

児童虐待法の規定する虐待は、保護者がその監護する児童について行う身体的虐待、性的虐待、ネグレクト、心理的虐待です。その内、身体的虐待とは「児童の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること」とされており、具体例の1つとして、「殴る、蹴る、叩く」が当たるとされています。そして、児童のしつけに際しては監護及び教育に必要な範囲を超えてはならず、また、懲戒（子の監護教育上必要な範囲で実力を行使すること）についても同様です。

担当課における個別事例の虐待の判断は、子どもの状況、保護者の状況、生活環境等から総合的に判断すべきと考えられます。総合的判断については、担当課による各種調査に基づいた判断がなされるわけですが、虐待認定は専門性の高い判断が必要です。そのため、虐待認定の判断についての不備は、必要不可欠な各種調査及び会議等が適切に行われたうえで虐待認定の判断がなされているか否かで判断します。加えて、本件では担当課の虐待認定の判断が合理性を有しているか否か判断します。

まず、本件では、「苦情申立ての趣旨」で、「子どもが叩いてきた時、私は同じように叩き返した」と、申立人が自ら子どもを叩いたことを認めています。そして、申立人が子どもを叩いた行為は、子どもの状況、申立人等の保護者の状況、及び生活環境等を各種調査によって総合的に判断（虐待認定）されており、必要不可欠な手続き等が実施されています。加えて、オンブズマンが担当課からヒアリング調査等を行った

結果、申立人が子どもを叩いたことは事実と考えられ、担当課の判断に合理性が認められます。

よって、担当課が、申立人の「子どもが叩いてきた時、同じように子どもを叩き返す」という行為を身体的虐待と認定したことについて不備は認められません。

次に、申立人は、警察から担当課に対して通告された内容は、高齢の親からの申立人に対する暴力であり、そもそも申立人は被害者だったのに、それがいつの間にか申立人から子どもに対する虐待になり、なぜか申立人が虐待加害者になっていたという、当初と現在とで話が変わっているとの主張だと考えられます。

虐待認定に伴う虐待者への説明についての不備は、虐待者に対して十分な説明が行われていたか否かで判断されます。そして、担当課が複雑で流動的な事案に対して各種調査等を行っていく中で、新たに把握した事実等に基づいて、虐待当事者の変更や虐待の種類の変更を行う際は、虐待当事者に対して、虐待である旨を明確に告知されているか否かを検討しなければなりません。

「市からの回答」によると、本件における虐待認定は、確かに最初の認定については申立人及び高齢の親による心理的虐待のようです。しかし、担当課はその後の調査によって申立人の子どもに対する暴力を把握し、そのことを申立人へ明確に虐待告知しています。つまり、担当課による虐待加害者たる申立人へ十分な説明が行われていると考えられます。

よって、不備は認められません。

最後に、オンブズマンとしての思いを述べたいと思います。児童福祉法第1条は、「全て児童は、児童の権利に関する条約の精神にのっとり、適切に養育されること、その生活を保障されること、愛され、保護されること、その心身の健やかな成長及び発達並びにその自立が図られることその他の福祉を等しく保障される権利を有する」と規定しています。この規定は、子どもを権利の主体として意識しており、児童福祉を保障するための基本的理念を示しているものと考えられます。担当課におかれては、引き続き、この児童福祉の理念に基づき、業務に取り組んでいただきたいと思います。

(8) 危険防止に伴う竹の伐採と片付け（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、市が所有する施設（以下「施設」という。）の所長（指定管理者）より、施設に隣接した私が所有する竹林の竹を伐採させてほしいとの依頼を受けた。私は「伐採した竹を片付けてくれるなら良い」と片付けを条件に了解した。

しばらくたって、竹林に行ってみたところ、竹林の入口に伐採した竹が積み重ねられ入口からは竹林に入れない状態になっていた。

所長に竹を片付けていないことについて抗議をしたが、所長は打ち合わせ場が明かない。

竹林に入れるように入口の竹を片付けてもらいたい。

市からの回答

指定管理者制度とは、市が複数年度にわたり施設の管理を民間事業者等に委ねるものです。制度上、市は指定管理者に対し指導監督権限を有します。

数年前に所長が就任した頃、本件竹林の竹が施設の敷地内に倒れていたこともあり、施設の管理上危険な状況でした。

そこで、所長が申立人に対して「竹が倒れて危険であり、景観も悪いため伐採したい」旨伝えたところ、申立人は了承されました。その時、所長は申立人より伐採した竹は竹林の入口部分に置くよう指示を受けました。その後、所長は業務の合間を縫って竹を伐採しました。

業務の合間を縫って作業していたことから、伐採した竹をそのまま放置していた時期があり、申立人より所長へ抗議がありました。この時以降、所長が竹を伐採したことはなく、台風や大雨等で竹が施設の敷地に倒れた場合には、申立人に伐採を依頼し、申立人が竹を伐採しています。

最近、申立人より市へ苦情の電話がありました。内容は、「所長から竹を伐採させてほしいと言われたため許可したが、伐採した竹を片付けてくれない。協定書は交わしていないが、伐採した竹はきちんと片付けるという約束だった。」というものでした。

その後、再度申立人より市へ連絡がありました。申立人と会話する中で、市は申立人が主張する「片付け」の意味について、「処分」までは求めていることが分かりました。そして、申立人の要望は「竹林に入れるように片付けること」であることを確認しました。

後日、申立人、所長及び市職員が竹林を現地確認しました。入口部分は伐採した竹でふさがれていました。申立人は竹の処分までは求めていなかったのですが、その竹を移動する場所がないため、結局は入口部分の竹を処分しなければ竹林に入ることはできない状態でした。

市は申立人に対し「個人所有の竹林になるため、市の予算とマンパワーを使って対

応することはできないが、国の補助金を活用して山林等の管理を支援できるNPOのボランティア団体を探している。しかし、新型コロナウイルスの影響もありボランティア団体がなかなか見つからない。」旨を説明しました。申立人はこの説明に納得されました。

本来、竹林の管理責任は申立人にあり、施設敷地内に越境した竹についても申立人に回収責任があるところ、本件においては施設の運営に支障があることから、所長が申立人の許可を得たうえで伐採し、申立人から指定された入口部分に伐採した竹をまとめて片付けていたものです。

前述したとおり、所長は申立人から過去に1度だけ放置していた竹の片付けについて抗議を受けましたが、その後の数年間は片付けに関する抗議はありませんでした。

以上から、申立人と所長の主張に相違はありますが、所長は適切に対応していますので、市の予算を使って申立人の要望を適えることはできないと考えています。

現在も、国の補助金を活用して山林等の管理を支援できるNPOのボランティア団体を探しているところですが、新型コロナウイルス感染症の蔓延状況等により作業開始まで時間を要することも考えられます。

オンブズマンの判断

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は所長に「伐採した竹を片付けてくれるなら伐採しても良い」と片付けを条件に了解しています。一方、「市からの回答」によると、所長は「伐採した竹は竹林の入口部分に置くよう指示を受けた」とのことです。そこで、本件では、所長が申立人より伐採した竹を入口部分に置くよう指示を受けたのか否かという点が争点になります。

この点を判断するには、まず、双方が主張している本件の経緯等を検討する必要があります。

なお、オンブズマンが判断を行うに当たり、本件竹林の現地調査をしたところ、入口部分には伐採した竹が横幅約5m、奥行き約3m、高さ約1mにわたり置かれていました。

まず、「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、概略、①所長より本件竹林の竹を伐採したい旨の申し出を受け、「伐採した竹を片付けてくれるなら良い」と片付けを条件に了承した。②所長が竹を伐採しその竹を竹林の入口部分に置いた。③その後、所長に片付けていないことを抗議したが、打ち合ってくれなかったとのことです。

これに対する「市からの回答」は、概略、(ア)所長が就任した当時、本件竹林の竹が倒れたり、傾いたりして危険な状況だった。そのため、所長は申立人に対して「竹が倒れて危険であり、景観も悪いため伐採したい」旨確認したところ、申立人は了承し、伐採した竹は竹林の入口部分に置くよう指示を受けた。(イ)その後、所長は業務の合間を縫って伐採し、伐採した竹を指定された竹林の入口部分に置いた。(ウ)所長が伐採した竹林内部の竹の一部を放置していた時期があり、申立人から抗議を受け、

これを片付けた。(エ)その後、所長は竹の伐採は行わず、台風等で竹が倒れた場合には、申立人に伐採を依頼し、申立人が伐採した。(オ)申立人から市に対し、「伐採した竹を片付けてくれない。」という苦情の電話があった。という経緯を回答しています。

そこで検討するに当たって、施設敷地内に竹が倒れたり、傾いたりして危険な状況であったことは、所長が就任した当時の日付で撮影された写真で確認することができ、所長は竹の倒壊の危険を防止するため、申立人の同意を得て伐採を始めたことが認められます。また、伐採した竹が竹林の入口部分にまとめて片付けられていることも現地調査で確認しています。

そして、最近になって申立人は市に対し「伐採した竹が片付けられていない」との苦情を述べるようになりました。しかしながら、入口部分に伐採した竹が置かれた時期は、少なくとも数年前からであり、申立人もこれを認識していたと判断されますが、その後申立人はこれを問題にすることはありませんでした。

以上の点を総合考慮すると、(ア)のとおり、所長は、申立人から伐採した竹は竹林の入口部分に置くよう指示を受けていたと解するのが合理的と判断します。

したがって、所長は申立人の指示通りに伐採した竹を竹林の入口部分に置いたのであり、市に不備は認められません。

本件については、申立人の主張と市の主張に食い違いが見られ、事実認定をどうするか悩みましたが、双方の主張を検討し、これに市が保有する記録(所長保有も含む)等を確認しながら、合理的に推認できる範囲で判断すると、全体として市の主張が正しいという結論になりました。

最後に、今回は不備なしと判断しましたが、市(指定管理者)がそもそも竹の伐採について、「本来であれば申立人が負担すべき」という法的責任を適切に説明し、伐採に関する合意内容を書面で取り交わしておれば、このような問題に発展することはないかとも思います。市としては、地域における円滑な行政活動に水を差すようなことを避けるために、あえて申立人に伝えることを控えていたものと推察しますが、同意ないし合意書面がいかに大切であるかを改めて認識する必要があると思います。

(9) 多額の水道料金発生に対する市の対応 (要約)

苦情申立ての趣旨

令和3年(2021年)8月の水道料金が2か月分で約7万円という驚くような請求がきた。これまでの30数年間、月額4千円前後であり、また、コロナ禍で、ここ2年ほどは外泊しておらず、週2~3回の外出も1~2時間程度である。さらに、外構の水栓の使用は2~3日に1度ほどで、使用後に栓を閉めていることを確認している。それにもかかわらず、上記のような請求がきたので、熊本市上下水道局(以下「水道局」という。)に確認したところ、水道メーターを検査してくれることとなったが、「水道メーターには問題はない。」との対応であった。また、この請求の翌週に8年に1度の水道メーターの取り換えの連絡があった為、疑念が増し、取り換え日を早めてメーカーによる検査を行ってもらったが、機器は異常なしとのことであった。その際の説明では、水道料金が月額3万5千円の場合、水使用量は100トン以上とのことである。老夫婦2人の我が家で100トン以上の水を使用しているわけもなく、もし漏水等があったのであれば、水浸しとなっているはずであるが、そのようなことはない。このような、水道局の水道メーター及び水道料金に問題ないとの対応に納得いかないので苦情を申し立てる。

市からの回答

水道局では、熊本市水道条例及び下水道条例の規定に基づき、2か月に1回、定例日に検針を行い、その間における使用水量の2分の1相当量を1か月の水量とみなして、当該定例日の翌月と翌々月に水道料金及び下水道使用料の請求を行っております。

水道メーターの検査は、経済産業省に届出が提出されている特定計量器の届出製造事業者へ依頼しており、検査方法は、まず、外観に異常がないか確認し、水圧をかけて漏水しないかの確認を行います。次に、定量の水を水道メーターに通過させ、当該水道メーターの計測結果との誤差の割合を算出し、この誤差の割合と基準との割合を比較し、基準値以内であれば「正常」であり、水道メーターは異常なしとなります。

まず、令和3年(2021年)8月に申立人立会いのもと、水道メーターの指針確認・読み方及び漏水の発見方法の聴取り等の再検査を行い、この際に0.01リットル/分という微量の漏水を確認しておりますが、この漏水量を今回の異常水量から差し引いたとしても影響はなく、漏水が原因とは考えられません。

さらに、令和3年(2021年)9月、今回異常水量を計測した水道メーターを第三者機関であるA(株)に検査を依頼したところ、結果は「正常」でしたので、この水道メーターが原因とは考えていません。また、同年8月30日の再検査時に、当該メーターの指針1,764m³を確認しておりますが、同月8日の指針が1,751m³ですので、22日間で13m³の使用ということになります。これを2か月換算しますと、35m³となり、申立人

の通常の使用ペースと同等と言えます。この結果でも水道メーターに異常がないことが分かります。

なお、水道メーターの取替は計量法の規定に基づき、使用期限となる8年以内に毎年、計画的に行っているものです。今回、異常水量を計測した水道メーターは、平成26年（2014年）1月検定修理済ですので、交換期限は、令和4年（2022年）1月となります。ただし、交換は期限の半年前から順次行っており、そのタイミングが偶然重なったもので、今回の異常水量とは全く関係ないものと考えております。

以上の見解から、今回の異常水量の原因が水道局側に瑕疵がないものと考えられ、申立人による「水の使い方」に起因する可能性が高い以上、申し訳ありませんが、水道料金をご請求させていただくほかはないと考えております。

水道局としましても、原因究明のためにできることは全部行ったつもりです。現在までに、原因を特定することはできておりませんが、今後、申立人が水道をご使用される中で、もしも原因が判明するようなことがあれば、水道局としましても適切に対応していきたいと考えており、併せてひとつの事例として今後の参考にさせていただきたいと思っております。

オンブズマンの判断

申立人宅の水使用量を見ますと、令和3年（2021年）8月の検針では2か月分で172m³ですが、それ以外の令和3年（2021年）の検針は2か月分で約35m³程度です。よって、令和3年（2021年）8月の検針での水使用量は通常の約5倍となっております。そこで、問題は水使用量が約5倍という異常水量となった原因は何か、ということになりますが、申立人自身にはその原因に心当たりがないということですので、申立人が使用したこと以外に考えられる原因がないか検討する必要があります。

考えられる原因としては、第一に漏水、第二に水道メーターの故障、第三に家屋の外にある水道蛇口の第三者による水道の無断使用であり、この三つの可能性を検証し、市の業務に不備がなかったか判断したいと思います。

まず、漏水について、「市からの回答」によると、申立人宅の水道には微量の漏水は確認されたものの、その漏水によって今回の異常水量が引き起こされたとは考えられないとのことですので、オンブズマンも、漏水が今回の異常水量の原因ではないと考えます。

次に、水道メーターの故障について、水道メーターも長期間使用すれば、機械的摩耗等により計量性能が影響を受ける場合があります。そこで、市は、申立人からの要望を受け、申立人宅の水道メーターの外観観察と器差検査（水道メーターの精度）を第三者機関であるA（株）に依頼しています。オンブズマンもこの検査報告に目を通し、検査結果を確認したところ、「正常」との結果が確認できました。また、「市からの回答」によると、少なくとも令和3年（2021年）8月8日から同月30日までは水道メーターは正常に作動していたものと考えられます。そうすると、水道メーターが故

障した後、修理もしないのに正常に戻るとは考え難く、水道メーターが故障していた可能性は極めて低いと言わざるを得ません。

以上より、水道メーターの故障が今回の異常水量の原因ではないものと判断します。

なお申立人は、今回の7万円ほどの水道料金の請求の翌週に水道メーターの取替えの連絡がきたことに疑念を抱かれていますようですが、水道メーターの取替えについては、受託業者が毎年4月に区域ごとの取替計画を作成し、その計画に基づいて、申立人宅には令和3年（2021年）8月に「水道メーター定期取替（無料）のお知らせ」を送付したとのこと。オンブズマンも令和3年度（2021年度）の量水器検定満期取替計画を確認しましたが、9月に申立人宅の地域が含まれていることを確認しております。したがって、申立人宅の水道メーターの取替えは、同年4月にはすでに計画されていたものであり、今回の異常水量との関係においては、たまたま時期が重なったに過ぎないということになります。

最後に、第三者による水道の無断使用について、申立人は「第三者に盗水されたのであれば気付くはずである」と主張されています。しかし、申立人宅には屋外に水栓が2つあるとのことですので、可能性は低いと思われませんが、屋外の水道蛇口の第三者による無断使用を完全に否定することはできません。

以上、三つの原因の可能性を検討してきましたが、家屋の外にある水道蛇口の第三者による無断使用以外には、今回の異常水量の原因は見当たらないことになります。このように、漏水等の水道減免事由に該当せず、また、水道メーターの故障等、市に瑕疵の原因がない以上、市は水道メーター通りの請求を申立人に行わざるを得ません。

よって、市の業務に不備は認められません。

今回の調査において、水道局に申立人宅の日ごとや時間ごとの水使用量が分からないか尋ねたところ、現在の水道メーターでは、2か月に一度の検針ごとの水使用量しか把握できないということでした。そして東京都など一部の自治体において導入されている水道スマートメーターであれば、日ごとや時間ごとの水使用量を把握することができ、ブロック単位や特定地域の時間帯別水需要把握等が可能になるとのことでした。もし、日ごとや時間ごとの水使用量を把握することができるのであれば、今回の異常水量がいつ発生したのか、更に、その原因までも特定することができたかもしれません。オンブズマンとしては、今すぐに熊本市において水道スマートメーターを導入することは難しいかと思いますが、将来的に導入ができれば、今回の申立人宅の事例のような異常水量の原因が突き止められるようになるなど、より市民の利便性が向上するものと思います。

(10) 市発注工事における舗装切断時の汚泥処理（要約）

苦情申立ての趣旨

令和3年（2021年）2月、私は舗装補修工事の入札に当たり、「汚泥処分費の数量は0.1m³となっていますが、最低取引の実態は1m³であるため、数量を1m³とする変更協議は出来ますか。」という質問を市に対して行った。

同月24日、市は「市が定めている舗装の切断時に発生する排水の処理について（運用指針）（以下「運用指針」という。）により設計変更できません。」とのことだった。

同年3月、当該工事の開札の結果、私の会社が落札し、同年4月、工事着手前に、「質問回答書にあった市の『運用指針』は公表されておらず、これをもって設計変更の対象外とすることは発注者の片務的な行為に該当すると考えられます。熊本県土木部が平成30年10月に『舗装の切断作業時に発生する排水処理に関する運用基準』を策定し公表しておりますので、本工事もこの基準に基づいて適正な処理を行ってよろしいでしょうか。」との再質問を行った。

同月23日、市は「本市の運用指針が未公表であっても、『運用指針』に基づき、処理を行ってください。」とのことであった。

舗装切断時の汚泥処理方法等について、「運用指針」が公表されていないだけでなく、本来記載されるべき特記仕様書にも記載されていない。なお、特記仕様書への記載は、平成28年（2016年）3月の国からの通知「舗装の切断作業時に発生する排水の具体的処理方法の徹底について」からも明らかである。

このように、特記仕様書にも書かれていないことを市は求めており、これは契約以外の行為を求めていることになり不当であるし、建設業法違反にも当たると考える。よって、特記仕様書に舗装切断時の汚泥処理方法等を明記することを求める。

また、「運用指針」の見直しが必要ではないかと、A区B課に提言したところ、見直しは必要と考えるが、C課の業務であるから自分たちは従うしかないとのことだった。これは工事発注課としての責任放棄と言わざるを得ない。このようなA区B課の対応についても苦情を申し立てる。

市からの回答

今回申立人が主張する、舗装補修工事における舗装切断時の排水処理については、市の運用指針に基づく積算を実施しています。土木工事を行う場合、舗装の切断作業の際、切断機械から発生する排水については、水質汚濁防止を図る観点から、排水吸引機能を有する切断機械等により回収し「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」に基づき処理する必要があります。運用指針は、この排水を「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」に基づき適正に処理するためのもので、平成29年（2017年）11月付けで発

注担当課へ通知を行っております。

特記仕様書とは、共通仕様書を補足し、工事の施工に関する明細又は工事に固有の技術的要求を定める図書のことであり、図面や特記仕様書に記載された事項は共通仕様書に優先します。

運用指針における排水処理の単価及び最小受入れ量の積算基準の策定に当たっては、C課で処分施設の受け入れの単価及び最小受入れ量について調査を行うこととしており、平成31年度（2019年度）以降の調査結果は、0.1㎡から受け入れる施設があったため、0.1㎡単位で数量を計上しており、今回の工事でもこの積算基準に基づいて積算しています。

申立人も主張されていますように、平成28年（2016年）3月の国からの通知「舗装の切断作業時に発生する排水の具体的処理方法の徹底について」において、舗装切断時の汚泥処理方法等は特記仕様書等に記載されなければなりません。そこで今回の工事でも「特記仕様書等」である土木工事施工条件明示一覧表に「舗装等切断時に発生する排水を回収し、産業廃棄物（汚泥）として処理しなければならない。」との記載を行っております。

以上のことから、今回の工事は市の積算基準に基づき積算しており、契約以外の行為を求めている不当事項には該当せず、建設業法違反にも当たらないと考えます。

A区B課の対応につきましては、「技術管理に係る総括及び調整に関すること」並びに「土木工事の技術基準及び積算基準等に関すること」の所管課がC課であり、申立人には運用指針を改定する場合はC課が担当となる旨を申し伝えました。

今後も各種積算基準に準拠し、適正な積算に努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立人は、舗装切断時の汚泥処理方法等が特記仕様書に記載されていないことを問題としており、その特記仕様書に書かれていないことを市が求めることは契約にないことを求めることになり不当であるとの苦情を申し立てています。そうすると、まず、舗装切断時の汚泥処理方法等が特記仕様書に記載されていないのかを検討したうえで、市が申立人に対して契約以外のことを求めたことになるのかを検討したいと思います。

市は、今回の工事において「特記仕様書等」である土木工事施工条件明示一覧表に「舗装等切断時に発生する排水を回収し、産業廃棄物（汚泥）として処理しなければならない。」との記載を行っているとのことでした。

では、「土木工事条件明示一覧表」が「特記仕様書等」に当たるかですが、特記仕様書において「施工条件は、別紙『土木工事条件明示一覧表』で示すとおり。」と規定されています。そうすると「土木工事条件明示一覧表」は特記仕様書の別紙ですので「特記仕様書等」に含まれると考えられます。

以上より舗装切断時の汚泥処理方法等は特記仕様書に記載されています。

市の業務に不備がなかった事例

また、本件工事入札に当たり、申立人は入札前に排水処理の単価及び最小受入れ量について、「汚泥吸排水車運搬や汚泥処分費の数量は0.1m³となっていますが、最低取引の実態は1 m³であるため、数量を1 m³とする変更協議は出来ますか」との質問を行っており、それに対して市は、運用指針により設計変更はできないとの回答を行っています。そして、その後、申立人の会社は、本件工事を落札しています。そうすると、申立人は、本件工事契約の中の排水処理の単価及び最小受入れ量を把握されたとうえで本件工事を落札したことが推認され、汚泥処分費の数量が0.1m³となっていることは本件請負契約の契約内容になっていると考えられます。

以上より、市が申立人に対して契約以外のことを求めていることにはなりません。

また、建設業法違反との主張について、建設業法は「不当に低い請負代金の禁止」として「注文者は、自己の取引上の地位を不当に利用して、その注文した建設工事を施工するために通常必要と認められる原価に満たない金額を請負代金の額とする請負契約を締結してはならない。」と規定しています。ここでいう「地位を不当に利用して」とは、注文者が、請負人の指名権等を背景に、請負人を経済的に不当に圧迫するような取引等を強いることと解され、「通常必要と認められる原価」とは、当該工事の施工地域において当該工事を施工するために一般的に必要と認められる価格をいいます。

市は、排水処理の単価及び最小受入れ量の積算基準の策定に当たり、毎年度調査を行い、平成31年度（2019年度）以降、0.1m³から受け入れる施設があったため、0.1m³単位で数量を計上することとしています。この調査結果については、オンブズマンも市の処理施設単価調査結果を見ましたが、確かに平成31年度（2019年度）以降においては、0.1m³から受け入れる施設があることが確認できました。

そうであるなら、市の設定した排水処理の単価は「通常必要と認められる原価に満たない金額」には当たらず、よって、請負人を経済的に不当に圧迫するような取引等を強いることにも当たらないものと解されます。

以上より、建設業法違反には該当しないと判断します。

最後にA区B課の対応について、A区B課は、本件運用指針の見直しは所管業務ではないため、所管課であるC課が回答をすべきと考え、C課への案内を行ったと考えます。確かに、C課への案内を行うことは何ら間違いではありませんが、申立人からするといわゆるたらい回し的な扱いを受けたと感じられても仕方がないと考えます。本件のように所管業務ではないこととはいえ、質問を受けたA区B課が関与している事項については、一旦C課に対して問い合わせをするなりして、一定の回答を行い、それでもまだ質問者より質問等があるのであれば、そのうえでC課を案内する等、もう少し丁寧な対応を行ってもらいたかったと思います。

(1) 補助金交付決定の遅れ（要約）

苦情申立ての趣旨

私は市へブロック塀等の撤去にかかる補助金交付申請書を提出した。ブロック塀等撤去補助利用の手引き（以下「手引き」という。）に「熊本県への手続きも必要なため、審査には1か月程度かかります」と記載されていたので、着手予定日の欄には申請日から40日後の日付を記入し提出した。

申請から30日後、決定通知が届かなかったため、市へ電話した。県への手続きをしているが、その回答がまだ来ていないとのことだった。

更に10日後、決定通知は届かなかった。手引きには「決定通知が届いたら、ブロック塀撤去工事の契約を結び、工事を実施します。」とあることから、工事に着手できない。

補助金交付決定が遅れた理由を教えてください。

市からの回答

市ブロック塀等安全対策緊急支援事業補助金（以下「本事業補助金」という。）は、地震時における人身事故の防止及び避難経路の確保を目的として、危険なブロック塀等の所有者に対し撤去に要する費用の一部を補助するものです。本事業補助金の額は最大20万円です。なお、受付期間中であっても、申請件数が予定件数に達し次第、受付を終了する場合があります。

本事業補助金の財源は、市費の他、国の補助金及び熊本県危険ブロック塀等安全確保支援事業補助金（以下「県補助金」という。）です。そのため、申請者への本事業補助金交付決定の通知に先立って、市から県へ県補助金交付申請を行い、県から県補助金交付決定の通知を受ける必要があります。なお、国の補助金については別の手続きによって市へ交付されます。

本事業補助金交付申請の受付から本事業補助金交付決定の通知までの事務の流れ及び各処理にかかる目安の期間は、①本事業補助金申請受付、市の審査・確認及び決裁（約19日間）、②県建築課へ県補助金交付申請、県建築課から県補助金交付決定の通知（約10日間）、③申請者への本事業補助金交付決定の決裁、本事業補助金交付決定の通知（約1日間）、です。つまり、本事業補助金交付申請の受付から本事業補助金交付決定の通知まで（①から③まで）約30日間を目安としています。

本事業補助金には、県補助金が含まれることから、③にある各申請者に対しての本事業補助金交付決定の通知をする前には、②にある市から県に対しての県補助金交付申請を行う必要があります。なお、県からは、事務が煩雑になるため、可能な限り一定数をまとめたうえで県補助金交付申請を行うよう指示されています。

また、既にした県補助金交付申請に対する県補助金交付決定が通知される前に、次の県補助金交付申請を行うことは制度上できません。これは、県は各市町村に対する

予算配分を考慮しながら毎回の県補助金の交付を決定しているためです。

本事業補助金交付申請から本事業補助金交付決定の通知までの日数について、昨年度は約30日間だったこともあり、「本事業補助金交付申請書提出後、審査に1か月程度かかります」と広く一般に案内・周知してきました。ところが、本件については本事業補助金交付申請から本事業補助金交付決定の通知までの日数は46日間を要しました。それは、担当課は一定数をまとめて県補助金交付申請を行うのですが、その申請が通常より遅くなったからです。その理由は以下の4点です。(i) 本事業補助金募集開始直後で申請件数が集中したため審査自体に時間を要した、(ii) 本件は窓口での受付であったが、他の申請の多くが新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から郵送による申請であり、受付後、書類の不備・不足の修正等のやり取りを郵送で行うため審査期間が長くなった、(iii) 本件の書類に不備・不足はなかったが、他の申請にかかる書類一式に不備・不足が多く、その修正・再提出に時間を要した、(iv) 本件の期間中に閉庁日（ゴールデンウィーク）を挟んだ、ことです。この中でも特に（iii）について時間を要しました。具体的には、申立人が申請された日から10日以内に申請のあった10件をまとめて県へ申請しようと計画していたのですが、その内で書類不備がありました。書類不備のあった申請者はとにかく急いで本事業補助金を受けたいと要望されていましたので、すぐに書類の修正が行われると思っていたのですが、修正に時間がかかってしまいました。その後、急いで審査を行いました。結局、県補助金交付申請を提出したのは申立人が申請された日から28日後でした。つまり、昨年度は約19日間で行っていた審査事務に28日間を要しました。なお、この28日間には、ゴールデンウィークの4日間の閉庁日を含んでいます。それに加えて、県において昨年度は約10日間で県補助金交付決定がされていたものが、本件では在宅勤務の実施等により17日間を要しました。結局、本事業補助金交付申請から同交付決定の通知まで、昨年度では約30日間だったものが、本件では46日間を要しており、昨年度より16日間多く要しました。

今後は、これまでより頻繁に県へ申請することとしました。また、手引きにはこれまで「県への手続きも必要なため、審査には1か月程度かかります」と記載していましたが、「県への手続きも必要なため、審査に1～2か月程度かかります」と修正しました。

オンブズマンの判断

「市からの回答」によると、本事業補助金の事務の流れ及び各処理にかかる目安の期間は、以下のとおりとのことです。

- ①本事業補助金申請受付、担当課の審査・確認及び決裁（約19日間）
- ②県建築課へ県補助金交付申請、県建築課から県補助金交付決定の通知（約10日間）
- ③申請者への本事業補助金交付決定の決裁、通知（約1日間）

本件では、①について目安期間が19日間のところ、28日間、②について目安期間が

10日間のところ、17日間、③について目安期間が1日間のところ、1日間、の日数を要しており、結果として、申請から交付決定まで目安期間30日間のところ、46日間を要しています。つまり、目安期間より16日間の遅れが生じております。

本件で交付決定が遅れた理由は、いくつか考えられるところ、特に「市からの回答」(iii)にある「本件の書類に不備・不足はなかったが、他の申請に不備・不足が多く時間を要した」ことだと考えられます。「申立人が申請された日から10日以内に申請のあった10件をまとめて県へ申請しようと計画していたのですが、その中の1件に書類不備がありました。書類不備のあった申請者はとにかく急いで本事業補助金を受けたいと要望されていましたので、すぐに書類の修正が行われると思っていたのですが修正に時間がかかってしまいました。その後、急いで審査を行いました。結局、県補助金交付申請を提出したのは申立人が申請された日から28日後でした。」とのことで、これが大きな要因となったようです。

オンブズマンとしては、一定の期間内に申請がなされたものについて審査等(①)を行い、ある程度の件数をまとめて県建築課へ県補助金交付申請(②)を行うことは、それが合理的な範囲内のものであれば、県との関係等(事務処理等)もあり、やむを得ないものと判断します。

本件では、申立人が申請された日から10日以内に申請のあった10件をまとめて県へ申請しようとしていたところ、その内の書類不備があった1件の補正に時間がかかり、結局は書類不備のなかった申立人らの申請もそれに合わせて遅れることになったものです。①の審査等については、目安期間19日間のところ本件では28日間を要していますので、目安期間より遅れた日数は9日間であるところ、その9日間にはゴールデンウィークの4日間を含んでいます。つまり、ゴールデンウィークの4日間を除くと実質的には目安期間より5日間多く要したことになります。この5日間という日数については、書類不備のあった申請を次回の審査及び県補助金交付申請に回すとなれば、申請した9件に対する県の決定(②)を待たなければならないこと(各市町村に対する予算配分の関係で、既にした県補助金交付申請に対する交付決定が通知される前に、次の県補助金交付申請を行うことは制度上できないことになっているため)を考慮すると、本件で担当課が、書類不備のあった1件の申請について、その補正を待って審査等(①)を行い、既に審査等を終えていた他の申請とまとめて県へ県補助金交付申請(②)を行ったのも、合理的な範囲内での対処であったとすることができます。なお、この合理的な範囲内と言えるかどうかは一律に決まるものではなく、各申請者の事情等を総合考慮したメリハリのある対処といえるかどうかが一応の目安になるのではないかと考えます。

以上、本件では担当課の対処に不備があったとは言えませんが、今後も申請者のための事務改善に期待します。

(12) コロナ禍における市営住宅家賃減免申請の受付（要約）

苦情申立ての趣旨

私は現在、市営団地に住んでおり、家賃の減免をお願いしているが、これまで減免更新の手続きは対面手続きであった。しかし、コロナ禍のため令和3年（2021年）4月、5月、6月分の減免更新については、減免の必要書類が市から送られてきて、郵送手続きに変わった。そこで同年3月に郵送手続きにより減免更新を行った。しかし、同年7月、8月、9月の減免更新については、また対面手続きに変わっていた。その際の案内、通知がなかったため、同年6月の減免更新の機会を失い、減免が解除された。

3月の郵送手続きの際、次回の更新手続き（同年6月）は対面手続きになる案内もなく、また、次回はいつ来なければよいか分かるものもなく、それ以降も案内等はなかった。

今まで減免更新の手続きは、指定通りに対面手続きで行ってきたのに、いきなり郵送手続きを行うような混乱するやり方に疑問を感じる。そもそも、6月における7月、8月、9月の減免更新は、3月時点よりどう考えてもコロナの状況は悪いのに、なぜ郵送手続きをやめたのか。

このような一連の市の対応に苦情を申し立てる。

市からの回答

市営団地の家賃の減免制度は、入居者からの申請に基づき、公営住宅法で定める政令月収額により決定する最低家賃から更に家賃を減免するものです。

家賃の減免申請については、収入の状況が分かる書類等の提出を求め、個々の事情等の聞き取りを行い、減免の対象に該当するか否かを総合的に判断し、対象となる場合は、減免後の家賃の額や期間についての説明を行うこととしています。このため、審査に必要な収入等の個人情報の受け渡しや世帯の状況把握を行ううえで、直接申請者からの聞き取りが重要であると考え、対面手続きにて申請を受け付けることとしています。ただし、来庁が困難な方などについては、その事情を聞き取るとともに、減免申請に必要な書類の説明を行い、郵送での受け付けも行っています。

しかし、昨今の新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、毎年度末の3月の減免申請（一斉更新）については、令和2年（2020年）3月の更新期間中に窓口で1,776世帯の申請が行われるなど例年混雑するため、令和3年度（2021年度）は、密を避けるために郵送による手続き方法を採用しました。そこで、令和3年（2021年）2月上旬に、令和2年度（2020年度）に減免を受けている方など引き続き減免の対象と思われる1,832世帯を対象に、郵送にて減免申請を受け付ける旨の通知文と申請書等を送付し、同封の返信用封筒にて申請していただくよう案内を行ったものです。

申立人の、今まで減免更新の手続きは対面手続きで行ってきたのに、いきなり郵送

手続きを行うような混乱するやり方に疑問を感じるし、そもそも3月時点よりどう考えても新型コロナウイルス感染症の状況は悪いのに、なぜ郵送手続きをやめたのかという主張につきましては、上記の通り、例年3月は、家賃減免の対象の方が年度末を以って対象者全員が期間満了となり、1か月の間に窓口での申請手続きでかなりの混雑が予想されたため、密を避けるために、今回初めて郵送での減免申請の案内を行ったものです。なお、4月以降の減免申請については、例年の事例から窓口での混雑は予想しておりませんでしたので、従来通り窓口にて対面手続きによる申請を受け付けることとしました。

次に、次回の更新手続きが対面手続きになる案内がなかったとの主張については、入居者からの家賃減免の申請後、市が毎回通知を発送している「市営住宅家賃減額承認通知書」の最後に※印で「継続して減額を希望される方は、必ず令和3年6月中に必要な書類を持参の上、申請手続きをして下さい。申請が遅れますと申請日の翌日より減免となります。」との説明文を記載し、対面手続きを行う必要がある旨の案内を行っております。

令和3年度（2021年度）の一斉更新による家賃減免申請については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として郵送による申請受付を行いました。次回の令和4年度（2022年度）の一斉更新の申請受付方法は、今後の新型コロナウイルス感染症の状況等を含め検討していくこととしています。その際の案内通知については、申請者にとって更に分かりやすい内容にして実施していきたいと思っております。また、引き続き「熊本市営住宅通信は一とふる」に家賃減免制度について掲載を行い、周知に努めていきたいと考えております。

オンブズマンの判断

まず、6月における7月、8月、9月分の家賃の減免申請について、市から通知や案内等がなく、減免申請の機会が奪われたとの申立人の主張についてですが、「市からの回答」によると、対面手続きを行う必要がある旨の案内を行っていたとのこと。

この点、オンブズマンも申立人宛の「市営住宅家賃減額承認通知書」を確認しましたが、確かに※印で「継続して減額を希望される方は、必ず令和3年6月中に必要な書類を持参の上、申請手続きをして下さい。申請が遅れますと申請日の翌日より減免となります。」との説明文を確認しました。そうすると、市から対面手続きを行う必要がある旨の通知や案内がなかったということはありません。

また、市の通知が分かりにくかったのではないかと考えられたため、申立人の他に今回の市営住宅の減免申請を失念された方がいなかったか、市に確認したところ、減免申請についての問合せ自体は5～6件ほどあったが、失念して減免申請をされなかった方は申立人以外にはいなかったとのことでした。そうであるなら、市の通知が分かりにくいということもなかったと考えられます。

以上より、市の業務に不備は認められません。

次に、新型コロナウイルス感染症の状況は3月より悪くなっているにもかかわらず、6月における7月、8月、9月分の家賃の減免申請は郵送ではなく対面で行ったことについて、「市からの回答」によると、例年3月は、家賃減免の対象者全員が年度末を以って期間満了となり、1か月の間、窓口での申請手続きでかなりの混雑が予想され、密を避けるために、郵送での減免申請の案内を行ったとのことでした。

そこで、オンブズマンは令和2年（2020年）3月から令和3年（2021年）8月までの減免申請の状況を確認しました。この中で、令和2年度（2020年度）について、減免申請の合計が3,368件であったのに対し、3月の申請件数が1,839件と全体の約55%を占めており、1日平均90世帯以上の方が申請のため窓口を訪れている計算となりました。一方、その他の4月は109件、5月は55件と1日平均多くても5世帯程度でありました。このような状況は、令和3年度（2021年度）についても見受けられました。

そのようなことから、市が行った新型コロナウイルス感染症対策として減免申請が多い3月を郵送としたこと、また、減免申請が減少する6月の申請手続きを対面で行ったことには合理性があったと認められます。

よって、市の業務に不備は認められません。

最後に、オンブズマンは令和3年度（2021年度）の市営住宅家賃の減免申請（一斉更新）を郵送手続きで行う旨の通知書を見ましたが、確かに、この通知書を見るだけでは、家賃の減免申請が次回から郵送で行うのか対面で行うのか、分かりにくいと感じました。この点、市も改善の余地があることを認識しています。市は、改善策として、郵送手続きは今回の1回限りということが分かるように記載するべきであった、とのことでした。もし来年度の一斉更新も郵送で行うのであれば、通知書については、上記のような分かりやすい工夫をお願いしたいと思います。

(13) 市営住宅入居者の苦情に対する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

令和3年4月某日、Aが私の住んでいる市営住宅の除草をしたが、私の自宅とその隣の空き家の部分だけ草が残っていた。私の家の分だけわざと除草範囲から除いたと考えられ、そのような差別はおかしいと思う。

この件についてBに相談したところ職員から、「空き室の所は切るけれど、そうでない所は自分で切らなければならない」と言われ意味が分からなかった。また、C課の職員からは、「Bの職員のことを許してやってくれませんか」と言われたが、私はそのようなことを言われるようなことは何もしていない。その後もこの件について苦情・相談をしたが対応が遅すぎると感じた。

その後も意味の分からない説明や、BやC課の職員が訪問した時の態度も挨拶もなく、話も聞いてくれなかった。

他にも電話線に草が絡まっていたり、外灯が切れていたりしてもBやC課は対応しない。また、隣人から覗かれていると相談したところ、カラーコーンを持ってきたが、その時にワーツと叫ばれた。

このようなすべき仕事をしていないBやC課には、これまでのことの説明や謝罪をしてほしい。

市からの回答

まず、除草については、BはAに依頼しておらず、過去にも依頼したことはありません。今回、Aに依頼したのは、管理人の要望を受けて住人では出来ない竹の剪定と電話線に巻き付いたかずらの除去を行うものです。団地内の除草は一部の作業が困難な急斜面等の場所を除いては、団地の皆様で協力して行ってもらっています。そのため、申立人の自宅とその隣の空き家の前はAの作業範囲ではなく、作業は行われませんでした。

その後、申立人から前記苦情がありましたので、Bの職員が申立人宅へお伺いし、現地確認を行ったところ、草の刈り残しがある場所は申立人自身が除草すべき場所であることを確認しました。そのことを申立人に説明しましたが理解を得られませんでした。

次に、「Bの職員のことを許してやってくれませんか」という発言は、今後の話を進めるため、仮に問題があったのであれば許してやってくれませんかという趣旨で発した言葉です。

また、電話線に巻き付いたかずらについては、4月の剪定作業中に除去しようとしたが申立人から、目隠しがなくなるとの申出があり作業の中止を求められたものです。

さらに、外灯の電球の取替については、原則団地住民で行うことになっており、そ

の費用は団地住民負担（共益費）となっています。管理人へ確認したところ、以前から団地住民の意向で共益費削減のため故意に消しているとのことでした。このような周知は清掃活動等の時に説明しているそうですが、申立人は参加されていないため、話が伝わっていなかったものと思われます。

最後に、カラーコーンについては、申立人より隣人から何度も覗かれているとの相談をBの職員が受けていたため、苦肉の策として申立人の了解を頂き、申立人の自宅前の空き地に設置したものです。この時のやり取りの中で、申立人に強い口調で説明したものと考えられます。

オンブズマンの判断

まず、申立人は自宅とその隣の空き家の前だけが除草されていなかったと主張されています。そこで、申立人が主張する場所は除草の作業対象となっていたかが問題となります。オンブズマンはAとBとが交わした請負契約書を確認しました。それによると、件名にも作業項目にも「除草」という文言は入っていませんでした。また、公営住宅法及び熊本市住宅管理条例に基づく「市営住宅の修繕取扱要領」の修繕費用負担区分表によると、草刈りや草刈り後の処分費用は、原則として入居者の負担とされており、これは市営住宅の住民に年2回配られる情報誌においても共益費の説明の例として挙げられています。このことから、「市からの回答」にもあるように市営住宅内の除草については、一部の作業困難な急斜面等の場所を除いては、市営住宅の住民自身で行うことになっているということができます。

そこで、本件において除草しなかった場所が「一部の作業が困難な急斜面等」に当たり、Bで除草すべき場所と言えるかですが、オンブズマンが現地確認を行ったところ、同所は狭小且つ平坦な場所で、生垣等に邪魔をされることもなく容易に除草ができる場所であり、一部の作業が困難な急斜面等に当たらないことは一目瞭然で、申立人自身が除草すべき場所でした。よって、この場所を除草しなかったことに何らの不備もありません。

次に、剪定作業後の申立人の苦情に対するB及びC課の対応についてですが、詳細な対応記録は残していないとのことですので、対応に不備があったかどうかについては、両者が主張している事実から合理的に推認できる範囲で判断することにします。

まず、Bが「空き室の所は切るけれど、そうでない所は自分で切らなければならない」と言ったことは、先に述べたように申立人が主張されている場所の除草は住民自身で除草すべき場所であることから、この発言自体に問題はありません。BとC課の職員が申立人宅を訪問した際の行動や発言についても、本件に関する前後の経緯等から合理的に推認すると、「市からの回答」と概ね同じ事実があったと判断されます。

申立人はBやCの職員の対応が遅すぎ、不誠実であると主張していますが、Bの職員は作業日の5日後、申立人から連絡を受けて2日後にAの職員と共に訪問し、草の刈り残しの件について現地で確認を行ったとのこと。「Bの職員のことを許して

やってくれませんか」という発言も、仮に職員の対応に問題があったのであればという趣旨での発言であったと考えるのが合理的であり、このような発言を行ったこと自体、特に問題はないと判断します。これら一連の流れから、作業後の申立人の苦情に対する市の対応には問題がなかったと判断します。

また、電話線に巻き付いているかずらの切除は作業日に申立人からの目隠し代わりがなくなるという要請で中止されていましたが、その後のBとC課職員での現地視察時に切除について説得しているとのことですので問題はありません。

さらに、外灯が切れていても交換しなかったことについては、「市からの回答」によると、共益費削減のため団地住民の意向で以前から消しているとのこと。前述した「市営住宅の修繕取扱要領」の修繕費用負担区分表によると、共用灯の球替は入居者の負担となっており、また市営住宅の住民に年2回配られる情報誌「はーとふる」にも、「外灯の電球と取替」は共益費で賄われることが明記されています。共益費削減のため以前から外灯が消されていたことを申立人は知らなかったものと思われませんが、これは申立人と団地住民の関係に起因するもので、B及びC課が関知するところではなく不備はありません。

最後に、カラーコーンの設置については、申立人から「自宅前の空き地から覗かれている」との相談を受けてBの職員が渡したものであり、それは申立人も認めているものと思われ。職員は、申立人の苦情に可能な限りの対応を行ってきたことが伺われ、やり取りの中で思わず強い言動等を発したとしても、それ自体に不備があったとは言えません。

(14) 婚姻届提出時の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

婚姻届を提出後に早く婚姻したことが記された戸籍を欲しかったため、事前に尋ねたところ、「A区役所が早い。」とのことだった。

ところが、A区役所へ婚姻届を提出した時、職員から「別の所でも出しても変わらない。」と言われた。

その際、職員は私たちが質問しているにも関わらず少し笑いながら「とりあえず見せて貰ってもいいですか?」と言った。また、説明の途中で急に「写真は撮られますか?」と意味の分からないことを言い、私とその発言の意味を理解できていない様子を見て笑いながら「いやいや、記念写真ですよ」と言った。

とても楽しみにして婚姻届を提出したのに不愉快だった。

今後同じ思いをされる方がいないようにしてほしい。

市からの回答

「A区役所が早い。」との説明を市職員が行ったのか不明ですが、戸籍法施行規則に規定されている婚姻後の戸籍編製について説明します。婚姻後の戸籍は、婚姻届を受理した市町村がその婚姻届を夫の本籍地、妻の本籍地、夫婦となった後の本籍地の各市町村役場に郵送し、それぞれの地において編製されます。そして、婚姻した夫婦の戸籍編製処理が最も早く行われるのは、夫婦となった後の本籍地の市町村で婚姻届を受理した場合です。それは、婚姻届が送付されるのを待つことなく戸籍の記録が可能だからです。したがって、職員が「A区役所が早い。」と説明することは考えられません。

他方、婚姻届を提出された際、職員から「別の所でも出しても変わらないと言われた」との主張について、確かに申立人が婚姻届を提出されて職員が対応していますが、そのような説明を行ったかどうかの記録がなく不明です。

「質問しているにも関わらず少し笑いながら『とりあえず見せて貰ってもいいですか?』と言った」との主張については、通常、婚姻届を提出したいとの意思表示があった場合、婚姻届の記載内容や添付書類を確認し、戸籍法に則り届出人に聴取りを行う必要もあることから、まずは婚姻届を見せていただくという対応をします。そのため、申立人の質問に答える前に婚姻届を見せてもらいたい旨を職員が発言したとしても、適切な説明や回答をするために必要な発言であったと考えます。

次に、「少し笑いながら」との主張につきまして、市の窓口においては、笑顔で気持ちの良い接遇を基本としており、婚姻届や出生届が提出された時などのおめでたいときは、更に明るい表情や声での対応を心がけておりますが、それが結果として申立人の意に沿わない対応となってしまったことは残念に思います。

「説明の途中で急に『写真は撮られますか?』と意味の分からないことを言い、私

が発言の意味を理解できていない様子を見て笑いながら『いやいや、記念写真ですよ』と言った。」との主張について、まず、写真撮影について説明いたします。婚姻届が提出された際、その場で記念写真の撮影を職員に依頼される方が多く、そのほとんどは、夫婦で婚姻届を手を持ったポーズでの撮影を希望されます。職員も窓口サービスとして快くご依頼に応じておりますが、撮影に関しては、要件審査の前に行うようにしています。理由は、婚姻届が審査のうえ、受理をされると、行政文書となり届出人にお渡しすることができなくなるためです。

次に、説明の途中で写真撮影のことを聞かれたとのことですが、前述の通り、写真撮影は窓口サービスとして実施しているもので、法令で定められた業務ではありません（届出人以外にお待ちいただいている市民の方がいらっしゃる場合や来庁者の多い区役所では対応できないこともあります。）ので、質問や説明に優先して行うことはありません。要件審査の前に撮影する必要上、手続きの途中で撮影の可否を尋ねることとなります。このタイミングで撮影の可否を問うことについては、これまで対応した中では、届出人に驚きや誤解を生じさせたことはありませんでしたが、本件では聞き方や配慮が不足していたのではないかと考えます。

職員の対応については、常日頃より配慮しているところですが、今回、ご夫婦ともに辛い思いをされたことについては残念に思います。今後、このような気持ちを抱かれることのないよう、定期的かつ効果的な接遇研修を実施してまいります。

オンブズマンの判断

まず、戸籍編製は「A区役所が早い」という説明を誰が行ったものなのかについて、申立人と連絡がつかず、詳細を確認することができませんでした。

婚姻届にかかる戸籍の編製の説明が、戸籍法及び戸籍法施行規則に基づいてなされていれば市に不備はないとすることができますが、本件では、婚姻届提出後の戸籍編製の流れについては「市からの回答」にある通り、戸籍法及び戸籍法施行規則を根拠に説明が行われていることから、「A区役所が早い。」と市職員が説明することは考えられません。

なお、「『別の所でも出しても変わらない。』と言われた。」ということについては、事実が分かりません。

また、「職員は私たちが質問しているにも関わらず少し笑いながら『とりあえず見せて貰ってもいいですか?』と言った。」との主張については、職員が市民から提出された婚姻届について、所定の欄に必要な事項が記載してあるか、また、戸籍法に則り適切な説明や質問を行うために、婚姻届を見せてもらうということは必要なことであると考えます。また、対応する際の表情については、市民に対して不快な気持ちを与えないよう気を遣うことが必要だと考えます。

本件についてみると、質問を遮ってまでの対応なのか、具体的な状況は不明な部分があるものの、通常の市の対応は、婚姻届の提出意思が確認された場合、まずは婚姻

市の業務に不備がなかった事例

届を見せていただくとのことです。これは、届出人に対し質問し書類提出を求めるために必要があるので行っていることです。

よって、まずは婚姻届を見せてもらうという対応に不備は認められません。

対応する際の表情については、本件に限らず、通常時から職員は笑顔で気持ちの良い接遇を基本としており、特に婚姻届の提出時には更に明るい表情や声での対応を心がけているとのことです。このことについて、職員は市民に対して不快な気持ちを与えないよう気遣っていると考えられます。

よって、笑顔での接遇について不備は認められません。

さらに「説明の途中で急に『写真は撮られますか?』と意味の分からないことを言い、私が発言の意味を理解できていない様子を見て笑いながら『いやいや、記念写真ですよ』と言った。」との主張については、写真撮影は、法令に基づく対応ではなく窓口サービスとして行っているところ、婚姻届が受理される前の適切なタイミングでの対応を行っているのであれば、市に不備はないといえます。

本件についてみると、申立人から提出された婚姻届について、職員は空欄等がないかを確認し、要件等の審査に入る前の段階で、写真撮影について問いかけました。このタイミングで行われたことは、婚姻届が受理されると行政文書となり届出人にお渡しすることができないことから、婚姻届が受理される前の適切なタイミングであったといえます。

よって、このことについて不備は認められません。

申立人は、「とても楽しみにして婚姻届を提出したのに不愉快だった。」とのことです。市は、本件を受けて早速婚姻届の提出時に読んでいただく案内文を自主的に作製し、オンブズマンも確認しました。その案内文には記念撮影のことや婚姻後の戸籍発行等について書かれており、市民が婚姻届を提出する際の待ち時間で読んでいただくようになっています。

申立人が主張されていたように「同じ思いをされる方がいないよう」な状況へ一歩近づいたのではないかと感じております。

(15) 市民に対する警備員の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、市の様々な事業への要望があり、長である市長の担当に直接話したくて、令和3年（2021年）3月、A課へ行った。そこで、入室管理の警備員に市長の担当に要望を述べたい旨伝えたが、その警備員は誰かに電話し、その後、別の警備員が現れ、まだ何も言っていないにも関わらず、いきなり肩をつかまれ強制的に追い出された。このような、警備員の対応に納得がいかないため、苦情を申し立てる。

市からの回答

市役所内の警備業務につきましては、警備会社に対し業務委託を行っており、警備会社の社員が警備業務を行っています。警備業務については午前8時から午後6時の間に市役所において施設の管理及び秩序の維持を図るための警備を行っています。

市役所内の警備業務に従事している警備員は、警備業法に基づき施設警備業務2級以上の資格を有しており、来客等の対応につきましては、受付マナーを共有しています。

A課における来客時の対応については、A課から警備員へ指示がなされており、面会の約束のない来庁者に関しては、原則としてA課に入れないこととなっています。

令和3年（2021年）3月8日9時10分頃、申立人がA課を訪れ、入室管理の警備員（以下「警備員B」という。）に対して大声を出してA課へ入室させるよう要求しました。申立人は以前もA課へ来られて、同じ要求をされたことがありましたので、警備員Bは、警備の責任者である警備員（以下「警備員C」という。）に電話をかけ、応援を要請しました。警備員Cは応援要請を受け、直ちにA課入り口に駆け付け、大声を出していた申立人に対して「静かにしてください。」と言い、来室の目的を聞くため「ご用件は何でしょうか。」と尋ねました。これに対して申立人は「市長に会わせろ。A課へ入れろ。」と言うだけで、お約束もなかったため、警備員Cは申立人に対して「それはできません。お約束がないと入室できません。お帰りください。」と言いました。

それでも申立人は帰る意思がないと思われ、大声を出されて要求をし続けられたため、警備員Cは申立人の体を支える形で移動を促し、エレベーターに乗せ、一緒に市役所1階エレベーターホールまで移動しました。

なお、警備員Cは、申立人主張のような、いきなり肩をつかむような行為は決して行っていないとのことでした。

市役所内においては、庁舎の管理及び秩序の維持を図るため、熊本市庁舎管理規則に基づいて、必要な説明等を行い、適宜ご案内させていただくことは、適正な業務の範囲と考えております。

今後も適正な庁舎管理を行ってまいります。特に来庁者への対応については、親切かつ丁寧な対応を心がけるよう、職員や委託事業者に対し指導を行うこととしてお

ります。

オンブズマンの判断

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、A課を訪れた際の警備員の対応について苦情を述べられています。警備員は市と業務委託を行っている警備会社の社員で市の職員ではありません。ここでオンブズマンの調査管轄は「市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為」となっています（熊本市オンブズマン条例）。そうすると本件においては、警備会社への市の指導監督に問題がないかについて判断することとなります。

そこで、申立人の主張に関し、申立人に対する警備員の対応を見つつ、警備会社への市の指導監督に不備がなかったかを検討します。

本件事実関係において、申立人の主張と市の主張は異なっています。市の主張は、警備員が業務中に生じた事項や巡回時に定められた事項の点検確認状況等について記入し、市に提出された警備日誌をもとに行っています。この警備日誌は、警備員が業務上作成した記録であり、それぞれの対応ごとに各警備員が作成し、その内容の確認については各警備員のみでなく市の職員も複数名で行っています。なお、オンブズマンが確認した本件事実が起こった日である令和3年（2021年）3月8日の警備日誌は、警備責任者である警備員Dが作成し、警備員3名の署名捺印がされており、それをE課職員の課長以下5名が確認捺印していることが認められました。そうであるなら、これらの記録に作成者の作為が混入するおそれは低く事実に基づいたものと考えられ、その記載内容や当該記録と合致する聞き取り内容は概ね事実として認定できると判断します。そのうえで本件について検討していきたいと思えます。

「市からの回答」によると、A課における来客時の対応については、A課から警備員へ指示がなされており、面会の約束のない来庁者に関しては、原則としてA課に入れないこととなっているとのことです。この指示に問題はなかったかですが、A課は市長室、副市長室と同じフロアに併設されており、警備の関係上、面会の約束のない来庁者をA課に入れないという対応の指示には合理性があり、問題は見られません。よって、A課における警備会社に対する市の指導監督に不備は見られません。

本件においては、A課の上記指示のもと、警備員Cは面会の約束のない申立人に対して退室を求めています。また、申立人は再三の警備員Cの注意にもかかわらず、大声を出し、繰り返し「市長に会わせろ」との要求を行っていることから、申立人に対して退室を求めることは適正な業務であります。

以上より、警備員Cの対応に問題は見られず、また、市の警備会社に対する指導監督にも問題は見られません。

申立人は、市の各部署を訪れ、様々な要望を述べられているようです。市の業務をより良くしようというお気持ちは大変ありがたいのですが、お気持ちが強いあまり、お話が長くなったり、その際のお声が大きくなったり、少し攻撃的な口調で要望を述

べられることがあるようです。市の職員としましては、市の業務の改善点をお伺いすることはやぶさかではないのですが、お話が長時間になると他の業務に差支えが出てしまいますし、お声が大きくなりますと、他の来庁者にご迷惑がかかることにもなります。したがって、市に要望等のご意見をおっしゃられる場合は、穏便に適度な時間でお願ひしたいと思います。また、市には手紙により広く市民の皆様から市政に関するご意見やご提案等を受け付ける制度として「市長への手紙」や「市民の皆様の声」がございますので、そちらの利用を検討されてはいかがでしょうか。申立人は目がご不自由とのことですが、ご自分で書けないのであれば、代筆を頼まれるなりして、上記制度を利用することも考えてみられるのもよろしいかと思われま

(16) 委託業者への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私はA社に雇用されてBセンターで7年間清掃員として働いていた。令和3年（2021年）7月末に、A社から突然今月末をもってBセンターの担当から外されることを言い渡された。私は他の仕事をしているので、A社の他の現場に回ることができないので、解雇を余儀なくされた。

A社にBセンターの担当から外された理由を聞くと、Bセンターの職員から、私を担当から外さないと会社の指名権を剥奪すると言われたそうだ。

私を担当から外す理由は、私が市民のいる所で掃除をしたこと、モップ掛けや掃除機掛け及びトイレの掃除が雑なこと、職員と話していたことだった。更に、私が休憩室で休憩していた時に職員がノックをしても出て行かなかったことも理由として挙げられていた。しかし、私はノックされたことも知らなかった。

上記のような要望があるのならBセンターは、まずはA社か私に注意をするべきではないか。いきなり私を担当から外すやり方は乱暴すぎるし、A社の指名権を剥奪するというやり方も横暴に感じる。

市からの回答

A社との清掃業務については、地方自治法や熊本市清掃委託契約事務取扱要綱に基づき、入札の実施及び契約の締結を行っています。作業内容については、仕様書及び特記仕様書等で提示させていただいており、毎月、完了報告書をもって検査後（仕様通りの業務が行われているか確認後）、合格という評価であれば委託料をお支払いさせていただいているところです。

申立人については、数年前より市民及び職員から苦情申立ての趣旨に書かれている苦情が度々寄せられていました。

具体的には、モップかけ等が不十分であり、さらに控室に長時間こもりきりの状態が常習化していました。控室については、仕様書においては、ごく短時間の休憩などを想定しており、長時間の休憩に使用することを許容しているわけではありません。本人への注意はその都度行っていましたが、その注意に対し、最終的に業務姿勢を改めることがありませんでした。

上述したように、毎月の完了報告書に対する合格が出せる状態ではとてもありませんでしたが、申立人とは別の方が熱心に清掃されていることから、検査については合格とし、委託料をお支払いしてきました。しかし、申立人の勤務態度が変わらないため、A社と取り交わしている清掃業務委託契約書（長期継続契約）第6条「受託者は、業務の実施につき用いた使用人による業務の行為については、一切の責任を負う」に基づき、令和3年（2021年）6月、受託者代表者であるA社社長に対し、申出人の勤務態度について報告し、指導していただくようお願いをしました。その時、A社社長か

らは分かりましたという返事を頂きました。しかし、申立人の業務態度は改善されず、同年7月にもう一度A社に指導のお願いをしました。それでも改善されなかったため、再度同月に申立人の状況が改善されていないことをお伝えしました。その時も、まだ、A社から申立人に市の要望を伝えていないとのことでした。そこで、申立人の交代ができないかを相談しました。しかし、A社は社員が少なく、すぐに交代は難しいとの返答でしたので、もう一度申立人に指導することをお願いしました。また、以前から申立人の業務態度についてA社にお話しをさせていただいているにもかかわらずなかなか改善されていないことから、この状態が続くと、検査を合格にするのは難しく契約不履行となること、場合によっては関係する要綱に基づいて指名停止の措置に該当する可能性がある旨をお伝えしました。なお、A社に対して、「指名権の剥奪」という発言をしたことは一切ありません。

その約2週間後、A社の方が来所され、申立人は今月いっばいで解雇するとの話をされました。

申立人の担当交代の要請は、A社と取り交わしている清掃業務委託契約書（長期継続契約）第6条に基づいて行ったものです。

また、申立人の解雇については、A社と申立人の間での契約に関することであり、Bセンターでは関与できないものと考えています。

オンブズマンの判断

「苦情申立ての趣旨」の争点は①Bセンターの要望により、申立人が担当を外されたこと、②担当を外すのであれば、まずA社が申立人に直接注意等を行うべきであるが、そのような注意等は行われなかったこと、及びBセンターから申立人に直接注意すべきだが、それはなされなかったこと、③Bセンターが「指名権剥奪」という言葉で申立人の担当交代をA社に要請したこと、に市に不備がないかということになります。

まず、3つの争点全てで問題となっているのは、申立人の勤務態度や清掃の内容（質）です。オンブズマンはこの点について資料がないか調べましたが、客観的な資料を見つけることはできませんでした。このことから、申立人の勤務態度や清掃の内容（質）について判断することは不可能と言えます。よって、これを前提に判断します。

まず、争点①について「市からの回答」によると、その理由は申立人の清掃が市が求める内容（質）に達していなかったこと等があり、このことをA社に指導をお願いしても改善されなかったためとされています。

BセンターとA社が締結している清掃業務委託契約書（長期継続契約）（以下「契約書」という。）第6条第1項には、「委託者は、業務の実施につき用いた使用人による業務上の行為については、一切の責任を負う」という文言があります。つまり、A社は申立人の業務上の行為について、Bセンターに対して一切の責任を負うことになります。よって、Bセンターが申立人の業務上の行為について不満があるときにA社

に改善を求めたり担当者を交代したりしてほしいと要望することは契約書第6条第1項において可能であると考えます。

次に、争点②について、オンブズマンの管轄は「市の機関の業務の執行及び当該業務に関する職員の行為」であることから、A社が申立人に直接注意等を行うべきかについてはオンブズマンの調査の対象外となります。また、Bセンターが直接注意すべきかについては、職業安定法第44条は「何人も、…労働者供給事業を行い、又はその労働者供給事業を行う者から供給される労働者を自らの指揮命令のもとに労働させてはならない。」と定めています。この法の定め趣旨は、労働者供給事業は労働者の自由意思を無視して労働させる等のいわゆる強制労働の弊害や中間搾取の弊害があることから、これを防止することにあります。つまり、BセンターがA社と雇用関係にある申立人の勤務について指揮命令をしているとすれば、A社は職業安定法第44条に違反することになります。このことから、Bセンターが申立人に注意を行わなかったことに不備は認められません。

最後に、争点③については、「市からの回答」等から「指名停止の措置」について話されたものと推測されます。ではBセンターがA社に、「この状態が続くと、検査を合格にするのは難しく、契約不履行となること、場合によっては関係する要綱に基づいて指名停止の措置に該当する可能性がある」と伝えたことに不備はなかったのでしょうか。市は業務委託契約を指名停止の措置にする場合、「熊本市物品購入契約及び業務委託契約等に係る指名停止等の措置要綱」に基づいて検討しているものと考えられます。同要綱には指名停止の措置の要件として「契約に違反し、本市の発注に係る相手方として不適当と認められるとき」と定められています。そうすると、BセンターがA社に指名停止の措置について説明したことは、その可能性を話しただけであることから不備は認められません。

もっとも、オンブズマンとしては、申立人に対するBセンターの対応については手続き不足の印象を受けました。指名停止の措置は委託業者にとって重大な影響を及ぼすと考えられます。そのような措置を採ろうとする場合は、口頭での注意、文書での注意を経て指名停止の措置をするべきであると思います。文書での注意は契約書第9条にも明記されており、求められる手続きであったと考えられます。

また、申立人やA社との対応をBセンターの担当者が一人で行っていたことも、組織としての対応になっていないのではないかという疑念を抱かせるものでした。今後の施設運営においてこれらを念頭においていただければと思います。

(17) 貸出図書の紛失と返却システム (要約)

苦情申立ての趣旨

私は、2020年12月、市立図書館で4冊の本を借りた。そして、同月に市立図書館の返却ポストに妻が4冊とも全て返却した。ところが、2021年1月に、市立図書館より借りた本のうち1冊が返却されていないとの督促状が自宅に届いた。そこで、同年2月に、市立図書館に出向き、返却した経緯を説明した。その時は、双方で改めて本を探してみるということで話は終わった。同月、市立図書館より電話連絡があり、市立図書館とその他の図書施設を探してみたが見つからないので、本の返却を要求された。私は改めて返却している旨伝えましたが、こちらの話は聞かず、本は現物で弁償するよう要求された。

通常は遅れないよう返却の窓口にて、職員に渡して返却していたのだが、今回は返却ポストを利用したばかりにトラブルに巻き込まれてしまった。

そこで、本の返却に関するシステムの不備と職員の対応が事務的で配慮に欠けていることについて、苦情を申し立てる。

市からの回答

返却ポストは市立図書館はじめ、市内23か所に設置しております。

返却ポストに投函され返却された図書資料（以下「資料」という。）は、毎日、定期的に回収しており、その際、ポスト内に回収漏れの資料がないかも確認しております。返却された資料は、その後、図書館カウンターにおいて窓口で返却された資料と同様に図書管理システムで返却処理を行っています。

貸出資料が返却されない場合、督促はがき、電子メール、電話のいずれかの方法によって返却してもらうようお願いしています（熊本市立図書館資料貸出等に関する要綱（以下「貸出要綱」という。）。督促は1月につき1回、計3回まで実施しています（貸出要綱）。

資料の紛失等の理由により返却できない場合は、資料紛失破損届を教育委員会へ提出してもらい（熊本市立図書館資料の弁償に関する要綱（以下「弁償要綱」という。）、届出から1か月以内に弁償しなければなりません（弁償要綱）。

弁償の方法は、紛失した資料と同一の資料をもって弁償することになっております（弁償要綱）。ただし、同一の資料が入手できないときは、類似の資料で弁償することができます（弁償要綱）。

返却ポストに投函された資料は、毎日、回収し、図書カウンターにおいて図書管理システムで返却処理を行っています。データ処理はICタグを用いて10冊ずつ一括して読み取った後、再度、1冊ずつバーコードを読み取っています。このように二重に返却処理を行っていますので、返却処理の誤りは考えにくく、過去数年にわたり、返却ポストに投函されたが、返却処理がなされていなかったという事例は発生しており

ません。なお、返却ポストから図書カウンターまでの距離は20メートルほどで、返却された本を移動させる際には、図書館職員2～4名で、専用のワゴンで搬送しており、その際に紛失するようなこともありません。本件においても、平日の回収ですので、図書館職員2～4名で対応しております。

万一、返却処理入力不完全のまま配架された場合においても、当該資料の請求記号に基づく所定の書架を探すことによって発見することができます。棚ごとに担当を決め、日々誤った分類番号の資料が配架されていないか点検しています。

さらに本件については、全ての図書館・公民館等の書架を2度にわたり探しましたが見つからないことから、誤って他館へ搬送された可能性も低いです。

以上を踏まえ、当館へ返却したという申立人の主張を受け入れることは困難と判断しました。当該資料については、申立人に返却を促すとともに、紛失により返却が困難な場合は、同一の資料又は代替資料による弁償を求めています。

図書館職員の対応が事務的で配慮に欠けているとの申立人の苦情については、図書館職員として丁寧な接遇を心がけてはおりますが、申立人がそのようにお感じになったのであれば、そのことを真摯に受け止め、よりいっそう職員の接遇改善に取り組みたいと思います。

オンブズマンの判断

まず、返却ポストでの返却手続きについて、返却本が返却ポストから図書カウンターに運ばれるまでの作業、そして、図書管理システムでの返却処理に分けて、それぞれ問題がないか検証します。

返却ポストから図書カウンターに運ばれる作業について、オンブズマンが市立図書館に確認したところ、まず返却ポストでの返却本の回収については、返却ポストは返却本を傷つけないよう底にバネが入った構造になっているため、返却本を回収する際は、そのバネを一度押さえ、底とバネの間に返却本の取り忘れがないかまでチェックを行うそうです。よって、返却ポストからの返却本の取り忘れは起こりえないとのことです。次に、返却ポストの返却本を回収した後、図書カウンターに搬送する作業についてですが、返却本を専用のワゴンに移し、職員2～4名で搬送します。複数人で搬送を行うため、搬送時に紛失するようなことはないとのことでした。

また、図書管理システムでの返却処理についてですが、返却ミスが起こらないようICタグ及びバーコードを用いて二重の返却処理を行っているとのことですので、こちらもミスが起こる可能性は低く、問題はみられません。

以上より、返却ポストでの返却手続きについて、特に問題となるような点は見受けられませんので、不備は認められません。

次に、市立図書館が申立人に対し本件図書の弁償を求めたこと等の職員の対応についてですが、返却ポストでの返却手続きに問題がなく、本件図書が返却されているのであれば、返却処理がなされていないということはありません、さらに各図書館・

公民館等に間違っ送られている場合をも想定して、2回にわたり検索したが見つからなかったとのことです。市立図書館は行える手立てはすべて行ったうえで、本件図書の返却がなされていないと判断に至ったことが認められます。よって、弁償要綱に基づき、市立図書館が申立人に対して、本件図書の弁償を求めたことについて不備は認められないと考えます。

「苦情申立ての趣旨」には「こちらの話は聞かず」という言葉があることから、返却したと言っているのに弁償しろというのはあまりに一方的ではないかとの思いがあることと察します。この点、市立図書館としては、本件図書の返却処理がなされていない以上、規定上、弁償を求めざるを得ないため、その旨をお伝えすること自体に問題はありませぬ。ただ、申立人が本を返却した旨主張されご納得されていない以上、もう少し丁寧な説明を行うべきではなかったかとは思われます。オンブズマンに説明を行ったように、返却ポストでの返却システムに間違いが起こる可能性がほぼないこと、そして、各図書館・公民館等に間違っ送られていないか2度にわたり探したが見つからなかったことなど、市立図書館としてもやれるだけのことを行った結果であることを、申立人に対し説明を尽くしていたのであれば、申立人としても納得までは得られなかったとしても、苦情にまで発展することはなかったのかもしれない。説明をしすぎて悪いということはありませんので、行えるだけの説明は尽くしてもらいたいと思います。

申立人におかれましては、返却したはずの本件図書の返却処理がなされていないことについてご納得できない点もあるかとは思いますが、市立図書館としても、できる限りの調査をした結果ですので、その点ご理解していただけたらと思います。

また、市立図書館を頻繁に利用されている申立人におかれましては、今回の件はとてショックであったことと思料します。市民の知的な活動を支え、教育と文化の発展に寄与する市立図書館の運営についてご理解いただきながら、市立図書館から足が遠のかれることがないようにと願っています。