

熊本市オンブズマン

令和4年度(2022年度) 運営状況報告書

令和4年(2022年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日

令和5年(2023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	原田 信輔	1
熊本市オンブズマン	崎坂 誠司	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情申立て後の流れ	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

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	22
2 市の業務に不備がなかった事例	31
3 調査対象とならなかった事例	93
4 調査を中止した事例	95

IV 発意調査の事例

1 電子メールの取扱い	98
2 民生委員と市の協働について	105

参考

1 利用者の声	111
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	112
3 歴代の熊本市オンブズマン	114
4 熊本市オンブズマン条例	115

「公的オンブズマンの役割」について

熊本市代表オンブズマン

はらだ しんすけ
原田 信輔



令和4年度も新型コロナが続きましたが、オンブズマンに対する苦情申立ては63件と昨年を大きく上回る件数でした。

私は、令和元年11月1日にオンブズマンに就任し、本年10月末をもって任期満了で退任しますが、この間、常に模索していたのは、公的オンブズマンとして果たすべき役割でした。

公的オンブズマンは、市民による苦情申立てを通して、市政に対する監視や改善機能を強く期待された制度とされていますが、市民の苦情申立ては、多種多様であり、市及び職員の職務執行に対する直接的な苦情だけでなく、法制度や市政に対する漠然とした不満や不安等に基づくと思われるもの、ひいては苦情そのものが自己目的化しているようなものもあります。これにどう対処するか、悩ましいことも多々ありますが、これら苦情申立ての根底には市民感覚や市民意識、市民感情が潜んでいるとも考えられ、可能な限り慎重に対処するよう心がけています。

そのため、苦情申立てが仮に調査対象外と思われる事案であったとしても、辛抱強く、申立人の真意を確かめながら、申立ての趣旨を確定し、できるだけ幅広く調査に付すようにしていますが、調査不相当等調査対象外とせざるを得ない場合にも、その理由を適確に、且つ分かり易く説明することで納得して頂くようにしています。また、オンブズマンに対する過度な期待もありますが、技術的、専門的知識に基づく判断を要する場合や合理的な行政裁量に委ねられている場合など、オンブズマンが安易に踏み込んではいない領域もあり、オンブズマンとしての対処には限界があることを明確に説明する必要もあります。

熊本市オンブズマン制度は、発足後11年を経過し、市民及び職員にも定着し、現在においては、苦情対象の担当部署から提案があったということで申立てがなされる場合もありますので、中立公正な立場で苦情に対処するというオンブズマン制度の有用性が浸透し、行政と市民の協働による行政運営にも寄与しているものと思います。市民による苦情は、職員の初期対応の悪さ、説明不足、処理ミス、処理の遅れ等多様ですが、苦情に対する対処や対応次第で感情的なものになり、対応そのものが苦情の対象になり、苦情の連鎖にもなりかねません。このような場合、職員も疲弊し、また担当部署の業務にも多大な影響を及ぼしかねませんので、職員ないし担当部署で、中立公正なオンブズマンに判断を求めることを提案し、迅速に問題解決を図ることも、オンブズマン制度の目的に叶うものと考えています。

今後も苦情申立てを通して、市民と行政とのよりよき関係、あり方を検証、模索しながら、公的オンブズマン制度がさらに進化、充実することを願っております。

苦情申立てについて

熊本市オンブズマン

さきさか せいじ
崎坂 誠司



市民から熊本市オンブズマンに対して、種々の苦情申立てがなされます。苦情の中身を見ると、個人の利害に関する切実な問題を提起するもの、一般的抽象的な市政に対する不満を述べるもの、市職員の接遇を問題にするもの、法令の不備や欠陥をいうものなど様々です。

ところで、熊本市オンブズマン条例第15条では、「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。」と定めていて、調査対象外の苦情が類型化されています。その中の（４）号では「虚偽その他正当な理由がないと認められるとき」というのがあります。

申立人の利害に関するものではない苦情、一般的抽象的に、市政に関する不満や法令の不備や欠陥に関する意見をいうものなど、オンブズマンの調査対象外の申立ても多くあります。これらの調査対象外の苦情申立てについては形式的に判断することが可能です。しかし、同条（４）号の「虚偽その他正当な理由がないと認められるとき」というのは苦情申立ての内容を吟味しないと判断できないのが通常です。したがって、一旦調査した上で、「虚偽その他正当な理由がない」と判断することになります。

申立人からすると「正当な理由がある」という思いで、苦情申立てをしているものと思われませんが、調査の結果、客観的には「虚偽その他正当な理由がない」と判断せざるを得ない事案も散見されます。

そのような場合、オンブズマンは、「虚偽その他正当な理由がない」と結論付けるのではなく、その他の不備なしの事案と同様に、「不備なし」と結論付けることになります。

このような事案こそ、オンブズマンの調査判断に対する申立人の批判は大きく、その批判に対応せざるを得ないオンブズマン事務局の専門調査員や職員らの気苦労も大きいと感じているところです。

オンブズマン事務局の専門調査員や職員らの日頃のご苦労に対して感謝するとともに、オンブズマンとしては、種々の苦情申立ての調査判断にあたり、情実を入れずに、慎重かつ厳正な調査判断を徹底しなければならないと改めて肝に銘じているところです。

I 制度の概要

1 制度の概要

2 苦情申立て後の流れ

I 制度の概要

1 制度の概要

(1) オンブズマンの目的

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。

(2) オンブズマンの職務

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、制度の改善を求める意見表明をします。

(3) 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。

(4) 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 オンブズマンの職務に関する事項

(5) 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。

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

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3名、事務職員1名、相談員1名、そして事務局長の計8名体制です。

(6) 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、各区役所、まちづくりセンター等に置いています。

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、便箋などの苦情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。

(7) 面談について

苦情申立て後、調査開始までの間に、希望があれば、オンブズマンと面談を1回限りすることができます。希望される方は、事前に事務局へ予約が必要です。

(8) 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、実地調査などの方法で行います。

(9) 調査結果の通知

オンブズマンは、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。

(10) 運営状況の報告・公表

毎年度の運営状況を市長及び議会に報告するとともに、これを公表します。

2 苦情申立て後の流れ



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

令和4年度（2022年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は63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59件、市外居住者からの申立てが4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、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39件（61.9%）で最も多く、次いで持参が16件（25.4%）、郵送6件（9.5%）、FAX2件（3.2%）となっています。

表1 月別・居住地別・申立方法別受付状況 （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	2	2	0	0	1	1	0	0
5	8	6	1	1	2	5	1	0
6	6	6	0	0	1	4	1	0
7	4	3	1	0	0	2	1	1
8	3	3	0	0	1	1	0	1
9	4	4	0	0	2	1	1	0
10	4	4	0	0	0	4	0	0
11	10	10	0	0	4	5	1	0
12	6	6	0	0	2	4	0	0
1	3	3	0	0	0	3	0	0
2	6	6	0	0	3	3	0	0
3	7	6	1	0	0	6	1	0
合計	63	59	3	1	16	39	6	2
構成比	100.0	93.6	4.8	1.6	25.4	61.9	9.5	3.2

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所23件（36.5%）と最も多く、次いで健康福祉局11件（17.5%）となっています。

表2 行政組織別受付状況

（単位：件・%）

組 織	件数	構成比	分 野			
政策局	5	7.9	広聴制度	3	市街地活性化	2
総務局	1	1.6	情報公開制度	1		
財政局	5 (1)	7.9	固定資産税	4(1)	市民税	1
文化市民局	4	6.3	自治基本条例	1	住所表示	1
			熊本城観光	1	文化施設	1
健康福祉局	11 【1】	17.5	児童福祉	3	介護福祉	2
			感染症対策	1【1】	国民健康保険	1
			民生委員	1	子育て支援	1
都市建設局	3 (1)	4.8	市営住宅	2	建物安全支援	1(1)
区役所 [土木センター]	23 [11]	36.5 [17.5]	生活保護	5	マイナンバーカード	2
			戸籍・住民票	1	国民健康保険	1
			障がい者福祉	1	児童福祉	1
			道路工事	5	公園管理	3
			河川管理	1	街路樹管理	1
			道路管理	1		
交通局	2	3.2	交通運営	1	電車運行	1
上下水道局	2	3.2	水道工事	1	水道料金	1
市民病院	1	1.6	診療	1		
教育委員会	4	6.3	図書館	2	学校教育	1
			学校給食	1		
選挙管理委員会	1	1.6	選挙制度	1		
その他の機関	1	1.6	民間企業	1		
合 計	63 【1】 (2)	100.0				

【 】内の数字は新型コロナウイルス感染症関連の申立て 計1件
 ()内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計2件

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和4年度（2022年度）処理分

令和3年度（2021年度）に苦情申立てを受け付け、令和4年度（2022年度）に調査を継続したものが13件及び令和4年度（2022年度）に苦情申立てを受け付けた63件、あわせて76件の処理を行いました。

そのうち、令和4年度（2022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31件（40.8%）、調査対象とならなかったものが18件（23.7%）、調査を中止したものが2件（2.6%）、取り下げられたものが17件（22.4%）、次年度に継続したものが8件（10.5%）となっています。

表3 処理状況

（単位：件・％）

区 分	件 数	構成比
1 調査結果を通知したもの	31 (2)	40.8
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3 (1)	4.0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0.0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	28 (1)	36.8
2 調査対象とならなかったもの	18 【1】	23.7
(1) 管轄外のもの	2	2.6
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	16 【1】	21.1
3 調査を中止したもの	2	2.6
4 取り下げられたもの	17 (1)	22.4
5 継続調査中のもの（次年度に調査を継続）	8	10.5
合 計	76 【1】 (3)	100.0

【 】内の数字は新型コロナウイルス感染症関連の申立て 計1件
 ()内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計2件

また、オンブズマンの調査に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

なお、令和4年度（2022年度）に処理した76件のうち、継続調査中のもの（令和5年度（2023年度）に調査を継続）8件を除く68件の状況です。

オンブズマンの調査日数は、申立人に調査開始を通知した日から調査結果を通知した日までの日数です。

表4 オンブズマンの調査日数の状況

（単位：件・％）

区 分	30日 以内	31日～ 60日	61日～ 90日	91日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの	0	7	19	5	31
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	1	1	1	3
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	0	0	0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	6	18	4	28
2 調査対象とならなかったもの	16	1	1	0	18
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他のもの (利害なし・1年以上経過等)	14	1	1	0	16
3 調査を中止したもの	1	1	0	0	2
4 取り下げられたもの	17	0	0	0	17
合 計	34	9	20	5	68
構 成 比	50.0	13.2	29.4	7.4	100.0

3 発意調査

令和4年度（2022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2件行いました。（「IV 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

令和4年度（2022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は、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	6月24日（金）	東区役所
第2回	7月21日（木）	西区役所
第3回	8月19日（金）	南区役所
第4回	9月15日（木）	北区役所
第5回	11月18日（金）	東区役所
第6回	12月15日（木）	西区役所
第7回	1月20日（金）	南区役所
第8回	2月16日（木）	北区役所

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。令和4年度（2022年度）は4件について4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)

令和4年度（2022年度）にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、改善が必要な2件について改善等の状況の追跡調査を行いました。

8 その他の活動

(1) 苦情相談、要望の受付

令和4年度（2022年度）は、苦情申立てにはあたりませんでした。市政等に関する苦情相談、要望を248件受け付けました。

表5 苦情相談、要望の分野別受付状況 (単位：件・%)

分 野	件 数	構成比
福祉・子ども	51	20.6
道路・河川	19	7.7
住宅・公園	12	4.9
教育	9	3.6
税金・財政	9	3.6
住所・戸籍	4	1.6
ごみ・環境	3	1.2
被災者支援	3	1.2
上下水道	2	0.8
総務・契約	2	0.8
文化・スポーツ	2	0.8
健康・生活衛生	1	0.4
都市計画・開発	1	0.4
病院	1	0.4
その他	129	52.0
合 計	248	100.0

(2) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

例年11月に総務省（東京都）で開催される全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行っています。

令和4年度（2022年度）は、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点からWeb会議形式で12月に開催され意見・情報交換を行いました。

(3) 広報

① 市政だよりでの広報

令和4年度（2022年度）7月号及び12月号に制度案内記事を掲載しました。
また、令和4年度（2022年度）6月号から2月号まで巡回オンブズマン開催記事を掲載しました。

② ラジオでの広報

市政広報番組で制度についての広報を令和4年度（2022年度）は2回行いました。

【市政だより7月号】

熊本市オンブズマン制度

令和3年度(2021年度)運営状況の報告

オンブズマンが市政に関する苦情を随時迅速に調査するとともに市政を監視することで、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た制度です。令和3年度(2021年度)の苦情申立て受付件数は50件、苦情処理をした件数は、前年度からの継続分6件と合わせて56件でした。また、オンブズマン条例第7条第2項に基づく発覚調査は2件を行い、第7条第1項第2号に基づく報告・意見表明は行いませんでした。

オンブズマン制度とは？

オンブズマンが、市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査する制度です。
本市では2名のオンブズマンが職務を行っています。

○どんな苦情が対象となりますか？

本市の仕事とその仕事に関わる職員らの行為で、自らの利害に関わり、その事実があった日又は終わった日から原則として1年以内の苦情です。ただし、行政不服申立てなどほかの制度を利用した場合などは取り扱わないこともあります。詳しくは、事務局へ。

○苦情申立ての方法は？

書面(苦情申立書)を事務局へ提出してください(持参、郵送、Eメール、ホームページのフォームメール、またはファクスにて受け付け)。申し立て後、希望があれば、オンブズマンと直接面談ができます。
苦情申立書は、事務局や、各区役所、まちづくりセンターに設置しています。

○申し立て後は？

オンブズマンが苦情の内容や担当部署の調査を行います。その後、調査の結果に基づき、オンブズマンが良解(判断)を示し、その内容を申立人、当該方に文書で通知します。

令和3年度(2021年度)の行政機関別受付状況

行政機関	件数	行政機関	件数	行政機関	件数	
区役所	22 1	福祉局	2	経済観光局	1	
都市建設局	9 [1]	上下水道局	2	消防局	1	
健康福祉局	6	総務局	1	教育委員会	1	
保健局	3	環境局	1	人事委員会	1	
					合 計	50 [2](1)

【1】内は新型コロナウイルス、【2】内は熊本地震関連。

苦情対応結果(令和2年度(2020年度)継続分を含めた56件)

令和3年度(2021年度)分
令和2年度継続 6件
令和3年度受付 50件
計56件

7.1% 4件 苦情対応済(苦情解決済)かつ再苦情なかったもの

20.0% 11件 苦情対応済(苦情解決済)かつ再苦情あったもの

23.2% 13件 継続中かつ再苦情なかったもの

28.6% 16件 未対応かつ再苦情なかったもの

※再苦情発生 件数なし(1年以上経過済)

年次報告書が完成!

オンブズマン事務局、区役所、まちづくりセンターに置いていますが、市ホームページからもダウンロードができます。

(オンブズマン事務局 ☎096-320-2916)

— 15 —

【市政だより12月号】

ご相談ください 熊本市オンブズマン制度
 ～多くの皆さんに利用されています～

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、市政に対する市民の理解と信頼を高めることを目的とした制度です。

平成23年11月に制度が始まって以来、令和4年9月までに受け付けた苦情申立て件数は、734件でした。

オンブズマン制度による苦情申立てについて

熊本市の仕事と、その仕事に関わる職員の実績の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあ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。

オンブズマンが苦情の内容を審査し、担当部署の調査を行います。調査の結果を踏まえて、オンブズマンが一定の判断をし、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

市民と行政の橋渡し役



代表オンブズマン
原田 徳輔



オンブズマン
崎原 誠司

苦情申立ての方法

書面(苦情申立書)をオンブズマン事務局へ提出してください。

持参のほか、郵送、ファクス、Eメール、ホームページのフォームメールで受け付けています。

苦情申立ての後、希望があれば、オンブズマンと面談ができます。



専用ホームページから
の申立ても
できます

(オンブズマン事務局 ☎328-2916)

③ 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、まちづくりセンター等の市の施設に、苦情申立書を挟み込んだ制度を案内するパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】



【掲示用ポスター】



【苦情申立書】



(4) 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

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- 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
- 4 調査を中止した事例

Ⅲ 苦情申立ての事例

令和3年度（2021年度）に苦情申立てを受け付け、令和4年度（2022年度）に調査を継続したものが13件あり、令和4年度（2022年度）には調査がすべて終了しています。また、令和4年度（2022年度）に苦情申立てを受け付けた63件のうち、令和5年（2023年）3月までに55件の処理が終了しています。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

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。

「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の31件のうち、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）3件はすべての要約を掲載し、市の業務に不備がなかったもの28件については、そのうち23件の要約を掲載しています。

また、調査対象とならなかったもの18件、調査を中止したものの2件については、その内容と趣旨を掲載しています。

取り下げられたもの17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

内 容	頁
(1) 国民健康保険窓口職員の対応	22
(2) 熊本地震に係る被災代替家屋に対する固定資産税の減免	24
(3) 国民健康保険料納付（変更）通知書の送付	29

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 老人福祉施設の固定資産税課税	31
(2) 私有地の固定資産税課税	34
(3) システム運用保守業務委託等の随意契約と再委託	37
(4) 熊本城観光に伴う車いすの貸出時間	40
(5) 手話通訳者派遣サービスに関わる対応	43
(6) 児童手当の現況届の審査	46
(7) 引越しに伴う認定こども園退園の手続き	48
(8) 幼稚園の施設等利用給付認定の手続き	51
(9) 施設等における親に関する対応	54
(10) 私道橋の補修	57
(11) 換地された土地の擁壁についての対応	59
(12) 道路工事に伴う騒音及びヤスデの発生への対応	62
(13) セットバックに伴う舗装工事	64
(14) 盛土の撤去後の対応	67
(15) 私有地に埋まっているコンクリートの塊の調査	70
(16) 市道上の建築物への対応	72
(17) 境界の決め方	75
(18) 市道と擁壁のずれへの対応	78
(19) 自治会による遊具の設置	81
(20) 公立小学校の制服ブレザーの着用義務	83
(21) 教員の不適切な行為	86
(22) 学校給食費の還付手続の遅滞	88
(23) メールによる図書資料の購入希望の申込みへの対応	91
(24) メールによる質問への対応	—
(25) マイナンバーカード手続きの窓口対応	—
(26) 重度心身障害者医療費助成額の給付	—
(27) 保護費に関する説明	—
(28) 道路不法占用事案等の通報への対応	—

3 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 民間企業のケースワーカーの対応	93
(2) 選挙の無効	93
(3) 施設内での洗濯に要した水道や電気代	93
(4) 生活保護制度の法的解釈	93
(5) 新型コロナウイルス感染の死亡者数の公表	93
(6) 市電の騒音	93
(7) 住民票の住所表記	93
(8) 市道工事による私有地への食込み	94
(9) 水道工事による家屋外壁のひび割れ	94
(10) 情報公開制度の法的解釈	94
(11) 浴場施設の利用時間	94
(12) 工事に伴う水道水の放射能汚染	94
(13) パブリックコメント制度の運用	94
(14) パブリックコメントの実施時期	94
(15) 自治基本条例の改正案	94
(16) 図書貸出のシステム	94
(17) マイナンバーカード窓口の混雑	94
(18) 滞納分水道料金の支払い方法	94

4 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) システム運用保守業務委託等の随意契約と再委託	95
(2) 公園の利用制限	95

※報告書のページ数の都合により「2 市の業務に不備がなかった事例」については、一部を掲載しております。

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 国民健康保険窓口職員の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

令和4年（2022年）1月下旬、私は、国民健康保険料の支払い口座変更等の手続きのため区役所を訪れ、用件を述べたところ、寒い中、長時間待たされた後に、ようやく必要書類を渡された。そこで、渡された必要書類に、名前、住所、口座番号等の個人情報を書き込んで提出したところ、担当職員からキャッシュカードを持っているか聞かれたので、通帳はあるがキャッシュカードはない旨述べたところ、キャッシュカードがないと口座変更できないとのことで、私が書いた書類に目の前で大きく×印をつけ回収され、銀行で手続きを行うように言われた。キャッシュカードが必要であるなら、必要書類を記入させる前に、必要な物を持って来ているか前もって確認すべきではないか。それから、個人情報を書かれた書類を回収するのであれば、その書類をどのように扱うのか教示すべきではないか。

このような窓口職員の対応に、苦情を申し立てる。

市からの回答

国民健康保険料の納付口座の変更手続きにつきましては、熊本市保険料口座振替受付サービス利用申込書での手続き、口座振替依頼書兼自動払込利用申込書での手続き及び各金融機関窓口での熊本市歳入金口座振替依頼書・自動払込利用申込書による手続きの3通りがあります。

必要なものが各手続きによって異なりますので、市のホームページで案内しているほか、窓口にて対応していますし、電話でも対応しています。

申請書については、記入内容を申請人に確認し、確認後、受け付けますが、記入事項に不備、記入漏れ等があれば直ちに修正、追記をお願いします。書損となった場合は、修正可能であれば訂正印にて対応しますが、訂正印で対応できない場合は廃棄することになります。廃棄する場合は、申請人に対し、廃棄する理由を説明し承諾を得たうえで廃棄しています。廃棄した申請書は直ちにシュレッダー処理します。

本件について、本来であれば、口座の申請をいただく際、あらかじめキャッシュカード、通帳、届出印を持参されているか確認し、上記3通りの手続きの中から状況にあった方法を案内すべきでありました。しかし、担当職員は、申立人の真意を確認することなく、申請に必要なものを持参されているかどうかの確認も行わず、熊本市保険料口座振替受付サービス利用申込書による手続きだけを念頭に案内し、口座変更手続きできない旨お伝えしましたが、申立人は、通帳、届出印を持参されていたので、口座振替依頼書兼自動払込利用申込書による手続きを案内していれば、その手続きに沿っ

苦情申立ての趣旨に沿った事例

て、国民健康保険料の納付口座の変更手続きができたはずでした。この不手際は担当職員の思い込みと業務に対する知識不足が原因であり、申立人に対して大変ご迷惑をかけてしまいました。このような担当職員の不適切な対応に申立人が大変不快な思いをされ、手続きを滞らせたことに対し、深くお詫び申し上げます。

また、十分な説明もせず、申請書をご本人の前で処分するといった対応も不適切であり、申立人が不快な思いをされたことに対しても深くお詫び申し上げます。

今回の件は、担当職員の知識不足が大きな原因であり、今後このようなことが二度と発生しないよう担当課収納窓口をはじめ各区役所及び総合出張所におきましても、機会を捉えて研修等を実施し、窓口対応の職員の知識の向上を図るとともに、関係各課の連携強化と情報共有を図ってまいります。



オンブズマンの判断

まず、口座変更にはキャッシュカードが必要であり、キャッシュカードがなければ口座変更の手続きはできないとして、口座変更の手続きをしてくれなかったという申立人主張について、市からの回答によれば、担当職員が申立人からきちんと申請の趣旨を確認することなく、勝手に手続きを進めてしまったために、本来であれば、口座振替依頼書兼自動払込利用申込書による手続きにより、国民健康保険料の納付口座の変更手続きができていたが、担当職員の思い込みにより実施できなかったということです。この点に関し、市側もその非を認めています。

よって、申立人の苦情申立てはもっともであり、市に不備が認められます。

次に、キャッシュカードを持参していないのであれば申立人の作成した申請書は使えないとして、担当職員が申立人に何らの説明をすることなく、同申請書に×印を記入したうえ、申立人の面前で廃棄処分した、との申立人主張について、市は、事実関係を認めたとうえで、極めて不適切な対応であったと申立人に謝罪しています。

申立人は、口座変更の手続きのために長時間待たされたうえに、必要のない書類を作成させられ、挙句に、口座変更の手続きもできず、作成した申請書を面前で廃棄されたというのですから、申立人が苦情申立てに至ったそのお気持ちは十分に理解することができます。市には真摯に反省していただきたいと思います。

市としても、心より謝罪するとともに、今後はこのようなことがないように研修等を行い、窓口対応職員の知識向上と関係各課の連携強化・情報共有の促進を図っていくとのことです。今回の窓口担当職員は2年目の会計年度任用職員とのことですが、市役所の窓口立ち来庁した市民に対応をする以上、最低限の知識は身につけ、対応についても市民に不快な思いをさせることがないように十分配慮していただきたいと思います。窓口担当職員をはじめ市職員におかれましては、来庁した市民が気持ちよくお帰りいただけるような接遇に努めていただきたいと思います。

(2) 熊本地震に係る被災代替家屋に対する固定資産税の減免（要約）

苦情申立ての趣旨

私ら家族が住んでいた家屋が熊本地震により被災した。り災証明書は、一部損壊との判定であった。令和2年（2020年）に自宅家屋の建替えを行うことを決め、建築会社に依頼したところ、建築会社の人が被災家屋の状況を見て、これは一部損壊ではなく半壊以上とのことだった。そこで建築会社の方から市に対してり災状況を確認してもらうことになった。

その後、市から連絡があり、被災認定をする課が解散しており、り災証明の変更はできないが、国の制度である被災者生活再建支援制度に基づく申請ができるので、それを行ってみるとのことだった。その結果、令和3年（2021年）7月中旬、国より半壊以上の判定となる「解体世帯」として認定された。

令和3年（2021年）7月、自宅家屋の建替えが完了した。そこで建替え前の被災家屋が「解体世帯」の認定を受けているので、熊本地震における被災代替家屋に対する固定資産税等の特例措置（以下「特例措置」という。）の対象になると思い担当課へ問い合わせた。すると、同課より特例措置の対象は被災家屋のり災証明書の被害程度が半壊以上となっているので、私の被災家屋はり災証明書では一部損壊に止まるため特例措置の対象にはならないとことで、減免されなかった。

このように国が半壊以上の判定である「解体世帯」と認定しているのに、担当課は特例措置の対象として認めようとしない。その結果、固定資産税の減免を受けることができていない。この担当課の行政運営は、いわゆる役所の縦割り行政を地で行くもので市民の苦境を全く無視するものである。私はこの担当課の通り一遍の硬直した判断により、重大な不利益を被っているので、同課のその行政運営に苦情を申し立てる。

市からの回答

特例措置は、当該震災等に際し被災者生活再建支援法が適用された市町村の区域内で取得する家屋及び償却資産に係る固定資産税及び都市計画税について、最初の4年度分を2分の1に減額する措置を、震災等が発生した年から4年を経過する年の3月31日までの間に取得したものに限り講ずるものです。また、本制度の被災家屋の要件は、地方税法第352条の3において「震災等により滅失し、又は損壊した家屋」と規定され、詳細な適用要件について本市では東日本大震災の仙台市や県内被災市町村の取り扱いを参考に平成29年（2017年）5月18日付、市長決裁を経て定めています。その具体的な適用要件は、平成28年熊本地震により滅失・損壊した家屋で、原則として「り災証明書の判定が半壊以上であること」としており、被災家屋の損害割合が20%以上

苦情申立ての趣旨に沿った事例

と判定されなければ非該当となります。

熊本地震において一部損壊と判定された家屋は申立人の家屋を含めて、約83,000件にのぼることから、特定の一部損壊判定者に対してのみ特例措置を適用することは公平性の観点から適当ではなく、被災家屋の要件である「原則として、り災証明書の判定が半壊以上であること」に沿った判断を行わなければならないと考えております。

申立人の被災家屋は、被災者生活再建支援法に基づき、敷地被害が生じたことによる解体世帯の認定を受けているものの、り災証明書の発行に係る一次調査の結果が「一部損壊」であり、被災家屋については20%以上の損害が確認できておらず、「原則として、り災証明書の判定が半壊以上であること」には当たらないと判断いたします。

被災者生活再建支援制度は、被災者生活再建支援法に基づき、一定規模を超える自然災害により被災した世帯のうち、①全壊世帯②大規模半壊世帯③解体世帯に対して、生活再建のための支援金を支給する制度であり、熊本地震においても適用されました。上記③「解体世帯」とは、住家が半壊し、又は敷地被害が生じたことで、住宅倒壊の危険が生じ、必要な補修費等が著しく高額になるなどやむを得ない理由により解体をした世帯であり、全壊世帯と同様の扱いとなります。申立人はそのうちの、敷地被害が生じたことによる解体世帯に該当します。

特例措置と被災者生活再建支援制度、両制度とも、対象の基準としてり災証明書の区分を一部利用している点で共通しますが、一方の対象になった場合に自動的に他方の対象になるというような関係性はありません。つまり、被災者生活再建支援制度により「解体世帯」と認定されたからといって、り災証明の記載が、「全壊」若しくは「半壊」とみなされることはなく、特例措置の対象とはなりません。

解体世帯の認定により、り災証明書の判定が半壊以上となるものではないことに加え、仮に本事案を例外として認めた場合は、その他多くの一部損壊判定者との公平性の観点から適当ではないため、特例措置には該当しないものと判断いたします。



オンブズマンの判断

税の賦課・徴収は、必ず法律の根拠に基づいて行わなければなりません（租税法律主義）。地方公共団体の自主財政権に基づく地方税の賦課・徴収についてもこの理は同様です。租税法律主義の内容の一つとして、「合法性の原則」があげられます。これは、租税法は強行法であるから、課税要件が充足されている限り、租税行政庁には租税の減免の自由はなく、また租税を徴収しない自由もなく、法律で定められたとおりの税額を徴収しなければならないということです。

地方税については、地方税法が詳細な定めをしていますが、地方税法は準拠法ないし枠法であって、地方税法第3条第1項では「地方団体は、…賦課徴収について定をするには、当該地方団体の条例によらなければならない。」と定めています。地方税である固定資産税は家屋を課税客体としており、所有する家屋には固定資産税が課されます。市が法令の根拠なく固定資産税の減免をすることは上記の合法性の原則に反

することになります。

この点、地方税法第352条の3では震災等で家屋が滅失もしくは損壊した場合に被災家屋に代わる家屋を取得し又は被災家屋を改築した場合には固定資産税を減額すると定めています。したがって、同条項により固定資産税を減額することも許されることとなりますが、地方税法は上記のとおり準拠法ないし枠法であるため、地方税法第352条の3の趣旨を敷衍するには条例の根拠が必要となると解されます。

市の回答によれば、地方税法第352条の3の趣旨を敷衍するための条例は制定されおらず市長決裁限りで定めたとのことです。そうすると、同条項適用の要件を市長決裁限りで定めたことは租税法律主義に反すると思われま

す。税負担は国民の間に担税力に即して公平に配分されなければならない、各種の租税法律関係において国民は平等に取り扱われなければならないという原則を租税公平主義といいます。これは憲法第14条第1項に由来する平等取扱原則ないし不平等取扱禁止原則を内容とするもので、課税のうえで、同様の状況にあるものは同様に、異なる状況にあるものは状況に応じて異なって取り扱われるべきことが要求されます。

地方税法第352条の3では「家屋が滅失もしくは損壊した場合」と規定しており、「損壊」の程度については定めていません。したがって、地方税法では、「半壊」も「一部損壊」も区別なく、震災等で家屋が損壊した場合に被災家屋に代わる家屋を取得し又は被災家屋を改築した場合には固定資産税が減額されることとなります。しかし、地方公共団体には自主財政権があり、かつ、地方税法が準拠法ないし枠法であることからすると、市が財政資源の確保と被災者支援の調和の観点から自主財政権に基づいて「損壊」の程度を独自に決めることは許されると解されます。ただし、その際でも租税公平主義に反することは許されません。

市は、地方税法第352条の3の趣旨を敷衍するにあたって、「損壊」の程度を「り災証明書の判定が半壊以上であること」と制限していますが、「半壊」と「一部損壊」とを区別する理由については他の地方団体に倣ったというだけで合理的な理由は示されていません。

申立人の家屋は、被災者生活再建支援法に基づいて「解体世帯」と認定されています。「解体世帯」は同法を根拠とする被災者生活再建支援制度により、「全壊等」の扱いとなります。

被災者生活再建支援法の趣旨を踏まえて、租税公平主義から考察すると、被災者生活再建支援法では「全壊」と同等の扱いとされる「解体世帯」が、市による固定資産税の課税の場面ではり災証明書の判定が「一部損壊」であるとして、地方税法第352条の3による固定資産税の減額措置が受けられないというのは、熊本地震により大規模半壊の世帯よりも被害がより甚大であったと認められる「解体世帯」を、「全壊」・「半壊」世帯に比して不当に軽視するものと言え、不平等取扱禁止原則に反するものと思われま

す。この点、市は、り災証明書の判定が「一部損壊」とされた他の家屋所有者と申立人とを区別して課税することこそ平等取扱原則に反すると考えているようです。しかし

苦情申立ての趣旨に沿った事例

ながら、「解体世帯」は物理的・経済的観点から居住に堪えられずやむを得ず解体に至った家屋のことであり、実質的には「全壊」世帯と何ら変わるところはありません。それ故に被災者生活再建支援制度による「解体世帯」は「全壊」世帯と同等に扱われているものと理解されます。この趣旨を定める被災者生活再建支援法は合理的であると言えます。同法の趣旨に照らすと、り災証明書の判定が「一部損壊」であっても、同法に基づいて「解体世帯」と認定された世帯とそうではない「一部損壊」の世帯とを区別しても合理的な区別であるといえます。そもそも、地方税法第352条の3では震災等で家屋が「滅失」もしくは「損壊」した場合に被災家屋に代わる家屋を取得し又は被災家屋を改築した場合には固定資産税を減額すると定めており、り災証明書の判定結果を適用の要件には掲げていません。また、「解体世帯」は物理的・経済的に被災家屋を解体するほかはなかった世帯であり、同条項のいう「滅失」と同じ状態であるともいえます。しかも、同条項では被災家屋に代わる家屋を取得し又は被災した家屋を改築した場合を適用の要件としており、「一部損壊」世帯の中でも改築に至っていない被災家屋もあると思われますし、「解体世帯」が被災家屋に代わる家屋を取得した場合の経済的負担と「一部損壊」世帯が被災家屋を改築した場合の経済的負担とは大きな開きがあると思われます。そうすると、「解体世帯」と「一部損壊」世帯とを区別することは合理的であり、平等取扱原則に反するとは思われません。

以上からすると、「解体世帯」をり災証明書の判定結果に基づいて「一部損壊」世帯であるとして地方税法第352条の3を適用しなかったのは租税公平主義に反すると思われれます。

特例措置と被災者生活再建支援制度との関係について、市は、一方の対象になった場合に自動的に他方の対象になるというような関係性はないと述べています。ところで、両制度の根拠法である被災者生活再建支援法も地方税法も我が国の法制度の一環をなすもので、法解釈の場面において、同じ趣旨の用語を法令ごとに別の意味に解釈するほうが不合理であり、名宛人である国民の理解を混乱させるだけで相当とは言えません。地方税法にいう「滅失」と被災者生活再建支援法にいう「解体世帯」とは同じ意味に理解すべきではないかと思われます。しかも、被災者生活再建支援法も地方税法第352条の3の立法趣旨も自然災害により重大な損害を被った住民を経済面から支えるというもので、同じ立法趣旨に基づくものです。その立法趣旨からすると、被災者生活再建支援法にいう「解体世帯」と地方税法にいう「滅失」とを同じ意味に理解すべきであるのはなおさらであると思われれます。

担当課による申立人への説明は、固定資産税の減額措置が受けられるのはり災証明書の判定が「半壊」以上でなければならず、申立人の家屋はり災証明書の判定が「一部損壊」であるため減額できないということを繰り返しているだけです。地方税法第352条の3の適用要件を市長決裁限りで「半壊」以上と制限することは租税法律(条例)主義に反すると思われるのに、この点に関する考察も説明も一切なされていません。また、「解体世帯」を「全壊」・「半壊」世帯と区別することが租税公平主義に反すると思われるのに、この点に関する考察も説明も一切なされていません。さらに、被災

者生活再建支援法にいう「解体世帯」と地方税法にいう「滅失」とは同じ意味に理解すべきであると思われるのに、この点に関する考察も説明も一切なされていません。

オンブズマンは、以上指摘したとおり、担当課による申立人に対する説明は極めて不適切かつ不十分であると考えます。申立人による苦情申立てはもっともであり、市に不備ありと判断します。

市の改善等の状況

1 従前どおりの取扱いとする理由

オンブズマンの判断を重く受け止め、顧問弁護士の意見及び内閣府の見解を参考とし慎重に再検討を行いました。

検討の結果としては、次の理由から、従前どおりの取扱いのままとすることにしました。

まず、租税法律（条例）主義に反するとの意見であるが、地方税法第352条の3の規定や市（町・村）税条例（例）において、条例の制定が必要である旨の記載はなく、市長決裁にて基準を設けたことに問題はないこと。

また、「解体世帯」を「全壊」・「半壊」世帯と区別することが租税公平主義に反する、被災者生活再建支援法にいう「解体世帯」と地方税法にいう「滅失」とは同じ意味に理解すべきであるとの意見であるが、地方税法と被災者生活再建支援法の制度は異なることから、地方税法は地方税法の解釈をしなければならないことに加え、地方税法は家屋が「損壊」（熊本市では「半壊」以上）した場合の特例であり、敷地被害に関しては何ら定めがないこと。

さらに、敷地被害が生じたことによる「解体世帯」の認定を「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」に基づく「全壊」判定とみなすことは適当ではないとの内閣府の見解を踏まえ、平成28年熊本地震に係る被災代替家屋特例には該当しないものと判断するもの。

2 申立人への対応

申立人に対しては、オンブズマンの判断を踏まえ、検討中であることを通知しており、今後の対応方針については、令和5年（2023年）4月に文書にて回答しております。

また、令和5年度固定資産税・都市計画税納税通知書を受け取った後は審査請求（評価額以外の事項）が可能であることから、その内容についても併せて回答書に記載し通知するとともに、今後、審査請求があった場合は、当該請求に関する法的な決定に従うものであります。

(3) 国民健康保険料納付（変更）通知書の送付（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、社会保険（以下「社保」という。）に加入しているが、市から私の分の国民健康保険料納付（変更）通知書（以下「保険料変更通知書」という。）が届いた。経緯は次の通りである。

令和4年（2022年）8月上旬、私は結婚した。この時、私は社保、配偶者は国民健康保険（以下「国保」という。）に加入していた。

同月下旬、私は担当課Aに行き、結婚した日に遡って配偶者を国保から脱退する手続き（結婚した日に遡って配偶者を社保の被扶養者としたため）をした。その時、担当課Aは、今後国民健康保険料（以下「保険料」という。）は発生しないと説明した。

同年9月上旬、市から私の分の保険料変更通知書が届いた。

担当課Aは、今後保険料は発生しないと説明していたのに、なぜ保険料変更通知書が届いたのか納得いかない。

市からの回答

市民が担当課Aに国保の脱退の手続きをした場合、担当課Aにおける事務処理を基礎として担当課Bが毎月下旬に保険料の算定・変更を行い、翌月上旬に保険料変更通知書を送付します。

市民が日付を遡って国保の脱退等の手続きをした場合、保険料変更通知書を送付する日の前々日（閉庁日を除く）までであれば、担当課Aが送付不要である旨を入力するシステム（以下「引抜リスト」という。）に入力し、それを見た担当課Bが保険料変更通知書を引き抜き、送付を取りやめます。

本件についてみると、令和4年（2022年）8月上旬、担当課Aで婚姻の手続きをしたとき、申立人は社保、配偶者は国保にそれぞれ加入しており、婚姻により、申立人は国保の擬制世帯主（国民健康保険法第76条第1項）となり、配偶者はその世帯に属する国保の被保険者として、同月下旬、申立人の世帯の保険料算定を行いました。

同月下旬、申立人が担当課Aで、配偶者について同月上旬の婚姻日に遡って国保を脱退する旨（配偶者を社保の被扶養者とする旨）の手続きをしたことにより申立人の保険料は0円となったため、担当課Aは、今後保険料は発生しない旨を説明しましたが、引抜リストに入力することを失念しました。

そのため、担当課Bが保険料変更通知書の引き抜きを行うことができず、申立人に送付しました。

同年9月下旬、申立人が担当課Aで、なぜ保険料変更通知書が送付されたのか説明を求めたときに、担当課Aは保険料変更通知書の引き抜きができていなかったことに

気付き謝罪しました。

申立人にご迷惑をおかけしたことを深くお詫びし、今後このような過誤がないよう、改めて研修及び対策を行います。

オンブズマンの判断

オンブズマンが担当課Aに聞き取りをした結果、「市からの回答」にある事実を確認することができました。

本件過誤の原因は、令和4年（2022年）8月下旬に申立人が担当課Aで配偶者の国保脱退の手続き（同年8月上旬の婚姻日まで遡って、配偶者を社保の被扶養者とする旨）をしたとき、担当課Aが引抜リストに送付不要である旨の入力を失念していたことです。そのため担当課Bが保険料変更通知書を送付してしまいました。

本件は過誤事例であり、市の不備は明らかです。

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 老人福祉施設の固定資産税課税（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、特別養護老人ホームの運営を中心に各種の事業を行っている社会福祉法人（以下「社会福祉法人」という。）の理事長を務めている。社会福祉法人において、外国人介護支援者が入居する宿舍（以下「本件宿舍」という。）を建設した。しかし、A課より、この宿舍は固定資産税の非課税対象にならないとされた。私は宿舍は非課税になるのではないかと考えていたので、A課と話し合いを行ったが課税対象になるという回答書が送られてきた。

しかし私は、以下の理由により、本件宿舍は課税されないと考えている。

まず、地方税法（以下「法」という。）第348条第2項は第1号から第45号に課税することが出来ない固定資産を定めているが、同項第10号の3と地方税法施行令第49条の12第2項で児童厚生施設の宿舍は課税できない対象から除かれている。一方、法同条同項第10号の5や同施行令において規定されている老人福祉施設には児童福祉施設のような例外規定はない。このような条文の構成から、本件宿舍は同項各号における施設に含まれる固定資産として課税されないと考える。

また、同法第348条第2項第10号の5において、養護老人ホームなどの「用に供する固定資産」という文言は、社会福祉事業を行うのに必要な施設の用に供されている固定資産という意味である。本件宿舍は介護職が不足する時間帯である夜間に即応できる介護専門従業員用の宿舍（現在は100%外国人）であり、従業員には夜間対応訓練を実施している。また、介護現場まで徒歩3分で到着できる距離にある。介護従業者を確保できない現状においてこのような宿舍の整備は必要不可欠であり、国もこのような現状を認めて職員寮を建てる費用の3分の1を補助するという事業を進めている。国としてはこのような宿舍は介護現場に必要不可欠のものだと認めているからこのような施策をとっているものと言える。

A課からの回答や添付されていた資料では、どのような法令によって課税対象となっているかが明確ではない。何故課税対象となるかの根拠を明示した文書を示してもらいたい。

市からの回答

法第348条には固定資産税を課することが出来ない（非課税）ものについて記載があり、その中には同条第2項第10号の5に老人福祉法第5条の3に規定する老人福祉施設の用に供する固定資産も含まれています。しかし、老人福祉施設というのは、老人福祉法第20条の2の2～20条の7の2にあるようにそれらを行う事を目的とした施設です。

当該宿舎については、建築するにあたり外国人を含む介護人材を確保するための地域医療介護総合確保基金より、介護施設等の事業者が介護職員用の宿舎を整備するとして補助を受け、また、当初実施した現地聴き取りの際には、申立人より賃料設定について詳しい説明があり、更に夜間に即応できる介護専門従業員用の宿舎との説明も受けました。これらの点から、当該宿舎については、職員の居住のための宿舎であり、特別養護老人ホームの「用に供する固定資産」ではないと判断しました。

なお、法第348条第2項第10号の3では地方税法施行令第49条の12第2項の規定で非課税の適用から対象外とする「宿舎」は、こどもの国協会の解散及び事業の承継に関する法律の第1条第3項に規定される指定法人が経営する児童福祉法第40条に規定する児童厚生施設の用に供する固定資産に限定して言及したものと解され、法第348条第2項第10号の5に規定される「社会福祉法人」の「用に供する」という解釈に影響を及ぼすものではありません。

課税対象であるとの根拠が明示されないとの主張については、数回にわたり口頭、電話、及び文書で説明しております。そこでは、法においては固定資産に課税することが原則であり非課税であるものは例外として限定して列挙しているという構造となっていることから、課税対象は列挙していないという説明をしてきました。市としては、当該宿舎が課税対象であるとの根拠は明示しているものと考えております。

固定資産税は、固定資産の所有という事実と担税力を認め、その所有者に課されるものです。法第348条第2項第10号の5が「社会福祉法人その他政令で定める者が老人福祉法第5条の3に規定する老人福祉施設の用に供する」固定資産を課税の対象から除外している趣旨は、社会福祉事業という公益的性格の強い事業に利用されているからであり、また、納税義務の公平な分担などの観点も考慮すると、法第348条第2項第10号の5で非課税とされている固定資産であるかどうかは文理に即して厳格に解釈されるべきであると考えます。そうすると、職員の居住のための宿舎を特別養護老人ホームの「用に供する固定資産」と解することはできません。

よって、当該家屋への課税は適正であると判断します。

オンブズマンの判断

固定資産税は、固定資産の資産価値に着目し、その所有という事実と担税力（租税を負担する能力）を認めて課する一種の財産税とする「財産税説」が通説・判例であり、その資産がどのような用途に用いられるかは考慮しないのが原則とされています。法第342条第1項は、「固定資産税は、固定資産に対し、当該固定資産所在の市町村において課する。」と規定していますが、法第348条においては固定資産の非課税の範囲（課税除外）について定めています。上記のとおり財産税としての固定資産税は当該固定資産を所有しているという事実があれば、その所有者に対して課税を行うものであることから、固定資産を所有しているにもかかわらず非課税とする法第348条は例外的な取り扱いということになります。何故このような例が設けられたのかというと、法

市の業務に不備がなかった事例

第348条第2項各号に明記されている固定資産は、一定の公共性又は公益性の強いものであり、これら公共性または公益性の強い固定資産について政策的な観点から例外的に非課税とされているからとすることができます。そして、納税義務の公平な分担が原則であることから、例外的に非課税とされる同条各号の非課税要件は文理に即して厳格に解釈する必要があるといえます。

本件苦情は、社会福祉法人が所有する職員宿舎に対する課税の是非であり、当該職員宿舎が法第348条第2項第10号の5の「社会福祉法人その他政令で定める者が老人福祉法第5条の3に規定する老人福祉施設の用に供する固定資産で政令で定めるもの」に該当するかどうか問題となります。老人福祉法第5条の3や地方税法施行令第49条の13第2項において非課税とされる老人福祉施設は具体的に明記されています。当該宿舎について検討すると、外国人を含む介護人材を確保するため、介護職員用の宿舎を整備するとして、地域医療介護総合確保基金の補助を受けて建設されたものであること、老人福祉施設の敷地内に新築されたものであること、10名の介護専門職員が入居し、夜間の緊急対応ができるよう訓練が実施されていること、入居者の負担は、水道光熱費が食材等の実費のみで、家賃は無償であること等を考慮すると、老人福祉施設運営に必要且つ有用な施設であるといえることができます。しかし、当該宿舎は、職員の居住のための施設であることに違いはなく、夜間対応のための職員が居住しているとしても、法令上設置が義務付けられたり、また施設を管理するために居住が義務付けられているものでもありません。よって、上記のとおり、非課税要件を文理に即して厳格に解釈すると、当該宿舎は、老人福祉施設の用に供する固定資産ということではできません。

なお、申立人は、法第348条第2項第10号の3の児童福祉施設の用に供する固定資産について同法施行令第49条の12第2項では児童厚生施設の宿舎を非課税対象から除外しているが、このような例外規定のない老人福祉施設の宿舎は非課税であるとの主張をされています。しかし、「市からの回答」のとおり、これはこどもの国協会の解散及び事業の承継に関する法律の第1条第3項に規定する指定法人が経営する児童福祉法第40条に規定する児童厚生施設に関して規定したものです。こどもの国協会の沿革をみると、特殊法人として国営であった時期がありその後社会福祉法人化され民営化されています。このことから、同法施行令は、こどもの国が保有する国有の固定資産について、それまで固定資産税が非課税であったこどもの国の児童厚生施設も民営化に伴い、原則通りに課税されることを注意規定として規定したと推察されます。

A課は、当該宿舎の課税について電話、訪問、文書での説明を行っています。オンブズマンはA課から申立人に送付された文書を確認しましたが、法令を明示した十分な説明がなされていると考えます。

介護人材の確保のため働きやすい環境整備が急務となっており、そのための施設に課税されることに納得がいかないと推察しますが、課税されることは現行法上やむを得ないと判断せざるを得ません。今回の申し立ては、介護の現状において今後どのような政策が採られるべきか考えさせられるものでした。

(2) 私有地の固定資産税課税（要約）

苦情申立ての趣旨

A区役所より、令和4年度の固定資産税の通知が届いたが、私所有の熊本市A区の土地34㎡は、A区役所が昨年11月中旬より無断で道路として使用している。市が不法占拠し道路として使用しているにも関わらず、令和4年度の固定資産税を支払うよう通知があった。これは明らかに不当課税であり、是正すべきである。

市からの回答

固定資産税は、地方税法（以下「法」という。）により、固定資産の所有者に課するとされており、この所有者とは、土地については登記簿又は土地補充課税台帳に所有者として登記又は登録がされている者とされています。また、固定資産税の賦課期日は当該年度の初日の属する年の1月1日とされており、固定資産税は、固定資産課税台帳に登録されたところにより、賦課期日における固定資産の所有者に対し、当該固定資産の価格を基に課税されます。

ある固定資産が法第348条第2項各号のいずれかに該当するもの（以下「非課税資産」という。）であれば、同項ただし書に規定する場合を除き、当該固定資産に対する固定資産税の課税は、同項本文の規定に反する違法なものとなります。

そこで、申立人が主張される34㎡の部分（以下「本件盛土部分」という。）が非課税資産に当たるかですが、該当性につき検討すべきものは、法第348条第2項第1号の「国並びに都道府県、市町村、特別区、これらの組合及び財産区が公用又は公共の用に供する固定資産」及び同項第5号の「公共の用に供する道路、運河用地及び水道用地」であり、これら以外の同項各号に掲げる固定資産のいずれかに当たると解する余地はありません。

まず、法第348条第2項第1号の「国並びに都道府県、市町村、特別区、これらの組合及び財産区が公用又は公共の用に供する固定資産」に本件盛土部分が該当するかですが、固定資産税逐条解説に次のとおり記載されています。「『公用』に供するとは、例えば、官公庁の建物、国公立の学校の校舎、これらの敷地等のように、国、都道府県等が公の活動を遂行するため直接公の行政の用途に供しているものをいう。『公共の用』に供するとは、道路、河川、港湾、公園等のように、国、都道府県等が広く、不特定多数のいわゆる一般公衆の利用に供することによって公の行政の目的を達成するものをいう。」

本件盛土部分については、市役所、区役所等の庁舎、市立学校の校舎、それらの敷地などのように、市が公の活動を遂行するため直接公の行政の用途に供しているもの、すなわち「公用」に供するものと解する余地はないことから、「公共の用」に供する

市の業務に不備がなかった事例

ものに当たるか否かが問題となります。この点、法第348条第2項第1号の「公共の用に供する固定資産」等に関して、福岡地裁平成7年9月8日判決において、「『公共の用に供する』とは、国又は地方公共団体等が右固定資産を公共の用に供することによってその所有者による使用収益の可能性がない状態にあることをいうと解するのが相当である。」旨判示されています。また大阪地裁昭和56年11月17日判決は、「『公共の用に供する道路』とは、所有者が何等の制約を設けず、広く不特定多数人の利用に供するものをいうと解するのが相当であるから、その現実の利用の実態がもつばら不特定多数人の利用に供されていると認められるものでなければならないことは、いうまでもない。」旨判示しています。

本件盛土部分につきましては、たしかに本市が盛土をしていますが、あくまでも申立人土地の一部として所有者である申立人によって使用収益されていたものであり、何らの制約を設けずに不特定多数のいわゆる一般公衆の使用に供されているというような事実はありません。したがって、本件盛土部分は、法第348条第2項第1号の「公共の用に供する固定資産」には該当しません。

次に、法第348条第2項第5号の「公共の用に供する道路、運河用地及び水道用地」に本件盛土部分が該当するかについてですが、固定資産税逐条解説に次のとおり記載されています。「『公共の用に供する道路』とは、所有者において何等の制約を設けず、広く不特定多数人の利用に供するものをいう。『公共の用に供する道路』という場合には、原則として、道路法の適用を受ける道路をいうものであるが、林道、農道、作業道等であっても、所有者において何等の制約を設けず、広く不特定多数人の利用に供し、道路法にいう道路に準ずるものと認められるものについては、公共の用に供する道路に包含され、また、特定人が特定の用に供する目的で設けた道路であっても、その道路の現況が、一般的な利用について何等の制約を設けず解放されている状態にあり、かつ、当該道路への連絡状況、周囲の土地の状況等からみて広く不特定多数人の用に供される性格を有するものについては公共の用に供する道路に該当する。」

この点、本件盛土部分は、所有者である申立人において何らの制約を設けず、広く不特定多数人の利用に供されているとは認められません。したがって、本件盛土部分は、法第348条第2項第5号の「公共の用に供する道路」には該当しません。

以上のとおり本件盛土部分は非課税資産ではないことから、本件盛土部分に対して令和4年度（2022年度）分の固定資産税を課税することは適法です。

そして、本件盛土部分に対する令和4年度（2022年度）分の固定資産税は適正に算定されており、当該固定資産税の課税に何ら違法又は不当な点はありません。



オンブズマンの判断

本件盛土部分について、オンブズマンが現地を確認したところ、芝生が張られ、整地されていました。申立人は以前に別件で道路工事について道路が申立人土地に食い込んでいるとの苦情申立てをされています。その際申立人よりお話を伺ったこと等を

考え合わせると、申立人が本件盛土部分について不法占拠だと言い出したのは、道路工事が終わった後であり、道路工事に納得がいかないとの苦情を申し立てた後であります。つまり、道路工事が行われ、本件盛土部分が整地されている間は何ら市に対して不法占拠等の主張はなされていません。そうであるなら、道路工事の際に盛土を行うことについて、市と申立人の間で何らかの合意があったと考えるのが通常です。よって、申立人が主張している市が無断で不法占拠しているという事実は認められないと判断します。なお現在は、申立人から盛土を撤去して欲しいとの要望があったため、市は本件盛土部分の盛土を撤去したとのことです。

「市からの回答」によると、本件盛土部分について、法第348条第2項第1号及び同項第5号に該当するかどうかの問題となり、これら以外の同項各号に掲げる固定資産のいずれかに当たると解する余地はないとのことです。オンブズマンも同意見です。

そこで、法第348条第2項第1号および同項第5号をみると、同項第1号は「公共の用に供する固定資産」、同項第5号は「公共の用に供する道路」という要件が課されています。そうすると、非課税資産と認められるためには、同項第1号の「公共の用に供する固定資産」あるいは同項第5号の「公共の用に供する道路」という要件を満たす必要があります。以下、本件盛土部分はその要件を満たすか検討します。

「市からの回答」にあるとおり、福岡地裁平成7年9月8日判決においては、「『公共の用に供する固定資産』とは、国又は地方公共団体等が右固定資産を公共の用に供することによってその所有者による使用収益の可能性がない状態にあることをいうと解するのが相当である。」旨、大阪地裁昭和56年11月17日判決は、「『公共の用に供する道路』とは、所有者が何等の制約を設けず、広く不特定多数人の利用に供するものをいうと解するのが相当である」旨判示しています。なおここに言う「道路」とは、道路法の適用を受ける道路をいうとされています。

そこでまず本件盛土部分が法第348条第2項第1号の「公共の用に供する固定資産」という要件を満たすかですが、先にも述べたとおり、オンブズマンは本件盛土部分を現地に行き確認しましたが、本件盛土部分は芝生が植えられ、綺麗に整地されており、申立人が使用しても特段の問題はありません。よって、所有者による使用収益の可能性がない状態にあるとは認められません。

次に、法第348条第2項第5号の「公共の用に供する道路」という要件を満たすかですが、本件盛土部分は所有者が何等の制約を設けず、広く不特定多数人の利用に供するものとも認められない上、そもそも本件盛土部分は「道路」とは認められません。

以上より、本件盛土部分は、非課税資産ではないことから、本件盛土部分に対して令和4年度（2022年度）分の固定資産税を課税することは適法と認められます。

よって、本件盛土部分に対する課税に問題はみられません。

(3) システム運用保守業務委託等の随意契約と再委託

苦情申立ての趣旨

私はシステム開発や保守を行っている会社（以下「A社」と言う。）の代表取締役である。令和3年にA社はB社とシステムの設計、製造をする契約を結んだ。この契約は、B社と市が随意契約により締結したシステム構築業務委託契約に関するものであった。A社の担当は、システムの設計、製造までの全てであり、市とは打合せや実作業とのやり取りを何回も行った。一方、B社は市との契約をしているが、設計や製造には一切かかわっていない。その後も、市はB社と上記システム運用保守業務の委託契約を随意契約で締結している。その運用保守業務も私の会社が下請けで実質的にやっている状況だ。このような下請けへの丸投げは許されないのではと考えて担当課の職員に相談し、A社とB社の役割について説明した。担当者の回答は、B社と来年度も随意契約を結ぶとのことだった。

このような丸投げは税金の使い方として疑問が残る。このシステム運用保守業務委託契約について、一般競争入札手続きへの変更を希望する。

市からの回答

自治体が行う売買、賃借、請負その他の契約は、一般競争入札により決定することが原則です（地方自治法234条第1項、第2項）。随意契約によることができるのは、地方自治法第234条第2項及び地方自治法施行令第167条の2第1項各号の要件に該当するときに限定されています。

今回の申立てで問題となっている契約（以下「本件契約」と言う。）は、早急にシステム構築が必要となる事態が生じたことから、地方自治法234条第2項及び地方自治法施行令第167条の2第1項第5号の「緊急の必要により競争入札に付することができないとき」に基づいてB社と随意契約を締結しました。また、同システムについては、機器の保守に加え国における度重なる運用の変更に応じたシステムの改修が必要であったことから、地方自治法第234条第2項及び地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の「その性質又は目的が競争入札に適しないとき」に該当するとして、同システムの運用保守についても随意契約を締結したものです。

本件契約において、一括再委託は禁止されています。もっとも本件契約では契約書において「受託者は、業務の一部を第三者に再委託し、又は再委任しようとするときは、あらかじめ、委託者の承諾を得なければならない。」と定められており、一括再委託ではない再委託は手続きを踏むことで認められています。

そこでまず、求められている手続きが履践されているかを検討したところ、問題はありませんでした。また、契約時に提出されているプロジェクト計画書において、B

社はプロジェクトマネージャーとしてプロジェクトの最終意思決定、計画変更承認、必要リソース確保、リスク重大課題対応方針決定、予算決定等の役割を担っており、A社はシステムの設計、開発、テスト作業、プロジェクトマネージャーへのエスカレーション等の役割を担っています。また、B社に対し業務の履行状況等について改めて確認しました。その内容は、運用の変更について予算内で対応できるよう予測して全体計画を行っていること、毎月最低1回は申立人の会社の担当者とミーティングをし、毎月の業務の進行度合いや課題にどう対応するかといった進捗管理をしていること、申立人の会社と連絡手段を確立しておりグループメールの他緊急時の電話連絡先の共有をしていることなど、プロジェクト計画書に沿って本件委託業務に実質的に関与し必要な対応が行われているというものでした。よって、本件契約は一括再委託に当たらないと認識しています。

A社の担当者より、令和5年（2023年）4月1日以降のシステム改善はどうするかについての質問があり、現在状況が変わりつつあり、4月1日以降は保守だけお願いする可能性があるが、まだ全くわからない旨を回答しました。更に申立人より、出来るなら令和5年（2023年）4月以降はB社を通さずにA社と直接契約ができないかというお話がありました。市の担当者は「来年度のシステム運用については、現在検討中であり、どうなるかわからない。」「本件契約は、システム開発業務を委託したB社を唯一の相手方と特定して随意契約をしている。申立人の会社は当初の開発から現在の保守に至るまでB社の再委託先であり、仮に来年度、今年度同様又は保守のみで契約をするとした場合、同様の理由でシステム開発会社の再委託先であるA社を直接の相手方とする随意契約はできない。」旨回答しました。これは、A社を相手としての随意契約はできないという意味で、B社と来年度も随意契約をするという意味ではありません。

オンブズマンの判断

本件申立ては、B社が市から請け負ったシステム開発業務やそのシステムの運用保守業務を、申立人が代表を務めるA社に再委託（丸投げ）しているが、このような随意契約や下請けへの丸投げは許されないのではないかと、また、そのことを市に指摘したにもかかわらず、令和5年度の運用保守業務もB社と随意契約を結ぶと言われ、その対応等に納得がいかないというものです。

「市からの回答」の通り、自治体が行う契約は一般競争入札により決定することが原則（地方自治法第234条第1項、第2項）ですが、本件で問題となっているシステム開発については短期間でシステム構築をする必要に迫られており、早急に業者を選定する必要がありました。これは、地方自治法第234条第2項及び地方自治法施行令第167条の2第1項第5号の「緊急の必要により競争入札に付することができないとき」に該当します。また、同システムの保守・運用に関しては地方自治法第234条第2項及び地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の「・・・その他の契約でその性

市の業務に不備がなかった事例

質又は目的が競争入札に適しないものをするとき」に該当します。よって、随意契約によりシステム開発や保守・運用をB社に業務委託したことに何ら問題はなかったと判断します。

次に、B社からA社への再委託が一括再委託になるかどうかを検討します。一括下請負（いわゆる「丸投げ」）は、発注者が建設工事の請負工事を締結する際に建設業者に寄せた信頼を裏切ることとなること等から禁止されており、特に、地方公共団体の発注する業務は、税金を原資として行われるものであることから、公共工事に関しては建築基準法第22条及び適正化法第14条により全面禁止されています。これと同様の趣旨で業務委託契約における一括再委託も禁止されていますが、再委託については委託者の承諾があれば可能とされています。すなわち、国においては「平成18年8月の財務大臣通知」により、①一括再委託を禁止すること、②再委託を行う場合は、再委託先の住所、氏名、再委託を行う範囲、再委託の必要性を提出させ、契約担当官の承認を受けることを義務付け、提出した事項を変更する場合も同様としています。本件契約時に提出されているプロジェクト計画書によるA社とB社の役割は「市からの回答」どおりであり、B社は市に対して受託者として全責任を負いプロジェクトの重要な部分についてはB社が担っていると言うことができます。すなわち、B社はシステム開発や運用、保守業務を再委託先の技術者の協力を得ながら遂行していますが、法的にはB社の責任で行っているものです。このことから、A社への再委託は、市との契約の内容に反するものではなく、丸投げ、つまり一括再委託には該当しません。また、再委託をするための手続きも履践されており、本件再委託には何ら問題ないと判断します。

次に、申立人の指摘に対し、市は適切な対応をしたかですが、まず申立人からの来季の打ち合わせをしたいという打診について日程や出席者を調整したうえで、話し合う機会を設けています。また、市は申立人からの「令和5年（2023年）4月以降はA社と直接契約をできないか。」という話があったとして、これをA社と随意契約をできないかという意味に捉え、「それはできない。」旨を答えたとのこと。申立人としてはこれを市がB社と来年度も随意契約をする趣旨と捉えたのだと思われませんが、状況が不安定な中で市が令和5年度の契約内容を決定していたとは考えにくく、市が主張しているとおりであったのではないかと判断します。そして、「A社と随意契約を締結することはできない。」と回答した点についても、市は、これまで本件システムの開発から保守までB社に業務委託をしており、B社と締結した同じ理由でB社の再委託先であるA社との間で随意契約を締結することはできないと回答したとのこと。これは、法的にはシステムの開発者であるB社の頭越しにA社と随意契約を締結することは随意契約締結の要件としても問題があり、また商道徳上も好ましくないと判断したものと思われ、妥当な判断であったと考えます。

(4) 熊本城観光に伴う車いすの貸出時間（要約）

苦情申立ての趣旨

私は祖母と熊本城の観光に行った。祖母は車いすが必要なため、熊本城二の丸券売所にて、車いすの貸し出しを受けた。なお、私たちは、熊本城及びわくわく座2館共通券を購入していた。

車いすを返却する際、私たちは、二の丸券売所のスタッフから「2時間のお約束でしたよね。」「他の人が利用できませんので。」と車いすの利用時間は2時間に限定している旨注意され不快に感じた。2時間という利用時間制限は貸出時に説明を受けていないし、市のホームページにも記載がない。

また、二の丸券売所は2館共通券や3館共通券を販売している一方で、2時間の利用時間制限を設けることは現実的ではない。城彩苑はレストランもあるが、食事の時間は考慮されていないのではないか。さらに、二の丸券売所から城彩苑へ行く道は階段とスロープ状の道があるが、車いすはスロープ状の道を通らなければならない、健常者より移動時間がかかる。

車いすの利用時間の制限を撤廃するか、利用時間を設けるのであれば、熊本城のみを見学する方、それ以外も見学する方、昼食時、夕食時などに見合った利用時間を考慮すべきだ。

市からの回答

貸し出した車いすのご利用範囲は、原則として、城彩苑や熊本博物館を除く熊本城特別公開エリア（以下「特別公開エリア」という。）内です。

貸出場所は、二の丸券売所、北口券売所及び南口券売所で、通常、電動アシスト車いすを3台ずつ配置していますが、利用状況に応じて各券売所間で配置台数を増減するなど、臨機応変に対応しています。

なお、共通入園券として「2館共通券（熊本城・わくわく座）」及び「3館共通券（熊本城・わくわく座・熊本博物館）」を販売していますが、車いすの管理は、各券売所のほか、わくわく座及び熊本博物館では、それぞれ別に行っています。

特別公開エリアでの貸出しは、利用を希望する方が各券売所に「電動アシスト付車いす貸出申込書」を提出することにより行われ、その際、各券売所のスタッフは口頭で「2時間以内での返却」を説明します。本件についても、二の丸券売所のスタッフは、電動アシスト車いすを貸し出した際、口頭にて申立人のご家族へ2時間での返却にご協力いただく旨を説明しました。

貸出時間を2時間としていることの原因ですが、まず、利用範囲を原則として特別公開エリアのみと想定していたことにあります。このことについては、熊本城公式ホームページや各券売所における周知案内が十分ではなかったことに加え、申立人のご家

市の業務に不備がなかった事例

族に対し説明が不足していたものと考え、今後、利用範囲等が分かりやすくなるよう改善します。

また、2時間でご返却いただくことによって、車いすの利用を希望される方の待ち時間の短縮に努め、より多くの方にご利用いただきたいと考えていました。実際に、繁忙期には車いすが返却されるまで30分程度お待ちいただくことが月1～2回程度あり、各券売所間による配置台数の増減調整などで対応していました。

次に、特別公開エリアの見学経路は全長約1キロメートルの周回する形状で、健常者の方が天守閣の各階（地上6階地下1階建て）をご見学いただいたとしても、所要時間は1時間30分で十分であると認識しておりました。そこで、車いすの方でも2時間あれば十分だと考えており、これまで2時間の利用制限に対して苦情等はありませんでした。

しかし、今回の苦情申立てを受けまして車いすの貸出時間を再考しました。具体的には、2時間の利用時間制限を見直し、閉園時間（夕方5時）までにご返却いただくこととしました。このことにより、特別公開エリアのご見学はもとより、城彩苑（わくわく座）との行き来も時間を気にせずに行っていただけたと考えます。また、貸出しから相当時間（約3時間）経過してもご返却がない場合は、安否確認等を行い、ご利用者の安全面にも配慮します。

これからも、改善できるところは改善し、熊本のシンボルである熊本城の親切で分かりやすい管理運営に努めてまいりたいと考えております。

オンブズマンの判断

本件苦情は、申立人が車いすを2時間で返却しなければならないことを認識していなかったのがそもそもの発端です（利用範囲として特別公開エリアが想定されていたことを含む。なお、特別公開エリアとは、二の丸広場側からスロープを經由して天守閣へ向かう「北ルート」、城彩苑側から特別見学通路を經由して天守閣へ向かう「南ルート」、及び天守閣をいいます。）。この点について、申立人は、①二の丸券売所での貸出時に2時間で返却しなければならないとは聞いていない、②市のホームページにもその旨の記載がない、③2館共通券や3館共通券を販売している一方で、2時間の利用時間制限を設けることは現実的ではない。と主張されています。

そこで、①～③について検討します。

①について

車いすの貸出時に利用者に対して2時間で返却してくださいと説明しなければならないのは当然のことであると思います。そこで、申立人の家族にその説明をしたのかどうかですが、「市からの回答」によると、二の丸券売所のスタッフは貸出時に口頭にて2時間での返却にご協力いただきたい旨を説明したとのこと。この点、どちらが正しいのかは事実認定の問題に帰着します。残念ながら、二の丸券売所のスタッフからその説明があったのかどうかは、客観的資料がなく、この点に関

する事実の認定ができません。よって、申立人の主張を前提に説明がなかったとして市の不備を認めることは困難です。

②について

市のホームページに利用時間の制限を記載すべきであったかどうかですが、市のホームページの主眼は、車いすを貸し出しているのもので障がい者の観光にも支障がないという点であったと思われます。車いすの利用時間についてはその記載があればより親切であったと思いますが、主眼が上記のとおりであることからすると、利用時間は付随的なもので、ホームページにその記載がなかったからといって直ちに不備ありとは言えないと考えます。

③について

市は、「2館共通券（熊本城・わくわく座）」を販売しており、一見すると、熊本城とわくわく座は一体として管理がなされているようにも見えます。しかし、熊本城とわくわく座（城彩苑）はそれぞれ別の施設であり、車いすの管理も別々です。したがって、市が「2館共通券（熊本城・わくわく座）」の販売を行い、車いすの利用範囲として城彩苑を除いた特別公開エリアを設定し、特別公開エリア内での車いすの利用時間を2時間としていたことに不備があるとまでは認められないと考えます。もっとも、城彩苑と特別公開エリアとが区別されていることは一般人には分かりにくいと思いますので、その点の説明をした上で、特別公開エリアの利用に限ることを周知しておくべきであったと思われます。

市は、申立人による本件苦情申立てを受け、更なる利便性の向上に向けて車いすの利用時間を2時間としていたことを撤廃し、市のホームページにおける車いすの貸出に関する記載を「利用可能範囲は、熊本城特別公開エリアとなります。（城彩苑でのご利用を希望される際は、貸出受付時にお申し付けください。）」と変更しました。また、「電動アシスト付車いす貸出申込書」に「ご利用範囲は、熊本城特別公開エリアのみとなります。」と記載するようになりました。これらは、本件苦情申立てが契機となっており、申立人による苦情を貴重なご意見として受け止めているものです。観光客の皆さんは数ある観光地の中から熊本城を選択して遠路はるばる訪れて頂いております。そういった方々に、白く輝く熊本城の神々しい雄姿を満喫していただくためにも、今後も市の適切な取組みに期待したいと思います。

(5) 手話通訳者派遣サービスに関わる対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、市が行っている手話通訳者等派遣事業を利用している。これは市がA協会に委託し手話通訳者を派遣するというものだ。

今から2年ほど前、私のもとに派遣されてきた手話通訳者（以下「Bさん」という。）が、実際の稼働時間より長い稼働時間の申告をしていたので、担当課であるC課に通報した。すると、C課職員はそのことをA協会に漏洩した。そのせいでA協会から逆にいじめられてしまうことになり、患っていたうつ病が悪化し、Bさんとの関係も悪くなってしまった。

そこで私はC課に対してどうして私が通報したことをA協会に漏らしたのかと苦情を言い続けた。また、上記うつ病の悪化も伝えた。ところが、C課は私の苦情を真摯に受け止めようともせず、うつ病の悪化についても配慮せず、私の苦悩を無視している。

私はこの対応に納得がいかない。私への非礼な対応について謝罪して欲しい。

市からの回答

本市の手話通訳者等派遣事業は、市とA協会との派遣業務委託契約に基づき、利用者から手話通訳者の派遣依頼があった際に、手話通訳者を派遣するものです。

手話通訳者の活動時間については、A協会側では、一般的に利用者が確認の上、利用者から報告書にサインをいただくことにより把握しています。

申立人からは、手話通訳者の活動時間に関する報告書への記入方法について要望がありました。そこで同日、A協会に対し申立人の名前を伝えずに申立人の要望を伝えたところ、「手話通訳者に対して、利用者から確認済みのサインをもらうよう指導している。」とのことでした。申立人に後日その旨の回答を伝えたところ、今後は申立人自身が手話通訳者の活動時間を確認書に記入するとのことでした。その際、以前にも申立人から同様の苦情があったため、C課職員は申立人に対し、「手話通訳者・依頼者両方が不安・不満なく対応できるように、申立人から相談があったことをA協会に伝えた方が良いのではないか。そうすれば、手話通訳者と申立人の双方が納得した活動時間を確認して記入できるのではないか。」と提案しました。すると、申立人は、申立人から相談があったことをA協会に伝えて良いと返答されました。その後、C課職員はA協会に対し、申立人の名前とその要望を伝えました。よって、C課は申立人の了承を得てその要望をA協会に伝えており、申立人に無断で申立人の名前と相談内容をA協会に伝えた事実はありません。

その後申立人から担当課に対し、手話通訳者の活動時間について2回お電話で問合せがありました。最初のお問合せの際は、名前を伝えずにA協会に伝えて欲しいとのこ

とでした。それに対し、申立人の名前と要望内容をA協会に伝えることは、申立人自身が了承されていましたので、そのことを申立人に説明しました。二回目のお電話では、申立人は、手話通訳者が活動時間に関して虚偽の報告をしたことについて反省しておらず、却って手話通訳者から申立人が一方的に批判された、手話通訳者が虚偽の活動時間を記入した、と再度訴えられました。それに対しC課職員からは、「以前に説明した通り、利用者自身が活動報告書に活動時間を確認、記入した上でサインをすることで、A協会も手話通訳者も納得しているはずですが。今後も利用した時には、手話通訳者ととも活動時間を確認、記入した上でサインして欲しい。」と返答しました。

申立人は、C課は申立人の苦情を真摯に受け止めようともせず、うつ病の悪化についても配慮せず、申立人の苦悩を無視しているような状況であると主張しています。しかしながら、申立人が様々な相談をされてきた中で、C課としてはその都度申立人の主張に耳を傾け、申立人の意向を確認し、必要に応じて、A協会や関係機関と連絡を取り合い、適切かつ真摯な対応をしてきました。

今後も引き続き申立人にとって最善と思われる対応をとっていきたいと考えております。



オンブズマンの判断

本件申立ては、申立人が市の手話通訳者等派遣事業を利用したところ、派遣された手話通訳者が実際の稼働時間より長い時間を申告しているのではないかと疑念を抱きその旨市に告知したところ、市から手話通訳者を派遣しているA協会にその告知内容が漏れたため申立人と手話通訳者及びA協会との関係が悪化したなどとして苦情申立てに至った事案です。

市が申立人の承諾なしにA協会に苦情を伝えたかどうかについては、市と申立人の主張は食い違っています。すなわち、申立人は申立人の苦情をA協会に伝えるとは思っておらず、一方、市は、申立人の承諾をとった上でA協会に申立人の苦情を伝えたことと回答しています。

ところで、市は、申立人とのやり取りについて、その対応日や対応した職員、申立人の相談内容、それに対してどのような行動をとったか等詳細に記録しており、その記録に基づいて回答をされているため、係る回答書の内容には一定の信用性があり、これを排斥するのは困難であると言えます。そうすると、申立人の主張を直ちに採用することはできず、申立人の主張のみによって市の不備を認めることは困難です。

次に、申立人は、市は申立人の苦情を真摯に受け止めず、うつ病の悪化についても配慮せず、申立人の苦悩を無視していると訴えておられます。申立人と市とのやり取りは数年前から続いており、その内容も手話通訳者に対する苦情の他にも、申立人の生活状況に関する様々な点について相談がなされています。申立人に対応した職員は、そのたびにA協会に連絡したり、他の課を紹介するなどの対応をしたりしていたこと

市の業務に不備がなかった事例

が認められます。市は、申立人が抱える問題について一つ一つ丁寧に対処していたと認められ、申立人の苦情を真摯に受け止めず、うつ病の悪化についても配慮せず、申立人の苦悩を無視していたと認定することはできません。よって、申立人の主張のみによって市の不備を認めることは困難です。

申立人には、市やA協会に真意が伝わっていないというもどかしい気持ちがあったのではないかと推察します。その原因の一つが、市と申立人のやり取りが電話リレーサービスというシステムを使ってのやり取りであったことが考えられます。電話リレーサービスとは、聴覚や発話に困難のある人と、聴覚障がい者等以外の人との会話を通訳オペレーターが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより電話で双方向につながるができるサービスです。このサービスによって聴覚や発話に困難がある人と聴覚障がい者等以外の人とが即時に電話によるやりとりができるようになりました。しかし、電話においては顔を見ながら話すことができず、対面よりも細かな意思が伝わりにくい側面があると思います。さらに、手話通訳者を介することから意思伝達が間接的になってしまう面もあります。技術の進歩によっても聴覚障がい者等の方々の不便が変わらずあることを改めて感じています。市は、そのことを踏まえて、今後も聴覚障がい者等の障がい者に寄り添った行政サービスをして頂きたいと思います。

(6) 児童手当の現況届の審査（要約）

苦情申立ての趣旨

市から支給されていた児童手当について、支給対象者である配偶者が公務員になったため、令和3年（2021年）4月より、市からの支給対象ではなくなった。

同年6月、自宅に現況届が届いていたので、支給対象者が公務員であることを記入して市へ提出したにも関わらず、同年10月に市から児童手当が支給され当該児童手当については返還することとなった。

市が現況届をきちんと審査していれば、市から児童手当が支給されることはなく、無駄な返還手続きをする必要はなかった。

市からの回答

児童手当の担当課は、毎年5月末の時点における児童手当受給者に対して、6月以降の児童手当の受給資格を確認するため、児童手当・特例給付現況届（以下「現況届」という。）を送付します。受給者は、6月中に現況届を提出しなければなりません。現況届の裏面の「提出上の注意」には、「受給者が公務員になったとき」は、「別途、窓口での手続きが必要となる場合がありますので、お電話で手続きに必要な書類等をご確認のうえ、現況届をご持参ください。」と記載しています。これは、公務員以外の方は、住所地の市町村から支給されますが、公務員の方は、勤務先から支給されることになっている（児童手当法第17条）からです。受給者が新たに公務員になった場合は、勤務先に申請を行い、それまでの支給元である住所地の市区町村へ受給事由消滅届の提出を行わなければなりません。

担当課は、申立人からの現況届を令和3年（2021年）6月に受理しました。この時点において、申立人世帯に関して受給事由消滅届の提出やそれに関する連絡はありませんでした。現況届の審査は、まず市から審査事務を受託している業者（以下「受託業者」という。）が行い、疑義が生じなければそのまま支給事務へ進みますが、疑義が生じた件については、担当課が再審査を行います。本件では、受託業者が、受給者である申立人の配偶者に公務員である旨の印がついていたため、当該現況届に疑義を呈する印をつけていました。ところが、その後において本来行われるはずの担当課による再審査の記録がなく、そのため、本件現況届に関する処理の誤りがどの時点でどのように起きたのか原因を特定することはできませんでした。本来であれば、担当課による再審査によって、児童手当の支給を止める手続きを行わなければならないところ、支給してはならない児童手当を令和3年（2021年）10月に支給してしまい返還金が発生しました。

返還金が発生したことについてお詫びを申し上げますと共に、今後は、現況届のチェック体制の強化を図り、再発防止に努めます。



オンブズマンの判断

令和3年（2021年）6月、担当課は申立人より送付された本件現況届を受理しました。受託業者が現況届の審査を行ったところ、受給者職業欄にある「公務員」に印がついていたため、受託業者は受給資格について疑問を呈する印をつけました。その後、通常であれば担当課による再審査が行われるところですが、再審査に付されたという形跡がなく、また、再審査を行ったという職員もいなかったため、担当課は審査処理の誤りがいつ、どこで、なぜ起きたのかという原因を特定することはできなかったとのことです。

現況届の審査の誤りは担当課と受託業者の確認及び連携不足が原因と言わざるを得ません。このことについて、市は、申立人に対して返還金が発生したことをお詫びするとのことです。しかし、本来であれば、申立人の配偶者が公務員になった時点で勤務先に申請を行い、市に対しては受給事由消滅届の提出を行わなければなりません。申立人の配偶者は日ごろから法律に基づいて仕事をしている現役の公務員ですし、児童手当の受給に関する手続きは決して難解なものではなかったと思います。

オンブズマンとしては、市が審査の誤りを自ら認めていること、また、過払金は必ず返還されなければならないものであることから、この審査の誤りについてはあえてオンブズマンの判断を示す必要性はないと考えています。

(7) 引越しに伴う認定こども園退園の手続き（要約）

苦情申立ての趣旨

私は令和4年（2022年）5月初旬に熊本市A区からB市に引越した。夫婦共働きで、職場近くの認定こども園であるC幼稚園に子ども2名を預けていた。引越しをするにあたり転出届を提出しにD区を訪れ、それから、ひまわりカードの資格喪失手続きを行い、D区担当課にも行った。その際、保育園に関する説明は何もなかった。

同月初旬、保育園に子どもを迎えに行くと保育士から、「市から連絡があり、B市に住んでいる人は熊本市の保育園には通えないので、退園してください。」と突然言われた。仕方ないので翌日、B市役所へ行き、新しい保育園を探すも、すぐには入ることができず6月からの申込みをせざるを得なかった。制度上、B市に住んでいる子どもが熊本市の保育園に通えないのであれば、なぜ、D区担当課はひまわりカードの資格喪失手続きを行った際に、その説明を行ってくれなかったのか。説明があったなら、前もってB市の保育園に転園することができたはずである。

このようなD区担当課の対応に対し、苦情を申し立てる。

市からの回答

申立人は、ひまわりカードの市外転出に伴う資格喪失の手続きでD区のひまわりカード担当窓口に来所したのであるから、その機会に保育所の退所等についての説明も行われるべきだとのことご意見であります。行政サービスは多岐にわたり、同一課内の業務とはいえ、担当外の手続きについては窓口対応者で対応することが困難な場合もあると同時に、重要な個人情報を取り扱うことから、原則としてご本人様からのお問い合わせに即してお答えするという対応をさせていただいております。

今回、申立人はひまわりカードの窓口に来られて手続きをされていますが、個人情報保護のため、使用する電算システムはアクセス権が制限されており、ひまわりカードの窓口では申立人のお子様が入所されているかどうかの情報を把握できないシステムとなっています。仮に申立人からお子様が入所されているとお話等があれば、退所手続きがお済みかどうかお伺いして、お済みでなければ保育所の窓口を案内していたと思います。今回は残念ながら申立人からお子様が入所されているかどうかの情報がなく、申立人からのお尋ねもなかったため、ひまわりカードの窓口の職員から積極的に説明することはしませんでした。

なお、本市の認可保育所等を利用されている方が、市外へ転出する場合に保育所を退所する必要があることは重要な注意事項であるため、保育所等申込案内や毎年度末に提出していただく現況届の注意事項に詳しく記載していますし、窓口等でそれらの

市の業務に不備がなかった事例

書類をお渡しする場合には、必要に応じご説明しております。

市民サービスの観点からは、必要な手続きに関する情報発信の方法を関係部署と連携しながら協議するとともに、市民の方に、より分かりやすい案内の検討に今後も努めてまいりたいと思います。例えば、当課で行うことができる手続き一覧を窓口カウンターに備え置きするなどの方法を検討しているところです。



オンブズマンの判断

子ども・子育て支援法によれば、市町村が教育・保育給付認定を取り消す場合として、「当該教育・保育給付認定保護者が、教育・保育給付認定の有効期間内に、当該市町村以外の市町村の区域内に居住地を有するに至ったと認めるとき」とされています。同規定によれば、従前の市町村から他の市町村への転出を伴う引越しの場合は、教育・保育給付認定が取り消されることとなります。申立人の場合も子ども2名の教育・保育給付認定の有効期間内に熊本市内からB市内に転居されましたので、同規定に基づき、当然に熊本市による教育・保育給付認定が取り消されることとなります。よって、熊本市としては、住民サービスの一環として、熊本市からの転出に伴って教育・保育給付認定が取り消させることになることを住民に周知する必要があると思われる。

この点、「市からの回答」によれば、市外へ転出する場合に保育所を退所する必要があることについては、保育所等申込案内や現況届の注意事項に詳しく記載しているとのこと。オンブズマンも「熊本市保育所等申込案内」及び「現況届」を確認しましたが、どちらにも「退園について」の説明事項で「(2)市外へ転出する場合」との記載を認めました。また、市は、上記書類をお渡しする際にも随時説明を行っているとのことでしたので、熊本市からの転出に伴って教育・保育給付認定が取り消されることは、住民に対して事前に周知されていたと認められます。

そこで、次に問題となるのが、申立人が子ども2名のひまわりカードの資格喪失届の手続きを担当課でされた際に、担当課の職員が、改めてそれまで申立人の子ども2名が通っていた認定こども園を退所させる必要があることを申立人に教示しなければならなかったのかどうかという点です。そこで検討するに、担当課の業務も多岐にわたり、転出に伴う事務手続きを網羅的に教示することは事実上不可能であろうと思われます。しかも、子どもを認定こども園に通わせているということは高度な個人情報に該当すると思われます。そうすると、本件は、個人情報の保護と認定こども園の退所手続の具体的な教示のどちらを優先すべきであるかという問題に帰着すると思われます。この点、オンブズマンとしては、熊本市からの転出に伴って教育・保育給付認定が取り消されることになることを事前に住民に周知していれば、これに加えて、ひまわりカードの資格喪失手続きに来庁した住民それぞれに対し、認定こども園の退所手続きを具体的に教示する必要までではないと判断します。個人情報の保護は行政組織に課せられた重大な責務であると考えからです。決して住民サービスを軽んじているものではありません。熊本市から転出するに伴って教育・保育給付認定が取り消さ

れるということが事前に周知されていれば、通常であれば、それまで子どもを通わせていた認定こども園にそのまま通わせていいのだろうかと疑問を抱くことになると思われ、そうすればそのことを市や認定こども園に相談することになると思われるからです。市に対してそのような相談があれば、「市からの回答」で言及されているとおり、担当課の職員は認定こども園の退所手続きを説明したものと思われ、よって、市に不備はないと判断します。

申立人からすれば、子どもが認定こども園に通っていることが担当課の職員にも情報共有されているという認識であったのではないかと考えられます。しかし、個人情報保護の観点からすると、個人情報に接することのできる職員を必要最小限に限定すべきであるとの市の運営方針はもっともなことであり、申立人におかれては、この市の運営方針をご理解いただければ幸いです。

(8) 幼稚園の施設等利用給付認定の手続き（要約）

苦情申立ての趣旨

私は子どもをA保育園に通わせていて、子どもが3歳になるときにB幼稚園（幼保連携型認定こども園）に、2号認定によって通わせたいと思っていた。

B幼稚園の入園手続き前の説明会で、「2号で受からなくても1号と併願して預かり保育を利用すると2号と同じようになります（一旦預かり保育料を支払った後に償還払いの請求書や領収書を市役所に出したら預かり保育料が還付される）。（以下「新2号制度」という。）」との説明を受けた。

そこで区の窓口で1号と2号を併願する手続きをした。

2号認定に落ちたので4月からB幼稚園で1号認定での預かり保育を利用している。還付の手続きをしようと、手続き方法を市のホームページで調べたところ、還付されるには事前に「施設等利用給付認定」を受ける必要があると言われた。

新2号制度の利用には新2号認定が必要であることを、市は窓口で案内しなかった。このような対応に納得がいかない。

更に、市によると、園側が説明不足を理由に申立書を出してくれれば特例で4月に遡っての認定を認めてくれるということだったので、その旨を園にお願いしたが拒否された。市は園に新2号制度の周知をお願いしているとのことだが、申請書を配る際にメール1通を送るだけとのことだった。他の園では口頭や文書、別途資料で説明している園もあるという。これは通う園によって新2号制度の申請手続きに不平等があるということだ。それにもかかわらず、還付を認めてくれないことに納得がいかない。

市からの回答

今回の申し立ての新2号制度、すなわち施設等利用給付制度とは、満3歳から小学校就学前までの子どもを幼稚園や認定こども園（以下「施設」という。）に通わせている1号認定の保護者が、就労等のため、「保育の必要性」があると認められる場合に、預かり保育の利用料を上限の範囲内で無償とするものです。この保育の無償化の対象となるためには、市から事前に新2号認定を受ける必要があります。新2号認定がなされた場合、預かり保育の利用料が償還払いにより実質無償となりますが、償還払いの請求には、保護者が施設へ利用料を一旦支払った後、市に対し、施設からの請求書及び領収書などを提出することが必要です。

新2号制度の案内は、熊本市ホームページに掲載している上、市から各施設に対し、各施設の方でも保護者に制度案内をして頂くよう要請し、その要請を受けた各施設において、保護者向けに新2号制度が案内されています。B幼稚園においても未就園児

童園開放日及び入園説明会において、それぞれ制度案内とその申請手続き等について説明がなされたとのことでした。

申立人は新2号制度について市や園からの案内がなかったため、遡って認定されるべきと主張されていますが、原則として、遡り認定は認められません。しかし、施設側が保護者に対し新2号制度を案内していなかったり、保護者からの申請書を受け付けていたにもかかわらず、その申請書を市へ回付していなかったりなどの施設側の落ち度が明らかでない限り、例外的措置として遡り認定が認められることがあります。遡り認定には、当該施設側から市に対して、自ら落ち度があったと認める旨を記した申立書が提出されなければなりません。

申立人はB幼稚園1号と2号を併願していたのであるから、2号が保留となった場合は新2号認定の申請の意思が明らかであるのに、担当課職員は新2号制度の案内をしてくれなかったと主張されています。この点、1号及び2号の併合申請の時点では、1号の認定がされるのか、2号の認定がされるのかは未だ分かっていませんので、2号保留、1号認定を前提に仮定的な説明をしてもあまり意味がありません。また、幼稚園での預かり保育は、自費での利用も可能でありますし、そもそも預かり保育を利用しないことも考えられます。保護者によるその選択に市が立ち入ることはプライバシーの観点から相当とは言えません。そのような状況で、保護者から幼稚園利用に関するお尋ねもないのに、家庭の事情に立ち入って新2号制度について積極的に案内することはしません。

また、B幼稚園では未就園児園開放日の参加者全員に新2号制度を利用するには申請が必要であることを説明されたということでした。また、B幼稚園の入園のしおりに「預かり保育の無償化については別途手続きが必要です。詳しくはお住いの市町村までお尋ねください」と掲載されていますし、入園の際には、その入園のしおりの内容を理解し入所しますという旨の同意書を保護者から徴取しているとのことでした。

申立人は、B幼稚園から新2号制度についての案内を受けていないから、遡り認定をしてほしいと主張されています。しかし、遡り認定をするにはB幼稚園の側に非があることが証明されなければなりません。ところが、B幼稚園側は自己に非はないと主張されています。市としても前記の通り新2号制度の案内に問題はなかったことから、B幼稚園に非はないと判断します。よって、遡り認定はできません。

申立人からの連絡後の対応としては、B幼稚園から新2号制度の案内を受けていないとの連絡を受け、担当課職員はそうであれば遡り認定が可能かもしれないと考え、遡り認定にはB幼稚園から自己の非を認める申立書が必要であることを伝えました。あわせて、職員は遡り認定が出来ない場合に備えて、念のため新2号認定の申請書を速やかに提出された方がいいと教示しました。前記の通り、B幼稚園には非が認められませんでしたので、申立人から新2号認定の申請書が提出された日に認定し、その日から給付することとしました。

オンブズマンの判断

新2号制度は令和元年（2019年）10月から、幼稚園（3歳から5歳までの児童）、保育所、認定こども園などの利用が無償化されたことからできた制度です。1号では2号と比べて無償で幼児を預けることができる時間は短いものの、時間延長を希望される場合は預かり保育を利用することが可能です。預かり保育は原則として有償となりますが、預かり保育の利用料に補助を行う制度が新2号の制度です。1号であっても新2号の認定を受ければ、預かり保育の利用料が実質的に無償となります。もっとも、新2号は、1号認定で通う子どものうち、「保育の必要性がある場合」に認定されるもので、保育の必要性のない場合にまで認定できるというものではありません。新2号制度により預かり保育を実質的に無償とするには事前に新2号認定を受ける必要があります。

申立人は新2号認定の申請手続きが遅れたのは、市の窓口での案内やB幼稚園での案内が不足していたからであると主張されています。しかし、市や施設側が、新2号制度による預かり保育の無償化について、一般市民や施設利用者に向けて網羅的に説明することはあまり効率的ではなく、一般的抽象的な制度案内で問題はないと考えます。なぜなら、一般的抽象的な制度案内を受けた上で新2号認定を受けようとする保護者は、個別具体的に新2号制度に関する詳細な説明を市や施設側に求めることになると思われるからです。その際に、市や施設側が個別具体的な保護者の質問に適宜適切に対応すれば十分であると考えます。

このような観点で市やB幼稚園の対応を見ると、市のホームページには、預かり保育無償化の手続きとして「事前に『施設等利用給付認定』を受ける必要があります」という部分には太字でかつ下線が引かれ、注意が促されています。また、市からの回答によればB幼稚園では、未就園児園開放日に新2号制度を案内し、B幼稚園の入園のしおりには「預かり保育の無償化については別途手続きが必要です。詳しくはお住いの市町村までお尋ねください」と掲載され、入園の際にはその入園のしおりの内容を理解し入所しますという旨の同意書も徴収されているとのことでした。したがって、市やB幼稚園が実施していた新2号制度の案内が不十分であるとは言えないと思われます。

また、申立人は遡り認定がされなかったことについても苦情を申立てておられますが、遡り認定は国の通知によりしないというのが原則です。もっとも、市や施設側に不備がある場合は遡り認定がなされるケースもありますが、前記のとおり、市やB幼稚園に不備は認められませんので、原則通り遡り認定は認められません。

以上より、市に不備を認めることはできません。

(9) 施設等における親に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私の親は施設Aに入所しているときに褥瘡（じょくそう）を患ったのだが、施設Aは適切な治療をしていなかった。私は施設の不正等を受け付けるB課に対し、そのことを訴えたのだが、B課は施設Aなどに電話で簡単に話を聞いただけできちんとした調査をしなかった。

その後、親は熊本市市民病院（以下「市民病院」という。）に入院したのだが、市民病院は褥瘡がステージⅣまで進行しており継続治療が必要であることを認識しながら、入院から約1か月後に褥瘡に詳しくない病院へ転院させた。結局、転院先で親の褥瘡は命に関わるほどひどくなった。また、私が市民病院の職員に親の病状等を尋ねても「キーパーソンに聞いてください。」としか回答しない。このようなB課及び市民病院の仕事に納得いかない。

市からの回答

B課は、施設Aの管理者及び申立人の親が利用している訪問看護ステーションに何度も電話し褥瘡について確認を行いました。その結果、申立人の親が施設Aに入所している間において褥瘡はなかったことを確認し、そのことを申立人に説明しました。

申立人は「簡単に話を聞いただけで」と主張されますが、B課は施設Aの管理者らに対して度重なる聞き取り調査をしていますし、その調査内容も具体的かつ詳細なものです。

市民病院は継続治療が必要であることを認識しながら褥瘡に詳しくない病院へ転院させたとの件についてですが、申立人の親の転院にあたり、担当した医師は皮膚科医師とも検討した結果、転院は可能であると判断しており、転院先にも市民病院における褥瘡の処置の内容を事前に情報提供し、転院先でも処置の継続は可能であることを確認しています。また、皮膚科医師への聞き取り調査においても、申立人の親の状態では転院可能であり、市民病院以外の熊本市内の急性期病院（急性疾患または重症患者の治療を中心に行う病院）でも、同様の状態での転院は一般的に行われており、転院は可能であるとの判断でした。

なお、申立人は「施設Aに入所しているときに褥瘡を患った」と主張されていますが、これは誤りです。市民病院入院時に褥瘡は確認されていませんでしたが、入院してから約2週間後に褥瘡を認め、皮膚科医師が診察を行っています。

申立人が市民病院の職員に親の病状等を尋ねても「キーパーソンに聞いてください。」としか回答しないとの件ですが、通常、患者の入院治療に関しては、情報の行き違いや家族での治療方針の相違を避けるために「キーパーソン」（患者側責任者）を患者本人や家族が決め、キーパーソンが病状説明を聞き、その内容を家族に伝達し、

市の業務に不備がなかった事例

また、家族からの要望がある場合はキーパーソンが取りまとめて病院に連絡することとされています。キーパーソンを決めるのは、患者の家族間で治療方針等がまとまらないと患者の治療に悪影響を及ぼすおそれがあるためです。加えて、キーパーソンは身元引受人を兼ねることもあり、本件においても、申立人の親の入院時に家族が提出した入院申込書には申立人以外の家族が身元引受人である旨が記載されています。

申立人が、申立人以外の家族がキーパーソンであることを認識していたことは、診療録からも確認できます。その診療録には、申立人が申立人の親の状態を医師から聞きたいと要望し、その後、医師が申立人に電話で病状を説明した際に、医師は、基本的には今後の説明はキーパーソンに行うので、キーパーソンから状況を聞いていただきたい旨を伝え、申立人が了解したことが記載されています。また、別の日の診療録にも、医師が申立人及び申立人以外の家族に対し申立人の親の病状説明を対面で行い、今後の病状説明はキーパーソンに連絡するから、申立人へはキーパーソンから連絡していただくこと、医師等への質問もキーパーソンが意見をまとめていただくことについての同意を得た旨が記載されています。

このように申立人の親の病状等の説明については、入院当初よりキーパーソンである申立人以外の家族を通じて行い、家族で共有していただくことを説明し、申立人を含めて了承を得ているところです。市民病院の職員はこの了承をもとに「キーパーソンに聞いてください。」と対応したものです。

したがって、市民病院の対応は、申立人の了承のもとに行われているのであり、市民病院に瑕疵はないものと考えます。



オンブズマンの判断

申立人による本件苦情申立てとこれに対する「市からの回答」によれば、申立人の主張する事実とこれに対する市の回答する事実とは大きく食い違っています。本件苦情申立ての前提となる事実が認定できなければ、本件苦情申立てには理由がないという判断をするほかありませんので、申立人が主張する事実が認定できるかどうか重要な争点となります。

B課に対する苦情について、申立人は、申立人の親が施設Aに入所中に発症した褥瘡を施設Aが適切に治療していなかったとしたうえ、そのことに関して、B課が、きちんと調査しなかったと主張されています。

しかしながら、市の職員が日常業務として作成している記録簿やカルテ等（以下「記録等」という。）によれば、申立人の親に発症した褥瘡は、申立人の親が施設Aから退去して市民病院に入院した時点では確認されておらず、その約2週間後の時点で初めて確認され、皮膚科医師が診察したことが認められます。したがって、申立人の親に発症した褥瘡は、施設A入所中に発症したものと認められません。

そうすると、施設Aが、申立人の親に発症した褥瘡の適切な治療をしなかったという申立人の主張はその前提事実が認められませんので、申立人のこの点に関する苦情

は理由がありません。

市民病院に対する苦情について、申立人は、市民病院は継続治療が必要であることを認識しながら褥瘡に詳しくない病院へ転院させたと主張されています。

しかしながら、記録等によれば、前記のとおり、申立人の親に発症した褥瘡は、申立人の親が施設Aを退所して市民病院に入院された時点では確認されていません。入院してから約2週間後に初めて確認されており、その6日後にステージⅣにまで進行するとはおよそ考えられません。また、専門家である医師らが転院可能と判断していたことは明らかです。

以上によれば、申立人の主張は、前提となる事実が認められず、理由がありません。

申立人は、市民病院の職員に対して、申立人の親の病状等を尋ねても、職員は「キーパーソンに聞いてください。」とばかり言うことについて不満があるとのことでした。

しかしながら、入院患者の家族の中から「キーパーソン」を選ぶのは、家族間での情報の行き違いや患者の治療方針についての意見の食い違いを避けるためであり、すべて患者のためになされることです。

申立人の親に関しては申立人以外の家族がキーパーソンに選ばれており、そのことは申立人を含めた家族間で確認済みのことです。市民病院の職員らが、申立人の質問に対して、「キーパーソンに聞いてください。」と言うのは当然のことであり、市に不備は認められません。

(10) 私道橋の補修（要約）

苦情申立ての趣旨

令和4年6月、市が排水路の工事（以下「本件工事」という。）を行う際、市と契約を締結し本件工事を実施した工事受注者（以下「受注者」という。）の工事車両が私の家の敷地と市道をつなぐ私道橋（以下「本件橋」という。）に乗りあげ工事を行ったことにより、本件橋が壊れた。本件橋は所有者がはっきりしない橋でA区土木センター（以下「土木センター」という。）も事前に認識していた。本件橋が市の工事により破損したにもかかわらず、速やかな補修対応がなされなかった。

土木センターに本件橋の補修について対応してもらうよう連絡したところ、「連絡（対応）します」と言っていたにも関わらず、何の連絡もなく、組織的な市民対応ができていない。

市からの回答

本件橋は、A区B町に位置し、土木センターで管理を行っている市道及び法定外公共物区域内に位置し、現在、道路占用の申請がされていない所有者不明の橋となっています。

受注者の工事車両が本件橋に乗りあげ工事を行ったことにより本件橋が壊れた、との申立人の主張についてですが、本件橋を通行した工事車両の総重量は約9tですがその平均接地圧は乗用車の数分の一であり、中型自動車や4tダンプと同程度であることから、本件橋に与えた影響は道路を通行する通常車両程度と考えられるうえ、本件橋の表面に新たなクラックの発生は確認できませんでした。よって工事車両が本件橋を通行することにより「橋が壊れた」という程の影響を与えた事実は無いと考えています。しかし、受注者は申立人に心配をかけたことについて真摯に受け止め、その心配を少しでも払拭できるよう、少なくとも平成24年（2012年）には発生していたと思われる本件橋の表面の既存クラック（以下「既存クラック」という。）について、本件橋の経年劣化の速度を遅くすることを目的とした補修を申し出ており、令和4年（2022年）6月下旬に補修を実施しています。また、一般車両の往来や補修材の収縮等により、補修材自体にひび割れが発生したことから、再補修も行っています。

次に、土木センターに本件橋の補修について対応してもらうよう連絡したところ、「連絡（対応）します」と言っていたにも関わらず、何の連絡もなく、組織的な市民対応ができていない、との申立人の主張についてですが、市としては本件橋の補修について、申立人に対し可能な限り早期に連絡・回答しています。また、工事車両が本件橋を通行する事態が発生したことについて、市・受注者ともに、申立人に心配をかけたことを真摯に受け止め、申立人の苦情やお尋ねの内容に応じて、区長等にも報告・

相談をしたうえで意思決定し、申立人に対し回答するとともにその心配が少しでも払拭できるようにできる限りの対応を行ってきたと考えています。

オンブズマンの判断

本件橋の破損についてですが、オンブズマンは、市から提出を受けた令和4年（2022年）12月中旬撮影の本件橋の写真を確認しました。確かにクラックが補修された跡があり、クラックが生じていたことは確認できますが、本件工事の前に撮影された本件橋の写真（2012年2月、2014年2月、2015年2月、2016年9月、2018年3月、2022年1月）でも既にクラックが生じていることが認められます。そうであるなら、本件工事の前にクラックが生じていたものと考えられます。また本件橋自体も、コンクリート造りの大変しっかりとしたものであり、消防車（8t以上）等の緊急車両が通行することも視野に入れて設計されているものと思われるので、受注者の工事車両が通行したからといって、破損するとも思えません。

本件橋の補修対応についても、市と受注者が話し合い、合意のもと、申立人に心配をかけたことについて真摯に受け止め、その心配を少しでも払拭できるよう、本件橋の表面の既存クラックの経年劣化の速度を遅くすることを目的とした補修を申し出て、令和4年（2022年）6月下旬に補修を実施し、その後、補修を行った際に使った補修材自体にひび割れが発生したことから、再度補修を行っています。このような市が行った本件橋の補修対応に問題はみられません。

次に、市民対応についてですが、市が記録している市と申立人とのやり取りを見ると、市は当初より申立人の主張・要望に対して、メール、電話そして現地における面談等で回答を行っていることが認められます。このような市と申立人とのやり取りを見る限り、市が申立人に対応をしなかったということは認められず、むしろ、担当者を筆頭に土木センターが本件についてしっかりと対応を行っていることが見て取れます。よって、市の申立人への対応に問題は見られませんし、むしろ本件橋の所有者ではなく一利用者である申立人に対して市は必要以上の対応を行っていることが認められます。

本件橋は、所有者・管理者不明とのことですので、申立人を含むこの区画にお住いの方々に、これから先のことも含め本件橋の所有及び管理等について、再度整理されてみてはいかがでしょうか。

全国的に、本件橋のような所有者・管理者不明の橋、いわゆる勝手橋の取扱いが問題となっています。この点、現在市においては勝手橋に特化した指針や取扱い等はないとのこと。勝手橋の市有化は難しいとはいえども、今後は市においても何らかの方針を検討すべきではないかと思われます。

(11) 換地された土地の擁壁についての対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成26年頃、市が行った土地区画整理事業において換地された私の土地の擁壁に目地の剥がれが生じた。私がそれを指摘したところ、市は目地の補修工事を実施するなどをした。その後、平成28年（2016年）4月に熊本地震が発生した。私は令和元年（2019年）2月、市に対し擁壁にずれが生じているとして目地破損箇所の調査を要請すると共にその対策等を要求した。私と市は擁壁の調査や修理をめぐるやり取りを重ねたが解決にはいたらなかった。市は、令和3年（2021年）7月に擁壁の安全性に関する専門家会議を立ち上げた。私はこの専門家会議の開催前や開催後に専門家会議の意義や議事や調査の進め方に疑問を覚え、質問をし、市と複数回のやり取りを重ねた。しかし、回答は納得できるものではなかった。このような擁壁のズレによって事故が発生したら、所有者の私の責任になるのか、それとも建設をした市の責任になるのか、そこが明確にならないと私は現在の換地を受け入れることはできない。土地区画整理事業における擁壁の工事に問題があったにもかかわらず、市はそれに適切に対応しないことに苦情を申し立てる。

市からの回答

苦情申し立てで問題となっている土地は土地区画整備事業のために平成27年（2015年）に換地処分をされた土地です。申立人は本件土地の擁壁工事竣工から約4年が経過して擁壁目地剥がれの申出をされました。市としては設計書通りに擁壁が構築されていること、完成後検査も合格していることも踏まえ、市負担で補修工事を実施しました。その後、熊本地震後に申立人より擁壁も傾きや目地のズレが生じているのご指摘を受け、市は調査の上説明をしました。

一方、本件土地区画整備事業はその完成後、その地内において、擁壁のずれや傾きが発生し、これまで申立人を含む複数の地権者から、市に対して申し出がありました。市としては、これまで設計時に求められる要件を満たした上で施行を行ってはいらぬものの、擁壁のずれや傾きの変状が発生していることから、その原因や将来に亘る安全性並びに変状の可能性を検証していく必要があると判断し、専門家による会議を設置することになりました。申立人からは専門家会議の進め方や報道機関への発表の仕方、ホームページへの公表、申立人の意見表明の方法などご意見・お問い合わせが複数回ありました。

市としては、申立人からの疑問にはお答えし、調査や専門家会議への関わりなどの要望には、他の地権者の個人情報や専門家会議の独立性を損なわない限りで応えてきました。

今後の対応としましては、専門家会議の答申結果を踏まえ、本件に関する市の対応を決定し、申立人を含む地権者へ丁寧な説明をして参りたいと考えています。

オンブズマンの判断

申立人の苦情を考察すると、市が行った土地区画整理事業における擁壁工事についての疑念が根底にあると考えられますが、オンブズマンとしては、市が換地処分の対象地で行った工事が適切であったかどうかを判断することはできませんし、また判断することは適切ではありません。この判断には高い専門技術的知見が必要とされるからです。よって、オンブズマンは申立人が市に擁壁目地の剥がれや傾きなどを理由に、その修理や今後の対策等を要求したことに対する市の対応が適切であったかどうかについて判断します。

まず、土地区画整備事業とは、未整備な市街地又は市街地予定地を健全な市街地に造成するため、定められた施行地区内の土地について、換地方式により道路、公園などの公共施設の整備とともに宅地の区画形状を整える事業であり、施行地区内の土地の利用増進の範囲内の権利者が公共施設用地などを生み出すために必要な土地を公平に負担、すなわち減歩するという仕組みです。このような土地区画整理事業の性質は、換地処分を受ける者にとって公共施設群の整備と宅地の利用増進ができ、施行地区全体を整備することが出来るというメリットがありますが、それとともに、土地所有面積が減少し、また場所も必ずしも希望どおりとはいかないというデメリットもあります。

換地がなされると、当該土地は換地を受けた者の所有となります。そうすると、その所有者はその土地や土地に係る工作物の設置又は保存に瑕疵があることによって他人に損害が生じたときは、被害者に対して損害を賠償する責任を負うこととなります（民法717条第1項）。ただし、施行者である市の工事に瑕疵や不法行為があった場合は、所有者は市に対して求償ないし損害賠償請求することができます（同条第3項、第709条）。

申立人は熊本地震前に行われた擁壁の工事が適切に行われたかを疑問に思い、頻繁に担当課に問合せをしています。前述したようにオンブズマンは工事が適切に行われたかどうかを判断することはできません。その判断は、専門家会議を立ち上げ、専門技術的な調査により判断するほかないと考えています。申立人としては、地震前や地震後に申立人の換地された土地の擁壁について問い合わせをした際には工事に問題はなかったと返答されたということと、専門家会議の設置は矛盾しているように見えたのだと思います。しかし、市としては擁壁の工事が適切に行われたという認識は変わらないものの、現に擁壁のずれや傾きがあることから、何故ずれたり傾いたりしているのかを検証することで将来に亘って安全であるかを検証しようとしています。このような対処は、擁壁の工事が適切に行われたということに固執することなく、現実的に擁壁のずれや傾きの原因を究明し、対処するためのものということができます。以

市の業務に不備がなかった事例

上から、専門家会議を設置し、そこで擁壁の安全性を判断しようとした市に不備は認められません。

次に、申立人は専門家会議への自身の関わり方や調査方法などに疑問を呈しておられます。専門家会議は地質や擁壁の安全性の評価、それに伴う法的見地を審議するものであり、専門技術的な知見が求められ、市の工事に不備が有るとの結論もあり得ることから、独立性も求められます。したがって、どのような調査をし、どう会議を進めていくかということは専門家会議自体に委ねられていると言えます。申立人の要望は専門家会議に伝えられており、これは専門家会議が地権者の傍聴や意見書の提出について決定をしたことからもうかがえます。また、調査方法や判断基準についても専門家会議が専門技術的知見によって判断しており、合理性が推認されます。そして、これらのことを市は申立人に説明しており、不備は認められません。

申立人は専門家会議の現地調査の様子がニュース映像として放映されたことによりプライバシーが侵害され、本件土地の価値も下がるとの主張もされています。本件に関してニュース映像に流れた画像は「個人情報の保護に関する法律」第2条第1項の「個人情報」には該当しません。また、土地の売買は現地の調査、確認を行うことが通常ですので、本件土地がニュース映像で流れたからと言って、その価値が左右されることはないと考えます。

担当課と申立人は平成26年（2014年）からやり取りが始まっていますが、担当課の説明は今日にいたるまで申立人の理解を得られていません。コロナ禍が続き遠方の申立人と会う機会がなかったことから、信頼関係の構築がなされていなかったことが伺えます。また、申立人と担当課との話し合いの最中に熊本地震という未曾有の災害が発生したことも、擁壁の安全性についての判断を複雑にしたという経緯もあります。オンブズマンは、土地やその建物に対する責任は原則として所有者、つまり申立人にあると考えます。問題となっている擁壁は換地された土地にあることから、申立人としては納得がいかないことも十分理解できますが、換地制度自体がそのようなある種の不条理も組み込んだ制度と言えます。そのために不服申し立ての制度も用意されています。

オンブズマンとしては、この調査が申立人と市が抱える問題を整理するきっかけになればと思っています。専門家会議の調査が終了した段階で、何らかの進展があるかと思っています。長年の懸案事項が解決されることを願っております。

(12) 道路工事に伴う騒音及びヤスデの発生への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅付近で熊本西環状線の工事が行われている。

時々、重機による巨石破碎の音がうるさく、家の中にもテレビの音が聞こえないようなことがあった。そこで、私は担当課へ騒音の苦情を言った。しかし、職員は解決のための協議や対策をしてくれない。

また、工事が始まってからはヤスデが自宅敷地内に大量発生（これまでヤスデが発生したことはなかった）するようになった。職員に伝えしたが、職員は工事とヤスデの関係は認められないと言うだけで対処してくれない。

騒音やヤスデの発生に対して真摯に向き合わない職員の姿勢に納得がいかない。

市からの回答

熊本西環状線は南区砂原町と北区下硯川町を結ぶ延長約12キロメートルの都市計画道路であり、将来的には九州自動車道及び中九州横断道路と接続する計画です。

平成29年（2017年）3月に花園インターチェンジ～下硯川インターチェンジ間が開通しました。池上インターチェンジ～花園インターチェンジ間は、令和7年度（2025年度）末までに開通することを目標としています。

申立人からの騒音の苦情に対して、苦情があれば随時申立人と協議し、騒音が予想される時は事前にお知らせをしています。また、防音フェンス（高さ4メートル）を設置し、騒音の抑制に努めるなど可能な限り対応しています。今後も申立人のご理解とご協力が必要不可欠なことから、引き続き丁寧な説明を続けてまいります。

ヤスデについては、申立人より、自宅にヤスデが大量発生しているとの相談があったため現地確認を行いました。その際、ヤスデの発生と工事との因果関係が不明であったため、経過観察を提案しご了承いただきました。また、ヤスデの研究をされている専門家にも相談しました。専門家からは「大発生の原因については、トンネル工事による環境攪乱が考えられるが、決めつけるだけの情報はない。」との回答であり、工事が原因でヤスデが発生したという明確な証拠は確認出来ませんでした。このように、担当課は経過観察を行い、また、工事とヤスデ発生の因果関係を調査しており、対応は問題なかったと認識しております。

オンブズマンの判断

オンブズマンが事実認定をするにあたり、「苦情申立ての趣旨」と「市からの回答」の両者を比較検討しました。両者の主張に若干の相違点が見られますが、市は、日ごろより業務として対応記録を作成しており、その記録は対応した日の当日か若しくはこ

市の業務に不備がなかった事例

れに近い日の記憶が鮮明な時点で忠実に作成されていることが認められることから、市が作成している対応記録を事実認定の資料とすることに支障はないと考えます。よって、その対応記録を基礎としている「市からの回答」に基づいて以下のとおり検討します。

騒音について、市民から市に対して苦情があった場合、市は、まずは当該市民に対して騒音について説明し、必要に応じて協議し、さらに騒音が85デシベル（騒音規制法第15条第1項、特定建設作業に伴って発生する騒音の規制に関する基準、熊本県生活環境の保全等に関する条例第52条第1項、同条例施行規則第29条、同条例施行規則別表第14）（以下「騒音規制基準」という。）を超えていないかの騒音測定を行わなければなりません。そして、騒音の測定値が騒音規制基準を超えていれば、各種法令に基づいて改善勧告等を行うこととなります。ただし、例え騒音規制基準を超えていないとしても、市はできる限りの騒音対策を講じる必要性があり、それらがなされているのであれば、受忍限度（社会通念上、我慢できるか否かの基準）の範囲内として騒音の苦情への対応に不備はないと考えます。

本件についてみると、担当者は申立人と協議し、掘削時には事前連絡をすることで合意していることが認められます。また、担当課は、その後も申立人からの苦情に対して随時対応していたことが認められます。次に、担当課は、騒音測定を行い、騒音規制基準内（オンブズマンが確認したところ53～70デシベル）であることを確認しています。オンブズマンも騒音を測定しましたが、簡易測定器で30デシベル前後であり、工事音が瞬間的に大きかった時でも45デシベルでした。

以上に照らすと、担当課は、申立人に対して騒音について説明、協議及び騒音測定を行った上、当該騒音が騒音規制基準を超えていないことを確認していると認められます。

次に、騒音規制基準を超えていないとしても、できる限りの騒音対策を講じていたかについてですが、担当課は、申立人の自宅に近接する箇所に高さ4メートルの防音フェンスを設置しています。申立人の騒音苦情に対して随時対応していたことが認められます。これらのことから、担当課ができる限りの騒音対策を講じていたことは疑いの余地もありません。騒音苦情に対する市の対応に不備はないと考えます。

ヤスデの大量発生について、オンブズマンは市が可能な調査を行った上で、道路工事とヤスデの大量発生の因果関係が認められた場合は、市と市民は協議によって解決策を検討すべきであると考えます。一方、因果関係が認定困難な場合は、調査結果の概要について当該苦情を申し立てた市民に対して説明すれば、市の対応に不備はないと判断してよいと考えます。

本件についてみると、担当課は現地における経過観察を行い、また、ヤスデの研究をされている専門家に見解を伺っています。専門家からは「ヤスデ発生の原因を決めつけるだけの情報はない」旨の回答を得ています。そして、これらのことについて申立人へ説明していることが認められます。市において、可能な調査をした上で因果関係を認定することができないと判断したことは合理的であると認められます。そして、担当課は、これらの調査結果の概要を申立人へ説明していることが認められますので、市の対応に不備はないと考えます。

(13) セットバックに伴う舗装工事（要約）

苦情申立ての趣旨

令和3年（2021年）、ブロック塀撤去補助金制度を利用し、自宅の塀の撤去工事を行い、市の要請に従ってセットバックを行い、セットバックした部分は市へ寄付し、新しい塀を作った。その旨をA区土木センター総務課（以下「総務課」という。）に伝え、セットバック後の市道の舗装工事を再三お願いしたが、総務課の回答は、A区土木センター維持課（以下「維持課」という。）の方に伝えておくとの返事のみで、未だ舗装工事が行われていない。このように、市の要請でセットバックを行った上で、新しい塀を新築し半年以上も経つにも関わらず、未だセットバックした部分の舗装工事が行われていないことに苦情を申し立てる。

また、今年度の固定資産税の通知が来たのだが、市に寄付した土地についても課税がなされていた。このことについても苦情を申し立てる。

市からの回答

セットバックが行われた土地の舗装工事は、本市への所有権移転完了後、各土木センター総務課から各土木センター維持課へ舗装工事を依頼し、各土木センター維持課職員が現地確認後、業者に舗装を指示し、工事を実施します。本市への所有権移転完了前に土地所有者が先行して舗装を希望される場合は、熊本市無償寄附採納事務取扱要綱に基づく確認書を土地所有者から提出していただきます。その後は、本市への所有権移転が完了した場合と同様です。ただ、先行舗装は、前提として、その土地の名義が申立人である必要があります。舗装工事を本市が行うまでのおよその期間は、確認書を受付してから数か月を要します。市から業者への舗装指示は、緊急性が高い場合を除き、四半期に1回程度、複数件まとめて依頼しており、その施工順序は、原則、舗装依頼の受付順としています。

本件では、申立人は先行舗装を希望され、令和4年（2022年）4月初旬に確認書が総務課へ郵送され受付をしています。ただし、この段階では、申立人からセットバック部分の名義が申立人に相続登記完了したという連絡をいただいていたため、総務課から維持課への正式な舗装依頼には至っていませんでした。総務課が申立人から名義変更の報告を受けたのは、同年5月下旬になります。翌日、速やかに総務課でセットバック部分の所有者情報を調査し、申立人が土地所有者となっていることを確認しました。これらを踏まえ、同年6月初旬に、総務課から維持課に舗装依頼をしています。総務課から依頼を受けた後、同月初旬に維持課職員が現地確認を行い、同年8月上旬に工事を実施しております。

次に、セットバックした土地の固定資産税についてですが、セットバックが行われた土地は、通常、セットバックが行われた道路部分（以下「セットバック部分」という。）

市の業務に不備がなかった事例

とその余の部分（以下「残地部分」という。）に分筆登記され、セットバック部分については市への所有権移転登記がされます。そして、固定資産税につきましては、それらの登記が完了した日が属する年の翌年の1月1日を賦課期日とする年度分から、セットバック部分については地方税法の規定により非課税となり、残地部分については新たな公簿地積を用いて評価額を求め、当該評価額を課税標準額の算出基礎として税額を算出します。

市としましては、主に次のことから、本件土地の令和4年度（2022年度）の評価額は、法及び評価基準に基づいた適正・妥当なものであると考えております。

各筆の土地の評価額を求める場合に用いる地積は、原則として、登記簿に登記されている土地については登記簿に登記されている地積によるものとされていますが、登記簿に登記されている土地の登記簿に登記されている地積が現況の地積よりも大きいと認められる場合における当該土地の地積は、現況の地積によるものとされていること、本件土地の公簿地積は、法務省令の規定により全部事項証明書へ移記されてから現在まで、671㎡であること、評価基準の「登記簿に登記されている土地の登記簿に登記されている地積が現況の地積よりも大きいと認められる場合」については、令和3基準年度固定資産評価事務取扱要領に記載のとおりのお取り扱いをしていること、セットバック後の本件土地について、土地家屋調査士、測量士などによる測量が行われておらず、地積を測量した図面がないこと、評価庁たる市長の担当事務を分掌する固定資産税課において、本件土地につき「登記簿に登記されている地積が現況の地積よりも大きい」とは認められなかったこと、本件土地については、令和3年度（2021年度）分の固定資産税の賦課期日である令和3年（2021年）1月1日から令和4年度（2022年度）分の固定資産税の賦課期日である令和4年（2022年）1月1日までの間において、地方税法に規定する地目の変換その他これに類する特別の事情がなかったことから、その評価額について、原則どおり、令和3年度（2021年度）のものを令和4年度（2022年度）においても据え置いたこと、以上のことから、固定資産課税台帳に登録された本件土地の令和4年度（2022年度）の価格を課税標準額の算出基礎とするなどして法及び条例に従って算出されております当該固定資産税に違法な点があるとは考えておりません。

本件土地に関する固定資産税につきましては、本件土地が本件セットバック部分と残地部分に分筆登記され、本件セットバック部分について、市への所有権移転登記がされましたら、当該残地部分に対する固定資産税につきましては、それらの登記が完了した日が属する年の翌年の1月1日を賦課期日とする年度分から、当該分筆登記後の当該残地部分の公簿地積を用いて評価額を求め、当該評価額を課税標準額の算出基礎として税額を算出することになります。



オンブズマンの判断

まず、セットバック部分の舗装工事が行われなかったことについてですが、「市か

らの回答」によると、申立人が確認書を提出してから、舗装工事が行われるまで4か月弱要しています。少し長いようにも思われますが、申立人が本件土地の名義変更を市に報告していないこと、舗装工事に関する市内部の手続や業者手配の都合等を考慮すると、許容の範囲内であると判断され、市に不備があるとまでは言えません。

ただ、オンブズマンとして次の点が気にかかりましたので指摘しておきます。

申立人は令和4年（2022年）4月上旬に市が要請した確認書を提出しております。その後、同年5月下旬に、申立人から舗装工事について問い合わせがなされて初めて、市は、名義変更が行われたかを申立人に確認し、本件土地の舗装工事の手続きを進めています。そうすると、この約1か月半の間、申立人が確認書を提出したにもかかわらず、本件土地の舗装についての手続は何らなされていないこととなります。もし、申立人が問い合わせすることなく、本件土地の名義変更が済んでいることを告げていなかったとしたら、本件舗装工事はさらに遅くなっていた可能性があります。反対に、申立人から確認書が提出された時点で、名義変更の確認は容易に行うことができるのですから、市が率先して名義変更を確認していたら、もっと早く舗装工事が実施されていた可能性もあります。申立人は当初より、何度も舗装工事を早く行ってほしい旨申し出ているので、申立人から確認書の提出があった時点で、市は申立人に名義変更が終わっているのか確認するなりして、本件土地の舗装工事の手続を進めるべきであったのではないのでしょうか。市には、受け身ではなく、必要に応じて能動的に対処することを期待します。

次に、本件土地に対する課税についてですが、申立人は、市の要請に従ってセットバックし寄附までしたのに、何故その部分に固定資産税が賦課されるのか納得できないというものであり、その心情はオンブズマンとしても理解できます。しかし、賦課当時、本件土地の市への寄附手続は完了しておらず、登記名義が申立人のままとまっている以上、法的にはやむを得ないものと言わざるを得ません。固定資産税は、固定資産課税台帳に登録されたところにより、賦課期日における固定資産の所有者に対し、当該固定資産の価格を基に課税されますので、本件土地の登記名義が未だ申立人にある以上、本件土地の固定資産税を申立人に賦課することに何ら問題はありませぬ。

申立人からすると、何故早く寄附手続が処理されないのかとの思いがあるかと思えます。この点、市に聴き取りしたところ、セットバックした土地を市に寄附した場合、寄附手続が終了するまでに、セットバックした土地の市への年間寄附件数や予算等の関係でどうしても2～3年ほどの時間を要してしまうとのことでした。年間予算の範囲内で、セットバックした土地の分筆測量、分筆登記、所有権移転登記を、多数の寄附者に不公平にならないように処理する必要がありますので、致し方ないと言わざるを得ませんので、この点ご了解ください。

(14) 盛土の撤去後の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

A区役所は、市道のための盛土を私の土地の敷地内に設置した。この盛土を撤去することになり私はA区役所と協議を重ねた。私は盛土の撤去については異議はないが、盛土を撤去するにあたっては道路や側溝の安全を十分に確保し、一般市民の道路の通行に支障ないようにして頂きたいと申し入れ、これにA区役所は同意した。

しかし、A区役所は盛土を撤去したものの、側溝の補強工事等の道路の安全面の措置を一切講じないばかりか、道路の端一帯にポールやバリケードを張り巡らせて一般市民の道路の通行に支障をきたしている。

また、A区役所は私に用地買収をしたいと申し出ているが、買収単価や買収用地の幅、位置、買収契約書も示さず買収を強要している。

また、A区役所職員は私が口頭で説明を求めても黙っている。更に、書面での説明を求めてもその返事は1か月後、2か月後と遅れる。

このような状態を速やかに是正するよう苦情を申立てる。

市からの回答

今回問題となっている市道の整備事業は、地元自治会の要望に基づき、排水路の確保のための側溝の設置と、道路の幅員を5mに拡幅することを目標になされたものです。地元自治会のこのような要望は、地元が用地協力をすることを前提としてなされました。平成24年度（2012年度）に申立人を含む地権者に個別説明を行いました。この説明時に、段差部分である民有地内に盛土をすることに地権者からの了承が得られたものと認識していましたが、道路近接の地権者に対しては、民有地に盛土をすることの説明は行っていましたが、地権者から同意書等を徴収していなかったため、申立人の「民有地に盛土をするという説明を聞いていなかった」という主張に反論できませんでした。そこで、申立人宅を訪問し謝罪するとともに、盛土を残したままで盛土部分の土地を買収したい旨をお伝えしましたが、了解を得られませんでした。

その後も、市としては、盛土を現況のまま、用地買収をすべく交渉を重ねてまいりました。しかし、買収交渉は進展しませんでした。このような中で、申立人からは、不法占拠に関する賠償請求や原状回復を求める主張が繰り返されました。市としては、盛土をそのままにして盛土部分の土地を買い取りたいとの考えではありましたが盛土を撤去せざるを得ないという判断に至り、盛土の撤去を行いました。盛土を撤去する前には、申立人に対し、側溝が倒れる恐れのある範囲について車両の荷重がかからないようにバリケードを設置することを伝えるとともに、その後は用地取得をして再度盛土をする、もしくは他の工法で安全性を確保する等の検討を進めていく旨を

伝えました。

現在の市道の状況は工事中の現場であると認識しています。盛土を撤去したことから、安全性の確保が必要になったことから、バリケードを設置したうえで現場の保全を行いました。路肩の安全性ですが、人がバリケードを潜り抜けて側溝の上に乗っても側溝が倒れる恐れはありません。また、バリケードの設置によって路肩には車が侵入できない構造となっているので車が通行することによって側溝が倒れるおそれはないと考えています。

バリケードを設置したことによる交通への影響ですが、本件市道は集落内の生活道路であり、車両は1日に20～30台程度通行する交通量であることから、車の離合が生じる場面は少ないと言えます。また、離合の場面が生じたとしても、一方が停車することで離合は可能です。更に、周辺の道路の道幅が狭いことから大型車両の通行はありません。なお、申立人を除く近隣住民より、バリケード設置に関する苦情は出ていません。

盛土を撤去した後の安全確保のためにバリケードを設置しておりますが、今後の基本的な方針としては、盛土に必要な用地を買収した後に再度盛土工事を行い、最後にバリケードの撤去を行いたいと考えています。そのためには申立人との間で用地買収契約を締結しなければなりません。それができない場合は申立人の土地を使用しない工法で改良を行っていく予定です。

申立人への対応についてですが、申立人とは文書や対面で幾度もやり取りを重ねて来ました。対面での話し合いの場については、申立人の希望に配慮しながら場所や時間を設定してまいりました。また、書面での回答につきましては、申立人より回答期限が設定されていましたが、申立人の疑問に答えるためには、十分な精査、検討をする時間が必要であったことから、回答期限後の回答となったり、まとめでの回答となったりしております。この中で申立人にはお詫びすべき点はお詫びし、疑問に思われる点にはお答えをしてまいりました。



オンブズマンの判断

本件は、申立人が申立て前に市に対して多くの質問書などを提出され、市はこれに対し回答文書などを提出しています。オンブズマンは、これら文書等の資料を基礎に、申立人及び市からの聞き取り調査の結果を踏まえて、本件申立ての当否を判断することにしました。

本件申立ては、市道の拡幅工事に伴って市が申立人所有の土地に施した盛土に関するものですが、市が申立人の同意を得て行ったかどうかについて、申立人と市の認識は食い違っています。確かに、いくら道路の拡幅工事に伴う安全確保のためであっても、私有地内に盛土をするに当たっては所有者の同意を得ることは当然です。また、同意を得た場合、後の紛争予防のため、その同意を記録に残すことも当然です。ところが、市はそれを怠っていたことが認められ事務手続きに瑕疵があったことは否定で

市の業務に不備がなかった事例

きません。しかし、市道拡幅の経緯から、市が申立人との間に、盛土設置についての合意があったと考えたことは不自然ではありません。また、市は申立人宅へ出向いて謝罪し、文書でも謝罪しています。これらの事情に照らすと、市の申立人に対する対応は適切であったと思われます。以上のとおり、盛土の設置については、市と申立人との間には行き違いがあったと認められますが、盛土の撤去は申立人による原状回復請求に応じたものと認められること、申立人自身も市が盛土を撤去すること自体については異議がないということから、市が盛土を撤去したことに不備は認められません。

申立人は、盛土の撤去に同意したのは、市が「安全性を確保する」、「近隣住民には迷惑をかけない」と約束したからである、それにも関わらず、市はその約束を守っていないと主張されています。

まず、盛土撤去後の市道の安全性ですが、市は道路脇にバリケードを設置しています。これは、工事中の現場であるという認識のもと、バリケードを設置しているということです。たしかに、盛土を撤去したことに伴い、路肩が脆弱となっていることは否定できません。そこで、道路脇に荷重がかからないようにバリケードを設置して路肩近くを車両が通行できないようにすることは合理的な判断であると言えます。

バリケードの設置による近隣住民への影響は、本件市道の交通量等を鑑みると、悪影響は認められません。

用地買収交渉については、盛土の設置から撤去に至るまでの経緯から、一般的な買収交渉と同様に扱うことはできないと思われます。申立人から対応を求められる中で、市が考える大まかな買収面積や買収価格を示しつつ交渉にあたったことは相当であり、非難されるようなことではないと考えます。

申立人は、市が申立人の要望や提案に耳を貸そうともせず、質問に対する回答もしないと主張されています。しかし、市は申立人に対して自宅や区役所などで何度も面会をして説明し、複数回に渡って文書での回答も行っていることが認められます。回答文書や面会の記録等によれば、市は、申立人の苦情や要望に謝罪すべき点は謝罪し、応えられる要望には応えていると感じました。回答が遅れるとの指摘については、申立人が一方的に設定した回答期限に市が拘束されることはないと思われます。しかし、だからといって、回答が理由なく引き延ばされることはあってはなりません。この点、申立人とのやり取りが重なるほどに、市にとって検討すべき事項が多くなり、その回答も慎重を期す必要があり、回答までに相応の時間が必要であったと思われますので、市が、理由なく回答を引き延ばしていたとは言えません。

以上検討したとおり、市に不備はないと判断します。

しかしながら、本件市道脇にバリケードを施したまま路肩補強の工事が進行しないというのは正常であるとは言えません。市は、いかなる方法を採用にせよ、速やかに路肩補強工事を着工し、路肩の安全性確保に尽力していただきたいと思います。

(15) 私有地に埋まっているコンクリートの塊の調査（要約）

苦情申立ての趣旨

市道の擁壁に隣接する私有地を掘っていたところ、凝固剤で固めたようなコンクリートの塊（長さ約20メートル、幅約1メートル、高さ不明）が見つかった。私は、約30年前に行われた市道の擁壁工事で発生したものではないかと思い、担当課に撤去を求めた。

後日、私は、担当課より「コンクリートの塊の調査をする。」という説明を受けた。

さらに数日後、担当課より「過去の工事記録がないため、市が工事をしたということを立証できない。」という説明を受けた。

最初は調査すると言われ、コンクリートの塊が撤去されるとの期待を抱いていたのに、途中で調査しないと方針転換した市の対応に納得いかない。

市からの回答

令和3年（2021年）11月、申立人から担当課に対して、私有地に埋まっていたコンクリートの塊は市道の擁壁工事で発生したものと考えられるので撤去して欲しいとの要望がありました。

後日、申立人と共に1回目の現地見分を行い、その際、担当課には資料がなく、市道の擁壁工事で発生したものかどうか確認できない状況であると伝えました。

さらに後日、申立人と共に2回目の現地見分を行った際、申立人から、市道の擁壁が私有地側に傾いてきているのではないかと指摘がありました。これに対し、市道の擁壁が昔より私有地側に傾いてきているのであれば、何らかの対策が必要になるので、まずは測量設計及び対策案の検討を行いたい旨と、コンクリートの塊の撤去については、測量設計時に懸念事項として検討する旨を伝えました。これを受け、数か月後、担当課が現地で擁壁の傾きを調査しましたが、傾きは確認できませんでした。

また、コンクリートの塊については、擁壁の築造から一定期間が経過しており記録も確認出来ていませんが、本市が100%関与していないとは言い切れないと考え、後日、申立人に対し撤去を前向きに検討すること、及び撤去に向けて試掘調査（コンクリートの塊の両端を試掘し、材質、形状、根入れの状況等を確認する調査）を行うことを提案し、申立人は了承されました。

その数日後、申立人へ電話し、試掘の日程調整をしたいと伝えましたが、申立人は試掘を保留してほしいとのことでした。

擁壁に傾きがあれば測量設計や対策をするとともに、コンクリートの塊の撤去について検討するという方針に変更はなく、申立人から試掘調査の承諾が得られ次第、速やかに試掘調査を行います。また、コンクリートの塊については、明確に市の関与が

否定されない限り、撤去する方針です。

オンブズマンの判断

申立人の説明によると、市が擁壁の工事を施工したのは今から約30年前のこのようです。市の回答によれば、かなり前の工事であり、同擁壁工事に関する設計図書等の記録は一切存在しないということです。そのため、申立人が主張されているコンクリートの塊が市の擁壁工事に伴って発生したものであるかどうか確定的なことは認定できないということです。

しかし、市の回答によれば、市としては市の擁壁工事に伴って同コンクリートの塊が発生した可能性がないとは言えず、擁壁工事に伴って発生したものではないと確定できないため、同コンクリートの塊の撤去を前提に試掘調査を実施する方針であることが認められます。

問題は、担当課の方針転換があったかどうかという点ですが、市は擁壁の傾きの調査を実施したばかりか、申立人との協議も重ね、試掘調査の日程調整をしていたことなどが認められます。調査をしても無駄ということであれば、このようなことを実行するとは思えません。この市の対応は、申立人との協議の経過や状況に照らし、自然かつ合理的で、客観的状況に矛盾する点はありません。逆に、市の方針が変更されたことを窺わせるような事情は全く見当たりません。

以上によれば、市が方針転換をしたという事実は認められず、市に不備はありません。

申立人におかれましては、担当課と再度協議されることをお勧めいたします。

(16) 市道上の建築物への対応 (要約)

苦情申立ての趣旨

私は、平成24年（2012年）に上下水道局に下水道設置の申請をした。しかし、工事前日に工事をする箇所の隣地所有者が市道（以下「本件市道」という。）の上に違法建築物（倉庫）を作った。A土木センターに相談をしたが、「市としてはどうしようもない」と言われた。そのため未だに下水道を作ることができない。

その後、A土木センターから「違法建築をしている者に2か月ごとに勧告を行い、弁明する機会を与え、3回勧告をしても何もなければ処分する」と言われた。市は倉庫所有者に1回勧告をした。ところが、その後隣地所有者は道路の付替えの申請をした。私は付替えに必要な同意をする意思はない。それにも関わらず、A土木センターからは半年間様子を見るために勧告をしないとの連絡を受けた。

道路の付替えと違法な建築物で下水道の設置ができないのは別の話であるのに、9年間この問題を放置した上にまた半年間様子を見るということに納得ができない。

また、当該道路には下水道がない為雨の日に排水が出来ず水がたまり、小学生が通学するのに危険だということもA土木センターやB課に話したが対応してくれなかった。

違法建築をしている隣地所有者は市の仕事も請け負っており、仕事を出さないなどの指導もすべきではないか。

市からの回答

市道の上に違法に建築物や障害物があった場合は、現地の確認、境界及び所有者調査を行い、電話や訪問及び文書による指導を行っています。また、市道上の建築物について、勧告を行っても撤去しない場合、道路法第71条に基づく措置命令も考えられますが、私権を制限する措置であることから慎重に行うべきであると考えています。

本件市道上に倉庫を設置することは道路法第43条に違反する行為です。しかし、措置命令は行政指導と比較して私権の制限につながるため、慎重な判断が必要となると考えています。どのような場合に措置命令を出すかという基準は法にも内部基準にもありません。また、道路法に基づく措置命令は本市において出された事はなく、福岡市にも問い合わせましたが、不法占用に係る措置命令の実績はないとのことでした。これらを踏まえると、措置命令を出すか否かは、不法占用されている道路の利用状況、申立人をはじめ不法占用されている事による不利益の程度、通学路等公共的な側面など総合的に判断する必要があると考えます。当該市道の利用状況ですが、道路の幅員

市の業務に不備がなかった事例

は約1.8メートル程度で舗装もされていませんでした。また、近年まで建物が建っていたことから従前より通行できず、通行人や車両は私有地を通行していたと思われます。通学路について、小学校や地元自治会に確認を行いました。申立人が主張されている小学生が通っている本件市道付近の道は、私有地のため正式な通学路となっておらず、また、通学路としての指定もなされていません。さらに、申立人が要望されている下水道接続工事は、現在倉庫が設置されている市道を通ることなく整備することが可能です。これらのことを判断すると現時点では措置命令を出す必要はないと考えています。また、行政代執行は措置命令が前提となりますので、そちらも考えていません。

道路の付替えに関しては、熊本市道認定・廃止及び法定外公共物廃止審査会での審議の結果、「可」の決定がなされた場合には、廃止しようとする部分と付替えしようとする部分の隣接土地所有者の同意書等を添付し、本申請を行って頂く必要があります。本件において問題となっている道路の付替えにつきましては、申立人は隣接する土地所有者となりますので、申立人の同意が必要となります。

当該市道は実際に道路として使用していた箇所ではなく、字図上の位置で境界確定をしたものです。「熊本市道認定・廃止及び法定外公共物用途廃止審査会要綱」に基づく審査会で審査された結果、付替え「可」の決定がなされました。市道の付替えを行っても道路の本来の機能は確保できるものと考えています。通常、審査会后、本申請までの手続きに半年程度の時間を要していることから、その期間においては、事務処理期間を確保する必要があると考えております。半年が経過してもなお、本申請の提出が見込まれない場合は、継続して撤去指導を行っていく必要があると考えています。

隣地所有者が市の工事を請け負っていることについては、入札参加資格は地方自治法や同施行令・規則、市の内部基準によって定められています。本市指名停止においては、不正又は不誠実な行為に関する項目がありますが、本項目については、業務に関し、法令違反により逮捕等された場合に適用となることから、現状において指名停止措置の対象となることはありません。



オンブズマンの判断

申立人は、市道上に倉庫を設置している倉庫所有者に市が措置命令を出さないのは不当である旨主張しています。確かに、市道上に倉庫を設置することは道路法第43条に違反しており、道路法第71条第1項第1号に基づく処分又は措置命令を出すことができます。このように、法は強力な処分権限を道路管理者に認めています。これは、道路は一般交通の用に供される公の施設ですので、交通上若しくは構造上又は公益上支障となる行為は直ちに排除されなければならない。また、そのまま放置し事故が発生した場合には道路管理者として損害賠償責任を負わなければならないことになるからです。

一方で、措置命令は行政が裁判手続きなしに強制執行を行うという強権的な行政発動にもつながり、場合によっては市民の権利を侵害する可能性もありますので、出来る限り謙抑的に行使されなければなりません。どのような場合に措置命令を出すかという具体的基準や内部基準は規定されていません。そうすると、前述した法が強力な権限を道路管理者に与えた趣旨から、道路法第43条に違反する行為で措置命令の対象となる行為とは、道路の構造上又は公益上支障となる行為です。本件においては、不法占拠されている道路の利用状況、不法占拠によって通行や通学に及ぼす不利益の程度等を考え総合考慮して判断する必要があります。そこで、これらの要素を検討すると、たしかに、本件市道上に設置されている倉庫は市道の幅の大半を占め、道路の通行を妨害する状況になっています。しかしながら、本件市道は幅員1.8メートルの未舗装道路で、車両の通行にも適しておらず、本件市道上に近年まで（申立人所有の）建物がはみ出して建っており、従前から道路としては利用されていませんでした。そのため、道路の付替えの話が行われたと考えられます。また、通学路として指定されている道路でもありません。そして、申立人の敷地への下水道接続工事についても、本件市道を通らずに行う事が可能とのことでした。これらを総合的に考慮すると、措置命令までは踏み込まないという市の判断は妥当であり、不備はありません。

措置命令を出さないまでも、市道上に倉庫を設置することは違法な行為であることから、付替申請に伴い、倉庫撤去の行政指導を中断していることに不備はないかを検討します。確かに、市道の付替本申請には申立人の同意が必要で申立人は同意をする意思はないと表明しています。しかし、審査会が当該道路の付替申請を可としたのは本件市道に関する従前の経緯や道路の利用状況等を勘案し、申請どおりに付け替えたとしても道路としての機能は十分保持できるとの判断をしたからだと考えられます。そのため、市としても、倉庫所有者がこの審議会の判断を踏まえて、申立人に働きかけるなど本申請に向けた努力を行うための時間的猶予が必要と判断したものと思います。よって、審査会の決定から本申請まで通常要する期間である半年程度、市が倉庫の撤去の指導を控えるというのは、適切かつ合理的な対処であり、不備があるとまでは言えません。

申立人は、倉庫所有者は市の工事を請け負っているが、市道を不法占拠しているにも関わらず、指名停止や入札制限を受けないのはおかしいと主張しています。熊本市工事競争入札参加者の入札参加資格は、地方自治法施行令や熊本市工事競争入札参加者の資格審査及び指名基準に関する規則に要件を具体的かつ詳細に定めています。これは、市が恣意的に入札を制限したり、指名停止にしたりすることを禁止する趣旨であり、これらの要綱や基準に記載されていない事象については入札の制限や指名停止とすることはできません。そして、道路法違反はこの指名停止や入札制限の対象とはなっていないので、市が倉庫所有者に指名停止や入札制限を行わないことは当然であり、何らの不備もありません。

(17) 境界の決め方 (要約)

苦情申立ての趣旨

私が所有する私有地の南側に市が管理する水路があり、さらにその南側に開発区域がある（概略図参照）。

令和3年（2021年）5月、境界立会いが行われ、私、開発区域の関係者及び市職員が参加した。この時、開発区域は後退せず、私だけが1m後退しろという説明だったと思う。

私だけが後退し、開発区域はそのままという扱いは一方的である。水路の中間点から双方が同じ距離を後退すべきである。また、仮に私が1m後退することになれば、そのことによって土地面積が減少し、登記簿上の面積とずれが生じる。固定資産税にも影響することなので、市は実測し登記を行うべきである。

市からの回答

まず、本件境界立会いは概略図の④（以下番号のみ示す。）の境界を確定するために行われたものです。

経緯としては、平成7年（1995年）1月、①及び③（プラスチック杭あり）の境界が確定し、平成31年（2019年）4月、②及び⑤（境界プレートあり）の境界が確定しました。

令和3年（2021年）5月、④の境界立会いを行いました但不成立となりました。

申立人の主張は、③と⑤の境界が確定していることを前提とするのではなく、境界を改めて確定させるべきだという趣旨ですが、①、②、③及び⑤については既に境界が確定されています。なお、申立人は水路幅を3.1mとすることを了承の上で境界確定をしています。

本件では、⑤の境界プレートと③のプラスチック杭を結んだ線が水路と開発区域の境界と判断しました。

上記のような理由から、申立人が提案する水路の中間点を基準点として境界を確定する方法は、これまでの境界確定の経緯と異なるものであることから、適正ではないと考えます。

次に、土地面積を変更した場合、土地の所有者が地積更生登記を行う必要があります（不動産登記法第37条第1項）。よって、境界立会いの結果、申立人の地積が変更したとしても、申立人の土地の地積更生登記を市が行うことはありません。そして、登記簿と固定資産税との関係については、固定資産税は原則として登記簿の地積によって賦課されます（地方税法第388条第1項、固定資産評価基準第1章第1節）。

オンブズマンの判断

熊本市境界確定要綱によると、境界確定とは「市と申請人（境界確定申請をしようとする者）及び関係地権者とが協議して、申請地と道路等との境界を確定すること」（同要綱第2条第5号）です。

市が、開発区域、水路及び私有地との境界を確定する場合には、隣接する土地を含めた近隣土地の確定経緯等を総合的に考慮して協議する必要があるというべきですが、本件境界立会いにおける市の主張がこれを踏まえたものであれば、その主張自体には何ら不備はないものと考えます。

申立人の主張は、「私だけが後退し、開発区域はそのままという扱いは一方的」というものですが、「市からの回答」によれば、①及び③は平成7年（1995年）1月に境界が確定しています。また、平成31年（2019年）4月には②及び⑤が確定され、その際、⑤には境界確定点（境界プレート）も設置されたとのこと。なお、オンブズマンもこの境界確定点を現地で確認しております。

③及び⑤が確定している以上、これと隣接している私有地、水路及び開発区域の境界もこれを前提に確定するのが自然であり、合理的といえることができます。

以上、これら近隣土地の確定経緯等を総合的に考慮すれば、③と⑤を直線でつなげたライン（他方、私有地と水路の境界は①と②を直線でつなげたライン）が水路と開発区域の境界という市の主張は、適正かつ合理的なものといえることができます。

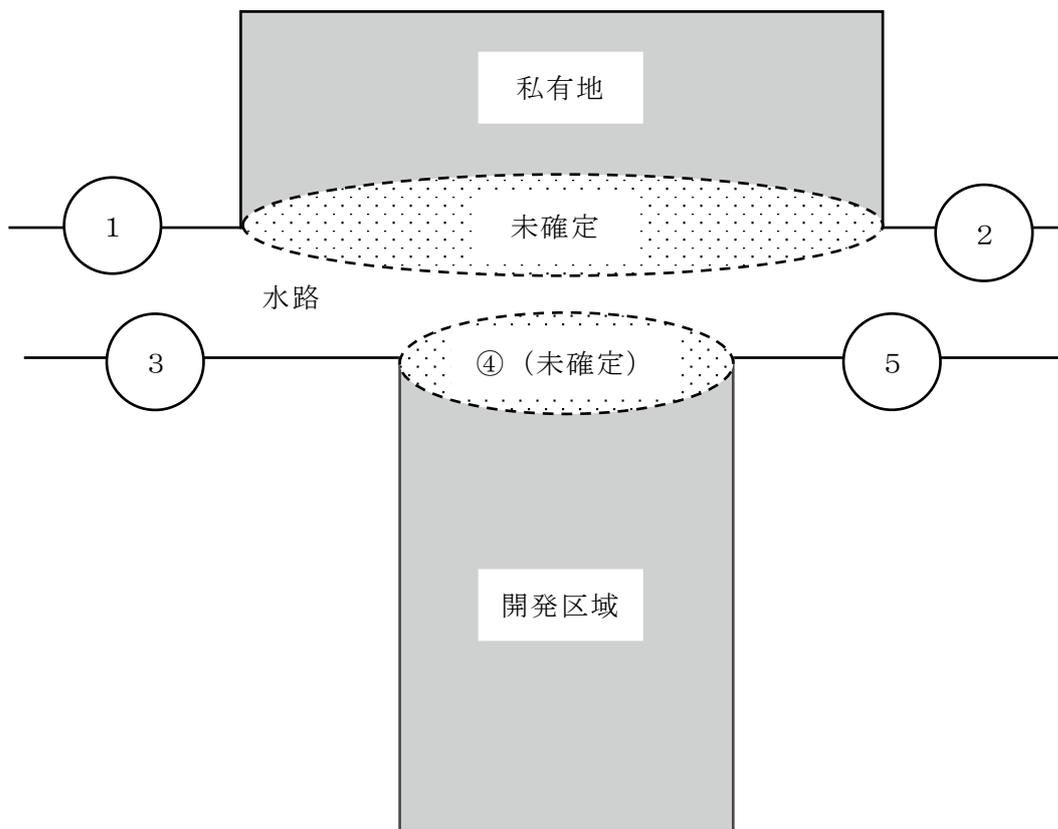
したがって、市の主張に不備はありません。

不動産登記法では、「地目又は地積について変更があったときは、表題部所有者又は所有権の登記名義人は、その変更があった日から一月以内に、当該地目又は地積に関する変更の登記を申請しなければならない。」と規定しています（同法第37条第1項）。この所有者申請主義は、登記が私権の保護を目的とするものであることから、その変更も当事者の自由意思に任せれば足りるという考えに基づくものです。また、固定資産税は、原則として登記簿の地積によって賦課されることになっています（地方税法第388条第1項）。

したがって、本件土地の地積に変更があった場合、市が地積更正登記の申請を行うことはできず、所有者である申立人が申請を行う必要があります。そして、申立人が地積更正登記の申請をしなければ、市は従前の登記情報に基づいて固定資産税を賦課し続けることになります。申立人にとっては負担となりますが、不動産登記法で規定されている以上、致し方ないことで、市の不備を問うことはできません。

市の業務に不備がなかった事例

概略図



(18) 市道と擁壁のずれへの対応 (要約)

苦情申立ての趣旨

平成28年（2016年）熊本地震の時、私の土地の敷地内では地割れが生じ建物も不同沈下するなどの被害があった。地震前後の写真の比較などから、市が管理する市道（以下「本件市道」という。）及び擁壁にずれや変形が生じ、それによって地割れなどの地盤被害を拡大させた可能性が高いのではないかと考えた。そこでAセンターに調査・対応を行うよう申し入れた。しかし、3年を経過した令和元年（2019年）となっても回答がなかったため再度新たな資料を添えて申し入れを行ったところ、調査が行われぬまま、理由も示さず「賠償責任はない」という回答のみが市長名であった。

その後民事調停を申し立てたが、市は擁壁の変形や本件市道のずれはないことと、設置後20年以上経過している民法の除斥期間を主張した。その後、本件市道の復旧工事に向け官民境界を確定させる測量が始まった。この測量によって本件市道が東側に約40cm以上ずれていることがわかった。このような証拠を基に改めて私の土地について調査・対応をすることを申し入れたが、回答がない。

地震発生直後から本件市道や擁壁の異常について資料を添えて連絡しているにもかかわらず、十分な調査も行わず放置していたことは、損害補償に該当するか否かに関わらず、行政の不作为というもので、「市民協働」の理念や真摯さにかけるものといえる。また、擁壁や市道がずれた原因がはっきりしないままでは、今後再び大規模な地震が発生したとき、同じような被害が生じる可能性が高いと思われる。

については、適切な調査を行ったうえで原因を明らかにし、補強など対策を行うことと、私の敷地・建物被害についての協議を行う事を希望する。

市からの回答

平成28年（2016年）におきた熊本地震「平成28年熊本地震（以下「熊本地震」という。）」において、市民から市に対し擁壁や市道への問合せは多数ありました。

このような問合せに対しては、擁壁や市道の不備が原因で私有地に影響したと判断した場合は、調査や補償を行う旨回答しているところです。また、調査の依頼に対しても、擁壁や市道の不備が原因と判断した場合は対応します。

申立人が主張する土地を含む被害があった地区においては、埋め立て地で地盤が弱いこともあり、家屋や宅地の多くが被害を受けています。本件市道に関しても下水道管の変形や路面の凸凹等の被害が見られたことから、平成28年（2016年）5月から同年10月にかけて、10回程度市の職員が、一般社団法人全日本建設技術協会の発行手帳

市の業務に不備がなかった事例

や、公益社団法人日本道路協会発行の道路土工 - 擁壁工指針、国土交通省作成の宅地擁壁老朽化判定マニュアル案等に照らして擁壁や市道の現地調査を行っています。その結果については、沿線の擁壁や市道に小規模な被災は確認されたものの、市道本体の構造や機能に大きく影響する被害までは確認できませんでした。その段階において、基本的に私有地は調査しておりませんが、擁壁や市道の現地調査から、私有地における被害は熊本地震によるものと判断しました。

災害による被害が発生した場合には、通常は早急に市道や下水道等の公共施設の復旧工事を行うことが望ましいのですが、申立人から、裁判を考慮しており現場証拠の保全のため工事を行わないようにとの強い要望があったため、市道に大きな損傷はなく通行に大きな影響はないと判断し、下水道管とともに復旧工事を見送りました。

令和3年（2021年）5月、申立人より宅地復旧補助の申請期限がひっ迫しているため、直ちに市道の復旧工事をして欲しい旨の連絡があったため、速やかに官民境界の境界確認を行ったうえで、下水道管や市道の復旧工事を行いました。境界確認のための測量業務においては、申立人の主張と同じく境界点が40cm程度東側にずれていることを確認しました。しかしながら、境界点のずれは熊本地震の被害があった地区一帯に起こっており、市道の被害が大きなものではなく、熊本地震によるものと判断できることに照らすと、境界点がずれていたことから直ちに市道に不備があったとは言えないと考えます。また、復旧工事の際に掘削を行い、市道の地下の状況を職員で確認しましたが、長さ1m程度で幅1cm～3cmの線的な空洞や点在する径30cm未満の空洞等は見られたものの、それを上回る空洞等は確認できませんでした。

これらのことから、擁壁や市道の不備が原因で私有地が変形したと評価するのは困難であり、熊本地震が原因で地区一帯の地表面がずれたものと判断されます。また、令和3年度（2021年度）の復旧工事により、傷んでいた下水道管や道路側溝は入れ替えを行い、また、舗装は路盤から補修しており、市道として適正に施工を行っているため、これ以上の補強化対策を行う予定はありません。



オンブズマンの判断

本件申立ての概要は次のとおりです。熊本地震直後に申立人の敷地内で地割れや不同沈下が発生した。申立人はこのような地割れや建物の不同沈下は、市が管理する市道や擁壁に不備があったためであるとして、市に複数回の申入れをしました。しかし、市は、市道や擁壁の不備が原因ではないとして、調査や回答をしないというものです。オンブズマンは、市道や擁壁に物理的に不備があったかどうかを判断することはできません。その判断には技術的・専門的知識が必要となる上、係る判断をすることがオンブズマンの職責の範疇から外れるからです。よって、本件では、申立人に対する市の対応が適切であったかどうかを判断することとします。

申立人は、熊本地震後に複数回の申入書を市に提出されています。また、その間に裁判所の民事調停も申し立てられています。申立人による申入書や裁判所への民事調

停の申入書とそれに添付された資料から、申立人は、敷地の地割れなどの原因は、市道や擁壁に物理的な不備があったと主張されているようです。これらの資料等を総合すると、申立人は①当該地の地盤及び建物被害の調査、②当該地周辺の地盤強化策の検討と実施、③民有地を含む被害地盤の復旧及び建物被害の修復補修の3点を市に要求されているようです。これに対して市は①②③のいずれにおいても申立人の要求に応じる義務はないと回答しています。併せて、申立人に対し、宅地復旧について復興基金を活用した宅地復旧支援制度を案内すると共に、公共施設については適切に対処すると回答しています。この回答によれば、市は、申立人が主張されている申立人の土地の地割れや建物の不同沈下は熊本地震の影響によるものであり、市に責任はないと判断していることが明らかです。

本件苦情申立てに対する市からの回答によれば、市は、熊本地震後の平成28年(2016年)5月から同年10月までの間に10回程度、擁壁や市道の現地調査を行っているとのこと。その調査は、各種判断基準に照らした調査であり、その調査結果によれば、市道付近の本体構造や機能に大きく影響する被害は確認できなかったとのこと。

ところで、市が民有地の調査をすることはありません。一方、民有地における地割れや建物の不同沈下等が地震等の不可抗力によるものではなく、市の管理する市道や擁壁に原因があると判断される場合は民有地の調査や補償を行うこととされています。そこで、市は、擁壁や市道の状況を10回程度現地調査した上で、熊本地震による不可抗力によって発生した被害であり、同判断基準に照らし申立人の私有地を調査する必要はないと判断したということです。その判断は合理的であると言えます。その上で、市は申立人に回答をしていることから、市に不備はありません。

また、申立人は上記市の回答後に再び申入書を提出されていますが、既に回答済みであるため、改めて回答するまでの必要はないと思われれます。

なお、市は、令和3年(2021年)5月に申立人より市道の復旧工事をして欲しいとの連絡を受けて、下水道や市道の復旧工事を実施したとのこと。その際、市は、境界点が40cm程度東側にずれていることを確認していますが、境界点のずれは熊本地震の被害にあった地区一帯に起こっていること、当該市道の被害が大きいものではなかったこと等からこれも熊本地震によるものと判断したとのこと。また、市は、上記の復旧工事の際に、市道の地下の状況も確認したところ、大きな空洞はなかったとのこと。このことから、市は、市道の設置・保存に不備はなかったものと判断しており、その市の判断は合理的であったと思われれます。

(19) 自治会による遊具の設置 (要約)

苦情申立ての趣旨

数年前、当自治会は当自治会の地域にあるA公園の老朽化した遊具を撤去した。

令和4年(2022年)春、当自治会はA公園に子どもが遊ぶ滑り台等の遊具を当自治会の費用で設置しようと思い、担当課へ相談に行った。ところが、担当課は、「A公園は公民館になっているため遊具を設置できない。」との回答だった。

A公園は機能的にも利用状況も周辺の集落の公園と全く同じなのに、取扱いに違いがあるのは納得できない。

市からの回答

A公園(以下「広場」という。)の入口には「A公園」と記した標柱がありますが、この名称は通称であり、法律上の都市公園(都市公園法第2条)ではありません。

広場とA公民館(以下「公民館」という。)が建っている敷地(以下、広場と公民館敷地を併せて「公民館用地」という。)は、一見すると広場と公民館敷地との間に花壇があり敷地が分かれているように見えますが、土地登記簿では一筆の土地です。この公民館用地は、市がA公民館長(以下「公民館長」という。)に対し、地域公民館(地域公民館要綱第3条第2号)の用に供するために貸し付けている土地です。

なお、公民館の維持管理については、市と公民館長との普通財産使用貸借契約に基づき公民館長が行っている状況です。

申立人が担当課へ訪れた際、公民館用地における遊具の設置について現在本市における工作物の設置基準がなく、維持管理や安全性の確保等への懸案事項が整理できていなかったため、承認の可否について即答できませんでした。ただし、本来であれば、申立人からの相談を受け、関係部署との協議をした後に本市の方向性についてお答えすべきであったと考えます。

その後、関係部署と協議を行いました。その結果、遊具設置についての規制はなかったものの、これまでも市所有地における事故等が発生した場合に、本市が責任を負う事例が多かったことから、本件公民館用地に遊具設置の承認を行うためには、遊具設置に関する地域の合意形成(地域での反対がないこと)、市が提示する維持管理及び安全性の確保(保険加入及び業者等による定期点検)等に関する条件設定が必要だと考えています。

今後、条件設定を前向きに協議・検討していきたいと考えています。

オンブズマンの判断

公園という言葉は日常的に使われているところですが、本件では市が管理する都市公園（都市公園法第2条）のことを言います。

申立人は「A公園は…周辺の…公園と…同じなのに、取扱いに違いがある…」と本件広場が他の公園（都市公園）と同じ公園であることを苦情の前提としています。その理由は、都市公園かどうかは外観上では判断がつきにくいこと（市のホームページで「都市公園一覧」を閲覧するか、市へ直接尋ねなければ分からない場合がある）、本件広場入口の標柱には「A公園」と書かれていること、本件広場は昔から遊具が設置されていた（現在は撤去している）こと等によるものと考えられます。実際にオンブズマンも現地に行き本件広場を確認しましたが、本件広場にはバスケットボールのゴールや砂場があり、広さも子どもがかけっこ等をして遊ぶには十分であること、本件広場とA公民館が建つ敷地との間には約4m80cmの幅の花壇があり、別々の敷地のように見えること等から、一見すると本件広場は市が管理する都市公園のようにも思われました。

しかし、実際には本件広場は都市公園ではなく、市がA公民館長に対し地域公民館の用に供するために貸し付けている一筆の土地であることを市の保有する資料で確認しております。つまり本件広場は市が管理する都市公園ではないため、周辺の集落の公園（都市公園）と同じように取り扱うことはできません。

したがって、市が本件広場を都市公園法に定める都市公園と異なる取扱いをするとは当然であり特に問題はありませぬ。

次に、申立人が令和4年（2022年）春に担当課を訪れたとき、申立人がA公園の敷地内に自治会の費用で遊具を設置したい旨の相談をしたときの担当課の回答について検討します。担当課は、「当該地は都市公園ではなく公民館用地として貸し付けていること、及び将来にわたって遊具の維持管理や安全対策が担保できないため、現段階では遊具設置を承認するのは困難である」旨の説明をしたとのことですが、オンブズマンとしては、この担当課の回答は、将来における遊具設置の承認に向けての協議・検討の可能性に何ら配慮しておらず、杓子定規な形式的回答ではないかと思われました。地域公民館の用に供するために貸し付けている土地における工作物の設置基準が未策定であり、遊具を設置した前例がないとしても、例えば「現状では遊具設置は困難と思われませんが、実現に向けて自治会、公民館長及び市で協議することは可能です。」というような提案をすべきだったのではないかと思います。ただし、これをもって、市に不備があるとまでは言えないと考えます。

今後、市は遊具設置に関する地域の合意形成（地域での反対がないこと）、市が提示する維持管理及び安全性の確保（保険加入及び業者等による定期点検）等に関する条件設定を前向きに協議・検討していきたいとのこと。オンブズマンとしても、本件広場に遊具を設置することは地域活性化にもつながることなので、市と自治会及び公民館長で前向きに協議・検討されることを期待します。

(20) 公立小学校の制服ブレザーの着用義務（要約）

苦情申立ての趣旨

私は熊本市A区B町に在住しており、今春、子どもがC小学校へ入学するため制服を購入しに行った。そこで、同じB町の小学校でも制服のブレザーが必要な学校と必要でない学校がある事を知った。私の子どもが入学する学校はブレザーが必要だったので購入したが、同じ町内の学校でなぜ統一していないのか納得しなかった。ブレザーを必要としない小学校があるのなら、なぜそうなったのか、必要とする小学校はなぜ着用させるのか、疑問に思う。ブレザーは1万円もする。子どもの成長は早く、入学時に用意した制服を6年間着られる訳ではなく、制服を買い換えるのも大変である。入学準備に必要なお金は少なくはない。公立小学校であるので、同じ町内であれば、揃えるものはあまり差がないようにしてもらいたいと思う。

市からの回答

市教育委員会では、学校で使用する制服等の物品の取扱いについて、保護者の経済的負担の軽減や業者選定の透明性の確保等を目的として、「学校指定物品に関する指針」を定めています。その指針に基づき、各学校は教職員以外に児童生徒、保護者、学校評議員、地域関係者を委員とする学校指定物品に関する検討委員会（以下「検討委員会」という。）を設置することとしており、広く意見を聞く機会を設け、検討することとしています。そして検討委員会の意見を踏まえ校長が決定します。検討委員会は、毎年1回以上開き、その検討経緯・結果については、保護者に周知することとしています。

C小学校の児童が着用するブレザーは標準服であり、制服ではありませんので、ブレザーの着用を義務付けているわけではありませんが、現在の在校生全員が着用している状況となっています。各学校の制服等は、児童生徒がよりよい学校生活を送れるよう、児童生徒や保護者、地域の方々の意見を踏まえながら、それが学校における歴史や伝統となって校風、地域性となり、またその時代によるものなどが相まって変遷し、一つの個性になっていると考えます。C小学校では、いつからブレザーを標準服としたのか、はっきりわかりませんが、かなり以前から着用しており、検討委員会の中では、室内の防寒、儀式・行事での統一感、子ども自身の学校への所属感、伝統を守るという視点から、今後もブレザーを着用してほしいという意見が出ているほか、「経済的に厳しい家庭のために、譲ってよいという家庭からブレザー等を預かり、リサイクルするような仕組みを作っていけないか考えたい」などの意見も自治会から出されています。

今回のお申立人のお子様に関しては、来春小学校にご入学されることもあり、周知

に関しては、令和3年（2021年）11月に実施した新入予定者に対する健康診断の際に口頭でブレザーが標準服であり強制でないことの説明を行いました。なお、C小学校では、令和4年（2022年）2月初旬に開催した検討委員会の意見等を踏まえ、ブレザーの着用については保護者の判断に任せ、形が異なるものも可とすることを決定しています。このことは、在校生の保護者には、同年3月中旬にお知らせを送付しておりますが、新入予定者の保護者には、入学後に周知することとしておりました。

今後も制服等の指定物品については、児童や保護者、地域の方々の意見を踏まえながら検討し、その検討経緯・結果については、保護者の皆様にご理解いただけるように丁寧に説明すること、そして、ブレザーは強制ではなく標準服である旨を制服等の販売店にも詳しく説明するように各学校に周知していきたいと思っております。



オンブズマンの判断

学校で使用する制服等の物品の取扱いについては、各学校で検討委員会を設置し、この検討委員会で制服等に関する意見が取りまとめられ、これを踏まえて校長が決定するというものになっているとのことです。従って、制服等は、教育委員会が市や町単位で統一するなどして決めている訳ではなく、また各学校においても学校側で一方的に決めているのではなく、検討委員会等関係者の意見を踏まえて、その時代や校風、地域性を考慮して決定されています。なお、学校で使用するブレザー等の制服は、正確には標準服であり、制服ではないことから、着用が義務付けられている訳ではありません。しかし、現状、標準服として、生徒全員が着用していることから事実上着用が義務付けられているような状況であり、このことは市教育委員会も認識しております。

C小学校ではかなり以前からブレザーが標準服として採用されているようですが、いつ頃、どのような理由で採用されたのかについては、はっきりしないようです。ただし、各学校の制服等は、児童生徒や保護者、地域の方々の意見を踏まえながら決定され、それが学校における歴史や伝統、校風や地域性となり、時代により変遷しながらも一つの個性になっているとのことです。C小学校でも同様に決定されてきたものと思われます。

ところで、C小学校におけるブレザーの着用について、令和3年（2021年）2月中旬の検討委員会では、室内の防寒、儀式・行事での統一感、子ども自身の学校への所属感や伝統を守るという視点から今後もブレザー着用してほしいという意見のほか、経済的に厳しい家庭のために、譲ってもいいという家庭からブレザー等を預かり、リサイクルするというような仕組みを作っていくかという意見も出ていたとのことです。この時は、「服装は標準から外れていると学校が判断する場合には家庭と相談する」という決定に止まっております。その後、保護者から頂いたアンケート結果や令和4年（2022年）2月初旬に開かれた検討委員会の意見等を踏まえ、「ブレザーの着用は、保護者の判断に任せ、形が異なるものも可とする」という方針変更が決定

市の業務に不備がなかった事例

され、同年3月半ば頃に児童を通じて保護者にも周知されたとのこと。なお、申立人に対しては、お子様が新入予定であったため、令和3年（2021年）11月に実施した新入予定者の健康診断に際し、口頭で、ブレザーは標準服であり、強制ではないとの説明を行ったとのこと。

以上、C小学校における制服等は、市教育委員会が定めた「学校指定物品に関する指針」に基づき、「検討委員会」等で十分検討した上で決定されているということが出来ますので、特に問題はないと判断します。

現状では微妙な問題で悩ましいところですが、各学校で採用されている標準服は、制服ではなく、法的に着用が義務付けられている訳ではありませんので、この点、教育委員会が主導して保護者に周知するとともに、標準服の意義や決定プロセス等についても簡潔に解りやすく説明する必要があるのではないかと考えています。

また、標準服等に関する方針変更が見込まれる場合には、「検討委員会」や校長による決定時期等を工夫し、特に新入予定者の保護者による注文等に支障を及ぼさないよう配慮すべきと考えます。C小学校は、140年以上続く伝統校であることから、標準服の決定や変更には様々な意見が予想され、慎重に判断する必要もあると思われませんが、「ブレザー着用は、保護者の判断に任せ、形が異なるものも可とする」という方針変更により、保護者によってはブレザーを購入しないという選択肢もあるからです。

(21) 教員の不適切な行為（要約）

苦情申立ての趣旨

私の子ども（以下「当該生徒」という。）は、中学校の部活動の顧問の先生（以下「当該教諭」という。）から、①部活動中に「のろま」、「どんくさい」、「さぼり」、「調子乗っとるね」、「ばか」等と言われた。②中体連の資料を渡されなかったので中体連に参加できなかった。③部活動中にわざと顔にボールを当てられた。このような当該教諭の行為及び当該教諭を監督する教育委員会の対応に納得いかない。

市からの回答

①について、熊本市体罰等審議会（以下「審議会」という。）は、当該教諭が部活動の練習中に、全部員又は当該生徒以外の特定の部員に対し「のろま」、「どんくさい」、「さぼり」、「調子に乗っとるね」、「ばか」等と言った事実を認め、これらの行為を不適切な行為と認めました。この答申を受けて、教育委員会もこれらの行為を事実として認定し、当該教諭の所属する中学校長に対し改善指導を行いました。

②について、教育委員会が当該教諭へ聞き取りを行った結果、当該生徒に対し中体連の声掛けをしなかった事実が認められました。当該教諭によると、当該生徒が部活動を休みがちであったため声掛けをしなかったとのことでした。このことは審議会の審議事項でないため、審議会は該当外の判断をしています。しかし、中体連の声掛けをしなかったのは当該生徒が部活動を休みがちであったとはいえ適切な判断とは言い難いため、教育委員会の学校問題対応チームは当該教諭に対し口頭で指導を行いました。

③については、関係者の証言から認定できませんでした。審議会においても該当外の判断がされています。

オンブズマンの判断

当該教諭の行為について、オンブズマンとしては、①における教育委員会が第三者である審議会の答申を受けた上で不適切な行為と認定した当該教諭の行為に関して改めて言及する立場にありません。②においても、教育委員会の学校問題対応チームが認めた、当該教諭が当該生徒に対し中体連の声掛けをしなかった行為に関しても改めて言及する立場にはありません。③においては、今回のオンブズマンの調査によっても、新たな事実は発見できませんでしたので、当該教諭に問題ありとは判断できません。

教育委員会の対応について、①及び③では当該生徒、当該教諭、校長、担任、部員

市の業務に不備がなかった事例

らに対して聞き取り調査を行い、その結果を審議会へ提出しており、②では当該教諭の行為を適切な判断とは言い難いと判断し、当該教諭に対し口頭で指導を行っています。これらの事情に照らすと、市は慎重かつ丁寧な調査を行い適切な事実認定を行っていたことが確認でき、市に不備はありません。

(22) 学校給食費の還付手続きの遅滞（要約）

苦情申立ての趣旨

私の子どもは、A小学校に通っており、新型コロナウイルス感染症のためリモート授業があったことにより、給食費が還付されることとなった。令和4年（2022年）9月中旬頃に給食費の還付手続きは完了したものの1か月半が経過しても給食費が還付されていなかったため、同年10月下旬に担当課に問い合わせたところ、職員間のミスで私の還付書類は見過ごされ、還付されていなかったとのことだった。つまり、1か月半もの間私の還付請求は放置され、もし私が連絡しなかったなら還付されなかったのではないか。このようなミスをしておきながら、こちらから連絡した電話の中で一言謝罪があったのみで、その後改めての謝罪の連絡はない。

また、還付金についても、11月中旬頃に振り込まれるとのことだったが、市のミスで還付金の支払いが遅くなっているのであるなら、ミスがわかった時点ですぐに還付金を支払うべきではないか。市への支払いについてはすぐに請求するにも関わらず、還付となると時間がかかる。市民のお金、生活をどのように考えているのか、はなはだ疑問である。

このような一連の市の対応について、市民に寄り添った対応を行っているとはいえず、苦情を申し立てる。

市からの回答

新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況を鑑み、令和2年度（2020年度）から感染者等の児童生徒に係る給食費の免除を実施しています。令和3年度（2021年度）の給食費については、年度末（令和4年（2022年）1月以降）において児童生徒の新型コロナウイルス感染者等が急増し、学級閉鎖や個別の新型コロナウイルス感染による免除申請が大幅に増加しました。その結果、年度末で調整できなかった分の差額の還付対象者及び還付金額が想定を超えて大幅に増加する結果となりました。

このような状況の中、令和3年度（2021年度）の給食費について出納閉鎖後、令和4年（2022年）6月まで決算処理事務を行い、その後、システムから還付対象者及び還付対象額をデータ抽出し、同年7月21日に還付対象者に過誤納金通知及び還付請求の案内を送付しました。それから還付請求書提出期限の同年8月12日までに到着した還付請求書の審査を行い、書類に不備のないものから整理し、初回還付を同年9月2日に実施しました。以降、書類の不備を整理するとともに、不備の種類ごとに内容を変えて書類返却の案内文を準備し、発送しました。その過程において、個別に問合せがあったものについては、委任状等の不足書類の様式を送付して提出を促すなどの対応をしています。

市の業務に不備がなかった事例

本件は、上記事務処理の書類の不備を整理する段階で起きたものです。

令和4年（2022年）9月2日に還付がなかったことについて当課に電話で問い合わせた申立人に対して、電話を受けた職員Bは申立人の手元に必要書類である委任状があることが確認できたため、返信用封筒を送るので委任状を返送するよう依頼しました。その際、返信用封筒に職員Bの印鑑を押印し、事情を把握している職員Bの元に返信されるようにしました。後日、職員Bの元に申立人から委任状入りの返信用封筒が届きましたが、今回の還付処理については、会計処理の都合上、個別に還付処理を行うものではなく、まとめて還付を行う方法（以下「総合振替」という。）を採っていることから、申立人分も個別の還付処理は行わず、職員Bは大量の書類の不備を整理する他の作業を行いつつ、整理が完了した段階で申立人への還付手続きを行うこととしました。そして、申立人への還付については、他の整理ができたものと併せて、直近の令和4年（2022年）11月10日に還付を行いました。

申立人は、職員間のミスで申立人の還付書類が見過ごされたとの主張をされていますが、上記のとおり、個別の還付処理ではなく、総合振替を行った結果、申立人に対する還付が遅くなってしまった次第であります。

大量の不備の書類を整理しないまま、別途提出された追加書類と突合せすることは非常に困難であり、非効率的な作業となります。このため今後の方針として、来年度以降は、まだ還付がされていないといった問合せに対しては、不足書類の提出を促すのではなく、まず、不備の書類を整理し次第、順次、提出していただいた不備の書類を返却して、再度不備のない書類の提出をお願いすることになるのでお待ちいただくことになる旨説明することとします。また、不備の書類には、押印漏れや振込口座の相違、委任状添付漏れ等、様々なパターンがあることから、多くの書類を不備の種類ごとに分類し、訂正が必要な箇所がわかるよう案内文を添えて返却するのに時間がかかることをあらかじめ説明することとします。なお、過誤納金通知及び還付請求に関する様式について、記載方法がわかりにくいというご意見をいただいております。今後、要綱に定める様式の変更及びそれに対応するためのシステム改修等により、書類の不備が発生しにくい還付手続きの方法を検討します。

オンブズマンの判断

給食費の還付についてですが、「市からの回答」によると、申立人への給食費還付は、申立人の還付書類を見過ごしたのではなく、総合振替を行ったことから、時間を要したとのことでした。

ではまず、市がこの総合振替を行ったことに問題はなかったか検討します。

オンブズマンの担当課に対するヒアリング調査の結果、令和3年度（2021年度）の給食費還付の発生件数は約20,000件あり、令和4年（2022年）7月にその還付対象者に過誤納金通知及び還付請求の案内を送付し、ヒアリング調査時点では、そのうち約15,000件の返事があり、その中で還付書類に不備が認められたものが約5,000件もあっ

たとのことでした。還付書類に不備が認められた件数が少ないのであれば、不備が是正された段階で個別に還付処理を行うことも可能とは考えますが、不備件数が多い場合、個別処理を行うと、事務が煩雑となり、どの人に対して還付を行ったか把握が難しく、混乱を招いてしまうこととなります。そこで、まとめて還付処理を行うという総合振替は合理的であったと考えます。よって、市が総合振替を行ったことに問題はありませぬ。

次に、総合振替を行った結果、書類がそろってから還付までに2か月もの時間を要したことについて問題がなかったかを検討します。

還付履歴をみると、還付書類に不備がなかったものについては、令和4年（2022年）9月2日に還付されており、その後、還付書類に不備があったものについては、順次総合振替により還付を行っています。確かに還付がなされるまで、書類がそろってから2か月ほど時間を要したことは遅いようにも思われますが、上記のとおり総合振替を行わざるを得ない上、還付件数も前年の約10倍になっており、人員も十分に確保できていない中、約5,000件もの不備書類の突合作業を行った結果であることを考慮すると、やむを得ないものであったと考えます。

以上より、申立人への給食費還付手続きについて、不備は認められません。

ただ、一点、気になる点として、返還された還付手続の書類約15,000件のうち約5,000件に不備があったとのことですが、不備がある還付手続き書類の数があまりに多すぎます。これは還付手続の書類の記載方法が分かりにくいいためと考えられます。この点、市も来年度以降書類の不備が発生しにくい還付手続きの方法を検討することですので、改善を期待します。

次に、職員の対応についてですが、「市からの回答」によると、申立人より給食費の還付がなされていないとお電話があり、還付の対象者に書類不備のケースが多く、還付手続きが遅れていることを説明しています。その後、再度申立人へ電話し、還付対象者が多いため、不備案件と不足書類の突合に時間がかかっていること等の状況説明を行い、時間がかかっていることについてお詫びしたとのことでした。このように状況説明を行い、時間がかかっていることについて謝罪を行ったことに問題は見られません。ただ、申立人はこの市の説明を受けて、申立人の還付書類が放置され、市にミスがあったと誤解されたのではないかと思います。この点、このような誤解を生まないような丁寧な説明が必要であったのではないかと考えます。また、令和4年（2022年）9月2日に還付がされなかったことについて申立人が電話で問い合わせた際、委任状を送るように依頼していますので、書類がそろえばすぐに還付されると申立人が考えるのは無理からぬことであり、書類がそろっても還付に時間を要することは思っていなかったと思われますので、その説明を行っておれば、今回の苦情に至らなかったと思料します。市の対応に不備があったとまでは言えませんが、接遇面で、もう少し親身になって詳しい説明を行う必要があったと考えます。

(23) メールによる図書資料の購入希望の申込みへの対応（要約）

苦情申立ての趣旨

令和4年（2022年）11月中旬、私は市立図書館（以下「図書館」という。）へ「Aという本を図書資料として購入希望します。この本を購入されるとしたらいつ頃貸し出しが可能となりますか。一般論として、購入希望の際には貸し出しまでどれくらい時間がかかりますか。」とメールを送信した。

しかし、メール送信日から1週間経つが回答がない。

私は一般的な図書資料の購入に要する時間を尋ねているだけである。簡単な内容なので回答に時間を要するとは思えない。

市からの回答

令和4年（2022年）11月中旬、申立人からの本件メールを受信しました。このとき、本件メールを図書資料購入希望のみのメールと捉え、ホームページでも公表しているように図書資料の購入の可否については連絡しないことから、返信しない方針でした。しかし、メールを受信してから1週間後に本件メールを読み直した際、本件メールの「一般論として、購入希望の際には貸し出しまでどれくらい時間がかかりますか。」という部分については、一般的な問合せではないかと考えました。その後、本件メールには図書資料の購入希望と一緒に一般的な問合せが記載されていると考え、それから約1週間後に申立人へ返信しました。

本件メールには一般的な問合せがメールに含まれていたのに、当初は図書資料購入希望のみのメールと捉えてしまい、結果として回答に時間を要してしまったものであり、迅速な対応ができていなかったと思っております。

今後は、今回のように、問合せいただいたメールの内容を誤って解釈することのないよう、複数の職員でメールの内容を確認するようにし、もし回答に時間を要すると見込まれる場合には、まずは回答に時間をいただく旨の連絡を入れたいと考えます。

オンブズマンの判断

市民が図書館に質問等を行い、それに対して図書館が、調査等の時間を必要とする理由もないのに漫然と回答を遅延させたのであれば、それは事務に不備が有ると判断せざるを得ません。

本件についてみると、申立人の送信したメールには2つの質問（内容）が含まれていたと考えられます。1つ目は「Aという本を図書資料として購入希望します。この本を購入されるとしたらいつ頃貸し出しが可能となりますか。」（以下「前段の質問」という。）、2つ目は「一般論として、購入希望の際には貸し出しまでどれくらい時間

がかかりますか。」(以下「後段の質問」という。)です。

「前段の質問」は、純然たる図書資料の購入希望であり、これに対し図書館はホームページにおいて「申込みされた方には購入の可否についての連絡はしておりません。」と掲載・公表しているため、図書館が回答しないからといって何ら問題はありません。

「後段の質問」について、図書館は、申立人からのメールを受信した令和4年(2022年)11月中旬には「後段の質問」を含めたメール全体が図書資料の購入希望に係るものだと判断してしまったとのことでした。なぜ図書館がそう判断したのかオンブズマンが調べたところ、申立人からのメールを受信した翌日から2週間は図書館の蔵書点検日(休館日)だったということが分かりました。蔵書点検は図書館内の蔵書を点検することが目的であることから、まずは業務の中で蔵書点検が優先され、メールの対応等は蔵書点検の合間を縫っての対応となります。図書館の職員は、申立人からメールを受信した日は翌日からの蔵書点検の準備で忙しかったため、蔵書点検の合間に本件メールを読み、メール全体が図書資料の購入希望に関する内容だと判断してしまったとのことでした。メールの確認に時間を割くことが難しい状況の中、合間を縫ってメールを読み、その結果メール全体が図書の購入希望に関する内容だと判断してしまったとしても致し方ないと思われれます。

そして、図書館の職員はメール受信日から1週間後にメールを再確認したところ、「後段の質問」は「前段の質問」である図書資料の購入希望とは別の質問ではないかと考えました。そのため、「後段の質問」に対してどういった回答をすべきかと検討したとのことでした。図書資料を購入する場合、予想される貸出頻度等を調べた上で選考委員会に諮り、さらにはその資料の在庫があるのかないか等、1冊の図書資料が図書館に並べられるまでには幾つもの検討事項があるからです。さらに申立人に対し、それらの内容をどこまで回答するのかについて検討する時間も要しました。しかも、それは蔵書点検が行われている最中です。結局は、どこまで回答するのか検討した上で、メールを受信してから約2週間後に図書館は申立人に対して「後段の質問」の回答をメール送信しました。

一連の図書館の職員の行動を見ても、申立人が送信したメールは回答内容について検討事項等の調査が必要であり、また、漫然と回答を遅延したというような事情も見当たりませんでした。

したがって、図書館の対応に不備は認められません。

3 調査対象とならなかった事例

令和4年度（2022年度）に処理した事例で、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) 民間企業のケースワーカーの対応 民間施設を活用しているが、そのケースワーカーの言動に納得がいかない。
(2) 選挙の無効 熊本市長選挙は、投票率が低かったので無効を主張する。

・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
(3) 施設内での洗濯に要した水道や電気代 施設の備品ではなく個人で持ち込んだ洗濯機を用いて作業着等を洗濯するのに要した水道や電気代は盗んだことになると思う。
(4) 生活保護制度の法的解釈 職員に対して、生活保護制度における法解釈についての質問をしたが、答えられない（分からない）との回答に納得がいかない。
(5) 新型コロナウイルス感染の死亡者数の公表 新型コロナウイルス感染の死亡者数を県や国には報告しているが、市民には公表していない。
(6) 市電の騒音 市電の路面が劣化している上に、市電のスピードが出すぎているので、騒音がすごい。

・1年以上経過しているもの（熊本市オンブズマン条例第15条(3)）

苦情の申立てに係る事実があった日又は終わった日から1年以上経過しているため、調査の対象外となったものです。

内容・申立ての趣旨
(7) 住民票の住所表記 アパートの名称変更に伴い、変更手続きをした際に、申し出たとおりの記載を職員が処理しなかったことに納得がいかない。

・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)）

苦情の趣旨において、高度な専門的知見に立脚しなければ判断ができないため、例規の法的解釈の是非は判断ができないため、行政裁量の範囲内のもや政策的判断によるものであるため、他の機関の救済措置が相当であると認められるため、オンブズマンによる「調査が相当でない」と判断し、調査の対象外となったものです。

また、苦情申立ての趣旨に係る事実が不明瞭あり、調査の対象になるかどうかの判断ができなかったもの、及び、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の協力が得られず、趣旨が特定できなかったものも、オンブズマンによる「調査が相当でない」と判断し、調査の対象外としています。

内容・苦情申立ての趣旨
(8) 市道工事による私有地への食込み 市道工事において、市道が所有地に食い込んでいるため、そのことをオンブズマンに認定してもらいたい。
(9) 水道工事による家屋外壁のひび割れ 自宅の近隣で行われた水道工事によって自宅の外壁にひび割れが生じた。
(10) 情報公開制度の法的解釈 熊本市情報公開条例第 24 条の規定は、開示請求についての規定ではないと解釈する市（担当課）に納得がいかない。
(11) 浴場施設の利用時間 浴場施設の利用時間の運用方法について納得がいかない。
(12) 工事に伴う水道水の放射能汚染 自宅前や近隣で行われている工事の際に、工事業者が水道水に放射線が出るようにするという犯罪行為をしている。
(13) パブリックコメント制度の運用 パブリックコメントの結果の公表の際には、市は市民の意見に対して市の考え方をちゃんと公表すべきである。
(14) パブリックコメントの実施時期 パブリックコメントの募集時期が、年末年始にかけてイベントなどで不在の頃を狙っており、市民のために配慮していない。
(15) 自治基本条例の改正案 熊本市自治基本条例の一部改正に関して、SNS 等での熊本市や熊本市民への批判がっており、この批判に対応していない。
(16) 図書貸出のシステム 図書貸出システムに関して、他都市の状況や市民への周知状況について、図書館へ問い合わせたが、その対応に納得がいかない。
(17) マイナンバーカード窓口の混雑 コールセンターに電話をするが繋がらない上に、カード受取り窓口では受付に何人もの職員がいるのに交付処理がさばけていない。
(18) 滞納分水道料金の支払い方法 滞納分の水道料金の支払い方法について、上下水道局の関係者が間違った説明をしたことに納得がいかない。

4 調査を中止した事例

令和4年度(2022年度)に処理した事例で、調査を中止したものは次のとおりです。

・調査開始後に調査の必要がなくなったもの（熊本市オンブズマン条例第17条）

調査開始後に申立人自らが、申立ての取り下げを行ったことにより、調査を中止したものです。

内容・苦情申立ての趣旨
(1) システム運用保守業務委託等の随意契約と再委託 対象の委託業務は実質的には弊社が下請けでやっており、この業務の委託契約については随意契約ではなく一般競争入札すべきである。
(2) 公園の利用制限 公園でのサッカーなどは危険行為であるため、これを禁止する看板が設置されないことに納得がいかない。

IV 発意調査の事例



～掲載事例一覧～

IV 発意調査の事例

内 容	頁
1 電子メールの取扱い	98
2 民生委員と市の協働について	105

IV 発意調査の事例

1 電子メールの取扱い（要約）

発意調査の趣旨

本市では各課の電子メール（以下「メール」という。）アドレスをホームページ等で公開しており、市民と各課がそのメールアドレスを利用しています。メールは市民と市をつなぐ、なくてはならない大変重要な通信手段となっています。

このようなメールですが、本市のメールシステムでは迷惑メールと思われるメールとそうでないメールを自動的に振り分ける機能を設定しています。その機能の活用について想定される次の2つの事案について考えてみます。

事案①

市民からA課に送信されたメールが「受信トレイ」ではなく、メールシステムの自動振り分け機能によって「迷惑メールフォルダ」に入っていた。このメールの取扱いについてA課がメールシステムを管理する課（以下「メール管理課」という。）に尋ねたところ、メール管理課は、「A課において不審なメールではないと判断したならば適切に取り扱ってほしい。」と回答した。A課は当該メールが不審なメールではないことを確認し、送信者に対応した。

事案②

B課では、「迷惑メールフォルダ」に入っているメールはウイルス等の危険性があるとの思い込みから、メールの内容（例えば、個々のメールの件名や本文）を見ることなく削除するという取扱いをした。

以上の2つの事案では、A課は「迷惑メールフォルダ」内のメールの内容を見ており、一方のB課では内容は見ていないといった取扱いの違いがあります。そこで、オンブズマンは、市が導入しているメールシステムの概要、各課における受信メールの処理状況、「迷惑メールフォルダ」内に振り分けられたメールによるウイルス感染の防止、メールの紛失等の防止に対するメール管理課の取組みと各課の対応について調査することとしました。

市からの回答

市は、メールのセキュリティシステムについて多重の対策を講じています。具体的には、コンピューターウイルス等のセキュリティ上の脅威（以下「ウイルス等」という。）の可能性のある不審なメール等を検知・排除し、また、害を及ぼすおそれのある添付ファイルを無害化するセキュリティシステムとなっています。これらのセキュリティシステムは、主にC課及びD課（以下、両課を併せて「担当課」という。）が所管しています。

市は上記のとおり多重のセキュリティシステムを講じているところですが、ウイル

ス等は日々進化しています。このことに対応するため、担当課は職員に対し、流行しているウイルスの特徴等を具体的に示し、周知・警告を行うほか、ウイルスメール等と思われるメールを発見した場合は添付ファイルを開かないこと、及びURLをクリックしないでそのまま削除し削除済フォルダからも完全に削除することを指導しています。さらに、年2回、ランダム（無作為）に職員を選定し、ウイルス等の攻撃メールを送信し疑似体験できる訓練を実施することで、ウイルスメールやスパムメールが来たときの対応力やセキュリティ意識の向上を図っています。

一方、これまで「迷惑メールフォルダ」の取り扱い等に関する職員からの相談等は、ヘルプデスク（職員用の庁内ネットワークシステムに関する問合せ窓口）への問い合わせ総数14,000件（2021 / 04 / 01 ~ 2022 / 08 / 31）のうち、20件程度であり、その内容も「『迷惑メールフォルダ』に振り分けられないよう（又は振り分けられるよう）にしたい」、「『迷惑メールフォルダ』に振り分けられた理由を知りたい」、「『迷惑メールフォルダ』内のメールを『受信フォルダ』に移したい（又は削除したい）」といった内容であったことから、これまで、「迷惑メールフォルダ」に特化・注目した調査や注意喚起を実施したことはありませんでした。

この度、オンブズマンより、市役所内の課（室）（各学校を除く。）を対象とした「電子メールの処理状況に関するアンケート調査」（以下「アンケート」という。）の結果（調査対象課（室）305課、回答248課）の提供を受けました。

このアンケートからは、市のセキュリティ対策が、市に到達する膨大なメールから、迷惑メールの特徴を示すものを相当数振り分けていることが確認できました。ウイルス等が、内容を装うなど巧妙化し攻撃性を増していることに鑑みますと、「迷惑メールフォルダ」への自動振り分けは、今後も、市のウイルス等対策として継続すべきことであると考えます。

また、「迷惑メールフォルダ」内に実際には迷惑メールではなかったものが入っていたことがある課が97課ありました。「迷惑メールフォルダ」に自動で振り分ける機能は万能ではなく、実際には迷惑メールではなかったメールが振り分けられることがあるのは当然考えられることで、最終的には職員による人為的な確認が必要ですが、多くの課がこのことを認識し、人為的な確認を実施していることが分かりました。

ところが一方では、そもそも「迷惑メールフォルダ」を開けることはないと回答した課が29課ありました。担当課はこの実態を初めて具体的に把握しました。メールが、市民と市との重要なコミュニケーション手段であることを考えれば、職員が「迷惑メールフォルダ」を開けずに漫然とメールを見過ごすような事態はあってはならないと認識しました。

今後は、市の取り扱う情報の機密性に鑑み、市民の信頼に応える高度なセキュリティ性と、市民とのコミュニケーション手段としての確実性の両立を目指し、これまでのウイルス対策等の周知・研修に加え、「迷惑メールフォルダ」内のメールの取り扱いについても周知・研修の対象として参りたいと考えます。

オンブズマンの判断

オンブズマンは、市の各課（室）（以下、課と室を併せて「課」という。）における電子メールの取扱い状況を把握するため、全305課（ただし、各学校を除く）に対しアンケートを実施しました。アンケートにおいては、305課のうち、248課の有効回答（回答率81%）がありました。

アンケート集計結果（後述）については、担当課に提供し、「迷惑メールフォルダ」内のメールによるウイルス等感染の防止やメールの紛失等の防止に関する担当課の取組みについて意見を聞きました。

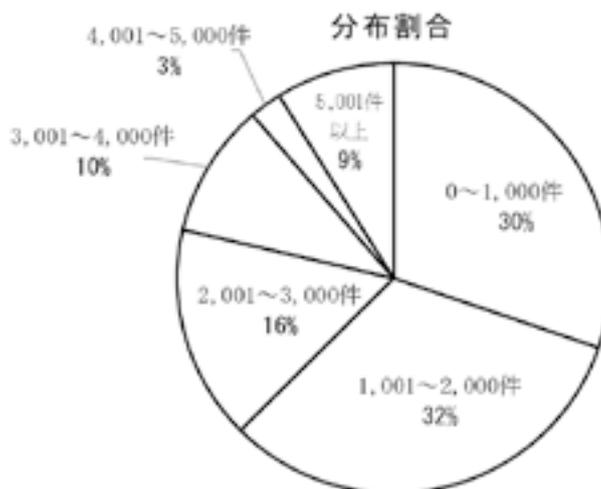
アンケート集計結果及び各質問におけるオンブズマンの考察は次のとおりです。

質問1

各課が、一般市民向けに公開しているメールアドレスにおける1年間（令和3年（2021年）9月1日～令和4年（2022年）8月31日）のおおよそのメール受信件数（「迷惑メールフォルダ」に入っていたものも含む）

(集計結果)

メール受信件数 (件)	課の数 (課)
0～1,000	75
1,001～2,000	80
2,001～3,000	40
3,001～4,000	25
4,001～5,000	6
5,001以上	22



(考察)

ほとんどの課が年間1,001件以上（有効回答の70%に当たる）のメールを取り扱っており、メールは市と市民とをつなぐ大変重要な手段であると言えます。

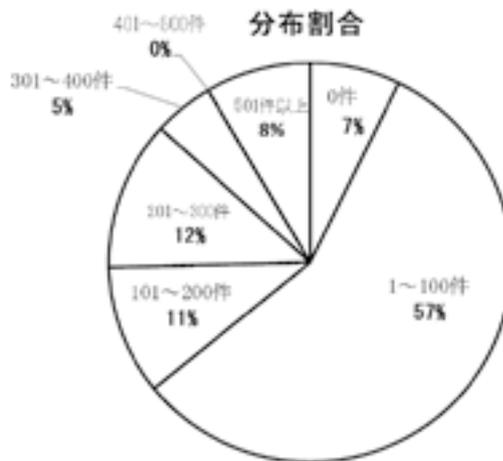
質問2

各課が、一般市民向けに公開しているメールアドレスにおける1年間（令和3年（2021年）9月1日～令和4年（2022年）8月31日）のおおよそのメール受信件数（質問1への回答）のうち、「迷惑メールフォルダ」に入っていたメールのおおよその件数

発意調査の事例

(集計結果)

「迷惑メールフォルダ」 受信件数 (件)	課の数 (課)
0	18
1～100	141
101～200	26
201～300	30
301～400	12
401～500	0
501以上	21



(考察)

1年間における「迷惑メールフォルダ」での受信メールが101件以上の課は89課（有効回答の36%に当たる）でした。このように多数のメールが「迷惑メールフォルダ」に入っているのであれば、実際には迷惑メールではないものが入っている可能性も否定できないと思います。

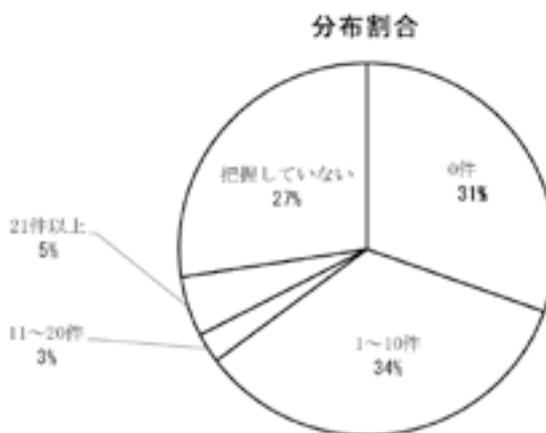
質問3

「迷惑メールフォルダ」に入っていたメール（質問2への回答）のうち、実際には迷惑メールではなかったメールのおおよその件数

(集計結果)

※質問2において、迷惑メールの受信件数が0件だった18課を除く230課を集計

迷惑メールではなかった 件数 (件)	課の数 (課)
0	70
1～10	79
11～20	6
21以上	12
把握していない	63



(考察)

1年間における「迷惑メールフォルダ」での受信メールのうち、実際には迷惑メールではなかったメールの件数が1件以上の課は97課（把握していない63課を除く167課の58%に当たる）でした。これほどの課において迷惑メールではないメールが「迷

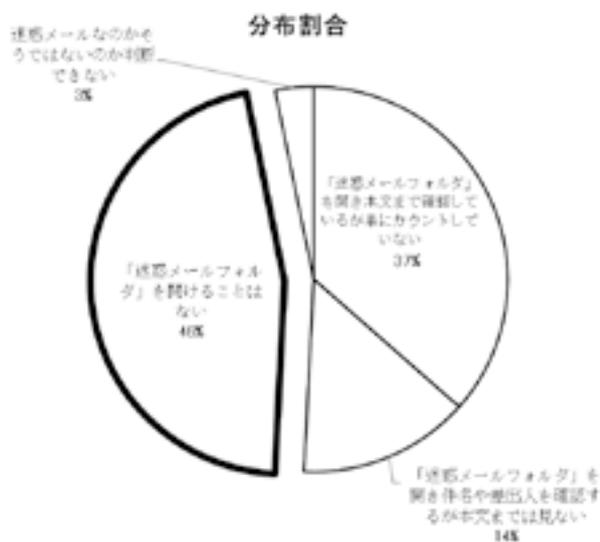
惑メールフォルダ」に入っていたわけですから、各課においては「迷惑メールフォルダ」内のメールを逐一確認する必要があると考えられます。

追加質問

「迷惑メールフォルダ」に入っていたメールのうち、実際には迷惑メールではなかったメールのおおよその件数（質問3への回答）について、「把握していない」と回答した63課に対して把握していない理由を聴取しました。

(集計結果)

把握していない理由	課の数 (課)
「迷惑メールフォルダ」を開き本文まで確認しているが、単にカウントしていない	23
「迷惑メールフォルダ」を開き件名や差出人を確認するが本文までは見ない	9
「迷惑メールフォルダ」を開けることはない	29
迷惑メールなのかそうではないのか判断できない	2



(考察)

件数を把握していない理由として、「『迷惑メールフォルダ』を開けることはない」と回答した課は、29課でした。これは、「迷惑メールフォルダ」に入っていたメールのうち、実際には迷惑メールではなかったメールの件数を把握していないと回答した63課のうちの46%の課が「迷惑メールフォルダ」自体を見ておらず、「迷惑メールフォルダ」の中にどのようなメールが入っていたかを全く把握していないことになります。

聴取では、「『迷惑メールフォルダ』を触ってはいけないと思っています。」、「(担当課は)『迷惑メールフォルダ』にはウイルス等の危ないメールが入っているので開けてはならない、と言っているはずです。」、「今回のアンケートに答えるために初めて『迷惑メールフォルダ』を開けてみました。」、「開けることなく『フォルダを空にする』をしています。」というような発言が聞かれました。

アンケート調査集計結果からは、市民からの問合せ等のメールが「迷惑メールフォルダ」に入っていた場合、職員が読むことなく廃棄されていた可能性を否定できません。

そこで、オンブズマンの判断を述べます。

市はホームページで各課のメールアドレスを公開しています。市民は市へメールで

問合せを行うことができ、また、一部の事務では申請等を行うこともできます。今やメールは市民と市をつなぐ重要なツールとして機能しており、郵便や持参における文書と同じように慎重に取り扱わなければなりません。

以上のとおり、メールは市民と市をつなぐ重要なツールですが、インターネットを使用する以上、郵便や持参と違い、ウイルス等の危険にさらされます。

担当課は全職員に対して、メールについてウイルス等の対策を周知すると同時に、見落としや誤廃棄がないような取扱いを行うよう全職員へ周知しなければならないと思います。どちらか一方に偏ることなく、両方とも周知徹底されなければならないと思います。

まず、市のウイルス等への対策の実態をみてみますと、担当課は、メールのセキュリティについて、多重のシステムを講じています。そして、職員に対し、日々進化するウイルス等についての周知・警告を行い、ウイルスメール等と思われるメールについては、添付資料を開かないこと及びURLをクリックせずに完全に削除することを指導しています。また、疑似体験を行うために、ウイルス等に見せかけた攻撃メールを送信するといった訓練もしているとのこと。これらの多重のシステム構築及び担当課の職員に対する指導等は、無数のメールからウイルス等の危険があるものをシステムで処理し、また、職員個人のウイルス対応能力の向上に寄与していると言えます。

次に、メールの見落としや誤廃棄がないような取扱いを周知しているかについて市の実態をみてみます。担当課はこれまで「迷惑メールフォルダ」に注目した注意喚起をしたことはないとのことでした。というのも、令和3年（2021年）4月1日から令和4年（2022年）8月31日の間におけるヘルプデスク（職員用の庁内ネットワークシステムに関する問合せ窓口）への14,000件の問合せのうち、「迷惑メールフォルダ」に関する問合せは僅か20件程度であり、しかもその内容が「『迷惑メールフォルダ』に振り分けられた理由が知りたい」等といったシステムの構造や取扱いに関するものに過ぎなかったからとのこと。

ところが、アンケートの追加聴取において、「『迷惑メールフォルダ』を開けることはない」と回答した課は29課（有効回答248課の12%に当たる）もありました。担当課もこの結果は想定外のような感じでした。

これまでの担当課の職員に対する啓発等は、ウイルス等の危険を訴えかけるあまり、職員が過度に萎縮してしまい、結局はウイルスメール等が入っている可能性のある「迷惑メールフォルダ」を開けてはならないと意識付けしてしまったのではないかと考えられます。実際にオンブズマンが「庁内ネットワークシステムに関するQ&A」（以下「Q&A」という。）を確認したところ、「Q 不審なメールを受信した場合の対処方法について」に関し、「A 添付ファイルは開かない、リンクをクリックしない、担当課へ連絡する、メールを完全削除する」とありました。他方、「迷惑メールフォルダ」の機能についての記載はなく、また、「迷惑メールフォルダ」に迷惑メールではないメールが入り込む可能性があることや「迷惑メールフォルダ」を開けて確認するよう注意

喚起するような記載も見当たりませんでした。このような担当課による指導は、Q & Aを閲読した職員が「ウイルス等の混入のおそれがある『迷惑メールフォルダ』には触れてはならない」と捉えたとしても致し方ないのではないかと考えられます。

以上に照らすと、担当課が職員に対し、メールの見落としや誤廃棄がないよう適切な取扱いを指導していたとは言えないと思います。これからは見落としや誤廃棄がないよう適切な取扱いをするよう指導していただきたいと思います。先に述べた「追加質問（考察）」では、職員の声として「『迷惑メールフォルダ』を触ってはいけないと思っています。」等とあったように、一部の職員は「迷惑メールフォルダ」を開けること自体を躊躇していると考えられます。今後、担当課においては、「迷惑メールフォルダ」には市民からの問合せメール等が入る可能性があること、市のセキュリティシステム上「迷惑メールフォルダ」を開けただけではウイルス等に感染することはないこと、及び「迷惑メールフォルダ」を開けて市民からの問合せ等のメールが入っていないか確認することをQ & Aに掲載するなど、適切な対応をしてほしいと思います。そうすることによって、ウイルス対策とメールの見落とし防止等の両方が職員に徹底され、ひいては市民からのメールを見落としや誤廃棄したりすることを防止できると考えます。



市の改善等の状況

オンブズマンの指摘を受け、CネットQ & Aに、迷惑メールフォルダについての設問を設け、令和5年度（2023年度）4月から、全庁に公開しております。

また、オンブズマンが実施されたアンケートの結果を踏まえ、令和4年度（2022年度）の標的型攻撃訓練では、迷惑メールフォルダに模擬ウイルスメールを送るという取組みを初めて実施しました。

訓練後のアンケートで、迷惑メールフォルダ内のメールの確認状況について質問したところ、「迷惑メールフォルダを見ないようにしている」と回答した組織が5%ありましたが（オンブズマンが本年9月に実施したアンケートでは、回答の約10%が迷惑フォルダを開けることはないと回答。）、多くの組織については、概ね正しい取扱いを行っているようでした。

オンブズマンのアンケートはもとより、オンブズマンの指摘を受け、掲示板等で周知を行った効果が早くも出ているものと思われませんが、改善できていない組織も一部見受けられたことから引き続き周知に努めて参ります。

今後も、市民との連絡ツールであるメールについて、利便性とセキュリティの両立を図って参ります。

2 民生委員と市の協働について（要約）

発意調査の趣旨

今日、家族や社会の姿が大きく変化するなか、人びとが直面している生活課題、福祉課題は一層多様化、複雑化しています。そのなかにあつて、市民の身近な相談相手であり支援者である民生委員・児童委員（以下「民生委員」という。）に寄せられる期待は大きく、その活動はより幅広いものとなっていると考えます。

そのようななか、先般、オンブズマンへの苦情申立てにおいて、市の職員が民生委員に対して、申立人の他人に知られたくない病名等の個人情報を漏らしたのではないかという申立てがありました。なお、この苦情申立ては、取下げられたため、調査を行うことはありませんでしたので、事実の有無は不明です。

この苦情申立てを受けて、民生委員について、具体的にどのような活動を行っているのかを明らかにしたうえで、行政との情報共有や協働はどのようになっているのかについて調査の必要性を感じました。

そこで、市と民生委員との情報共有の在り方に問題がないのか、市と民生委員の協働の在り方がどのようなものであるのか、改善すべき点がないのか、調査することとしました。

市からの回答

民生委員法（以下「法」という。）第1条は、「民生委員は、社会奉仕の精神をもつて、常に住民の立場に立つて相談に応じ、及び必要な援助を行い、もつて社会福祉の増進に努めるものとする。」と規定しています。民生委員の身分は、地方公務員法第3条第3項第2号に該当する非常勤特別職となります。また、民生委員の活動内容は、法第14条に定められています。

民生委員の具体的な役割として、自らも地域住民の一員として、それぞれが担当する区域において、住民の生活上の様々な相談に応じ、行政を始め適切な支援やサービスへの「つなぎ役」及び、高齢者や障がい者世帯の見守りや安否確認などがあります。

民生委員の定数は、法第4条第1項で、区域ごとに概ね220～440世帯に1名といった国の基準を参酌し条例により設定しており、その中で町内自治会を基本とした担当地区を受け持っています。

民生委員は、年齢要件やその町内をよく知る者等の選任要件を満たす者として、町内自治会長から推薦されることが多く、その後市に推薦により、法第5条により、厚生労働大臣から委嘱されます。委嘱後は自治会長とも連携しながら活動しています。町内の世帯数によっては、1つの町内に複数の民生委員が配置される場合もあり、その場合は、当該民生委員や自治会長等の地域の意見を踏まえ、単位民生委員児童委員

協議会会長（以下「単位民児協会会長」という。）が担当区域の割り振りを決めています。

欠員地区がある場合は、地域の実情にもよりますが、その近隣を担当する民生委員や単位民児協会会長がカバーしていることが多いです。

法第4条第1項及び熊本市民生委員定数条例の規定に基づく本市の区域に置かれる民生委員の定数は、1,466人とされていますが、任期満了に伴う一斉改選に合わせ定数の見直しを行っており、令和4年（2022年）12月1日施行となる一部改正条例により定数は1,469人となっています。なお、令和4年（2022年）9月1日現在における委嘱者数は1,373名で、地域によっては欠員が生じています。

民生委員は、日ごろから、ボランティアとして、担当区域内の住民の方々の生活状況などを把握し、住民の気持ちに寄り添いつつ様々な福祉サービスのお知らせや、事業者や関係行政機関への連絡、利用の支援などを担っています。そのような活動を行うにあたり、法第17条第1項により、民生委員は、その職務に関して、都道府県知事の指揮監督を受けます。また、法第17条第2項により、市長村長は、民生委員に対し援助を必要とするものに関する必要な資料の作成を依頼し、その他民生委員の職務に関して必要な指導をすることができます。

市から民生委員に対し提供している個人情報として主に以下の二つがあります。

①高齢者名簿

法第14条に基づき地域住民の生活状態の把握、住民の相談に応じ、助言その他の援助、住民の適切な福祉サービス利用ができるよう、65歳以上の高齢者に関する住所、氏名や年齢、独居か否か等の情報提供を行っています。根拠法令は熊本市個人情報保護条例（以下「保護条例」という。）第8条第1項第5号です。

②災害時要援護者登録者名簿

災害時に自力で避難できない方や、避難勧告等の災害情報が伝わり難い方などを対象として、予め本人の同意に基づき作成した名簿を提供しています。提供する項目は、氏名、住所、年齢、性別、電話番号、身体の状態、世帯の構成等で、根拠法令は保護条例第8条第1項第2号です。

その他、生活保護申請時に、民生委員からの申請者の生活実態に関する情報提供を目的として申請者の住所、氏名等をお伝えしています。

民生委員は、法第15条において守秘義務が課されています。また、条例第8条各号に照らし、当該民生委員等への個人情報の提供は、個人情報提供の制限が除外されるため、当該個人情報の提供は可能と考えています。個人情報保護に関する研修については、委嘱時に行う他、必要に応じ別の研修時にも行っています。

民生委員の活動は、地域における多様な生活課題の顕在化により、近年ますます期待をされる役割が大きくなっているところであり、市と民生委員の協働も大変重要なものとなっており、そのため市と民生委員の情報共有は不可欠なものです。これからも個人情報保護のもと必要な範囲で情報の共有を行い、市民の社会福祉の増進に努めていきたいと思えます。



オンブズマンの判断

令和2年度（2020年度）の苦情申立てに、民生委員のなり手不足と年齢要件の緩和に関するものがあり、調査結果は不備なしの判断でしたが、民生委員のなり手不足解消には、結局、如何にして民生委員の活動をサポートするかが課題になることを指摘したところでした。そして、今回の発意調査の契機となった苦情申立てもあり、「発意調査の趣旨」のとおり、民生委員の活動における市と民生委員の関わり、特に情報共有のあり方等について、活動サポートの観点を踏まえながら調査を実施することにしました。

そこで、まず民生委員の活動について整理し、それを踏まえて市と民生委員の連携、協働がどのようになされているのかについて調査したいと思います。

民生委員制度は、1917年に岡山で生まれた「救済顧問制度」が起源とされています。翌年、同様の「方面委員制度」が大阪で始まると全国に普及し、もともとは貧困層を救済するため、政治家などの地方の名士や篤志家が相談相手になるという仕組みでした。そして、1946年に現在の「民生委員制度」に改められ、児童委員を兼ねるようになると、社会の変化と共にその役割も増大するようになりました。

民生委員は、厚生労働大臣から委嘱され、法律上は非常勤の地方公務員（地方公務員法第3条第3項第2号の非常勤特別職）ですが、同時に「奉仕者」と位置付けられているため報酬はありません。

民生委員は担当する地域の住民の相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に努めるものとされ、支援を必要とする住民と行政を始めとする専門機関とのパイプ役としての役割があります。そして、地域社会や家庭の在り様が大きく変化する中、国民の福祉課題、生活課題は多様化し、民生委員が対応すべき住民の課題もより一層幅広いものとなっております。

具体的には、高齢者やひとり親世帯の実態把握、独居高齢者の訪問（孤立（死）の防止）、認知症高齢者の支援、高齢者虐待に関する相談・対応、福祉事務所や児童相談所との連携、ひきこもりや児童・障がい者虐待に関する相談・対応、そして消費者被害・悪質商法被害の防止などがあります。

さらには災害時要援護者支援体制の構築等への協力も求められます。特に阪神・淡路大震災以後、相次ぐ自然災害を受け、高齢者や障がい者といった災害時要支援者への支援体制構築は、自主的な活動として力が注がれ、全国において災害時要援護者台帳の作成等の取り組みが進められ、平成23年（2011年）に発生した東日本大震災における成果もあり、被災地において民生委員が多くの住民の支援に力を発揮されているところ です。

そして、平成28年（2016年）の熊本地震においても、高齢者を中心とした多くの要配慮者が避難所への避難を選ばず、車中泊や在宅避難を強いられるという事例が多数ありましたが、このような要配慮者等に対して、民生委員が水・物資等の配布や家屋の片付けの手伝いなどの直接的な支援のみならず、災害対応・支援活動にかかわる多

様な地域組織、関係機関等の媒介役としての役割を担っていたことも確認されております。

このように、民生委員は重要な役割を担っておりますが、定数割れが常態化しており、熊本市においても、定数1,466名に対して令和4年（2022年）9月1日現在における委嘱者数は1,373名であり、約100名の定員割れとなっているとのことです。

上記のような民生委員の役割、職務の性質上、行政との連携・協働は必要不可欠であると考えます。

法においては、第17条第1項で「民生委員は、その職務に関して、都道府県知事の指揮監督を受ける。」、同条第2項で「市町村長は、民生委員に対し、援助を必要とする者に関する必要な資料の作成を依頼し、その他民生委員の職務に関して必要な指導をすることができる。」とされ、第18条では「都道府県知事は、民生委員の指導訓練を実施しなければならない。」と規定しており、法は民生委員と行政との連携、協働を前提としているということが出来ます。

そして、民生委員と市の協働事業の主なものとしては、①高齢者見守り事業と②災害時要援護者避難支援制度を挙げることが出来ます。

民生委員が市と連携、協働して活動を行う上で、市から民生委員に対する支援を必要としている住民に関する個人情報の提供は必要かつ不可欠なものということが出来ます。この点、「市からの回答」によると、市から民生委員に対し提供している個人情報として、前記①の高齢者見守り事業においては、「高齢者名簿」の提供を保護条例第8条第1項第5号に基づいて行い、②の災害時要援護者避難支援制度においては、災害時に自力で避難できない方や避難勧告等災害情報が伝わりにくい方などを対象に、予め本人の同意に基づいて作成した災害時要援護者登録者名簿の提供を同条例第8条第1項第2号に基づいて行っているとのことです。さらには、③生活保護に関しても、生活保護申請時に、民生委員から情報提供を目的として、申請者の住所、氏名、受給開始日を、また必要に応じて年齢、世帯構成等も伝えており、保護開始時にはその旨及び調査中に把握された事項で特に連絡しておく必要がある事項も伝えていたとのことで、この点に関する法令根拠は、法第14条第1号、第3号、保護条例第8条第1項第5号と判断されます。

そして、個人情報の保護に関しては、民生委員に対する研修等を通じてしっかり行われているとのことです。また法第15条は「民生委員は、その職務を遂行するに当たっては、…その身上に関する秘密を守り、…その処理は、実情に即して合理的にこれを行わなければならない。」と規定し、民生委員に対し守秘義務を課しています。

以上を見る限り、市から民生委員への個人情報提供について、提供する側、提供を受ける側とも根拠法令に基づいて行われていることが認められ、個人情報が外部に漏れる可能性は極めて低いのではないかと考えられます。

これらの点を踏まえ、民生委員がより活動しやすくするためには、市から民生委員への情報提供をもう少し活発に行ってもよいのではないかと考えます。例を挙げるなら、障がいをお持ちの方についての情報提供等が考えられます。障がいをお持ちの方

についての情報を民生委員が把握することによって、高齢者と同様に福祉サービスの情報提供やその橋渡しができ、また災害時の支援も優先的に受けることができるようになると思います。市へのヒアリングによると、障がいをお持ちの方についての情報提供は現在行われておらず、その理由は、民生委員に関する所掌事務を取り扱う担当課は障がいをお持ちの方についての管轄を有していないからとのことでした。そうであるなら、障がいをお持ちの方に関する所掌事務を取り扱う担当課へ、障がいをお持ちの方に関する情報提供ができるよう課の垣根を超えた取組みを検討してもよいのではないのでしょうか。

新聞報道等によると、民生委員のなり手不足が深刻化しているとのこと。民生委員のなり手不足の原因としては、主な担い手であるシニア世代で働く人が増えたことや、専業主婦（夫）の減少があり、加えて負担や責任の大きさもあると考えられるとのこと。そこで、民生委員のなり手不足解消のために民生委員の役割見直しによる負担軽減を図ることが重要であることは間違いありませんが、それに加え、上記のような市との連携、協働を図り、少しでも民生委員が働きやすい環境（前もって民生委員に対し支援を必要とする方々の情報提供を行い、その方々から相談があった時、あるいは災害時にすぐに支援を行える状況等）を作ることも、なり手不足問題を解決する手段ではないのでしょうか。

今回、オンブズマンの発意調査として民生委員を取り上げたのは、オンブズマン自体、民生委員の活動内容を具体的に知りたいということもありました。今回の発意調査を通じて、民生委員の活動内容を知ると同時に、改善点も知ることができ、とても有意義な発意調査となりました。

少子高齢化や核家族世帯の増加等によって地域のつながりが薄れる中、また、これから超高齢化社会を迎えるにあたって、民生委員の役割、存在は益々重要なものになっています。民生委員制度の理念は尊く、持続可能な制度であってほしいものです。そのためには、民生委員の負担軽減及び活動しやすい環境づくりが必要ではないのでしょうか。市におかれましては、これからも、よりよい民生委員制度の運営のために、尽力していただけたらと思います。

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 歴代の熊本市オンブズマン
- 4 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、令和4年度（2022年度）にアンケートで寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- 苦情申立てについて、とても丁寧に対応、調査して頂き大変お世話になりました。個人ではなかなかここまで詳しく実情を知る事は出来なかったと思います。貴団体にご相談させて頂き良かったです。
- 今回、初めて利用しました。市が官制オンブズマンを置いていることは、姿勢として好感が持てました。事務所の方の対応も丁寧でした。
回答についてはバランスを取られたのかも知れませんが、市からの回答がより寄り添ったものだった様に思います。
今後も市民の声を拾い上げて頂き、市政がより良くなることを期待します。
- この制度を知っている市民がどのくらいの数いらっしゃるのか。役所に行っただけで文句を言ってる人も多くいらっしゃる。
- 今後も活躍を期待します。
- ただの苦情相談所で、市民の立場に立って公平、公正に向き合っていない。
また調査結果も、法令に基づかず「考えられる。」と私的な感想を述べているだけ。役所の事務経験がないため、業務内容が分からず、しかも一般的な話もできず、常識的な話もできない。こんなオンブズマン制度はやめ民間に委嘱し任せたい。
- 双方の対立した主張においても何の証拠がないにも関わらず一方的に相手方の主張を認める形であり、到底中立な立場ではないと感じた。

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（公的オンブズマンの設置を規定）

○ 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実施
（8月8日～9月7日）
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
- 令和3年度
 - 11月 制度発足10周年を迎える
- 令和4年度
 - 6月 制度発足10周年を記念し、運営状況報告書（10周年特集号）を発行

3 歴代の熊本市オンブズマン

	氏名	職業等	在任期間	備考
1期	はらだ たかし 原田 卓	弁護士	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	代表
	よしだ いさむ 吉田 勇	熊本大学名誉教授	平成23年11月1日 ～平成25年10月31日	
2期	よしだ いさむ 吉田 勇	熊本大学名誉教授	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	代表
	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成25年11月1日 ～平成27年10月31日	
3期	まつなが えいじ 松永 榮治	弁護士	平成27年11月1日 ～平成29年10月31日	代表
	はらむら けんじ 原村 憲司	弁護士	平成27年11月1日 ～平成29年10月31日	
4期	はらむら けんじ 原村 憲司	弁護士	平成29年11月1日 ～令和元年10月31日	代表
	さいとう おさむ 齊藤 修	弁護士	平成29年11月1日 ～令和元年10月31日	
5期	さいとう おさむ 齊藤 修	弁護士	令和元年11月1日 ～令和3年10月31日	代表
	はらだ しんすけ 原田 信輔	弁護士	令和元年11月1日 ～令和3年10月31日	
6期	はらだ しんすけ 原田 信輔	弁護士	令和3年11月1日～	代表
	さきさか せいじ 崎坂 誠司	弁護士	令和3年11月1日～	

4 熊本市オンブズマン条例

平成23年3月17日

条例第10号

改正 平成28年3月24日条例第31号

改正 令和元年10月2日条例第14号

改正 令和4年12月20日条例第62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。

- (1) 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
- (2) 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
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項
- (5) 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。

- (1) 市政に関する苦情を調査すること。
- (2) 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。
- (3) 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。

- (1) 市の機関に対して行う勧告及び意見表明に関する事。
- (2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関する事。
- (3) オンブズマンの活動状況の報告に関する事。
- (4) 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。

- (1) 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）
- (2) 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
- (3) 行政不服審査法（平成26年法律第68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。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。

- (4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。
- (5) 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。
 - (1) 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関
 - (2) 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参与し、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。

(1) 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関

(2) 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、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び熊本市情報公開条例（平成10年条例第33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。

(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)

附 則 (平成28年3月24日条例第31号)

- 1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。
- 2 行政庁の処分又は不作為についての不服申立てであって、この条例の施行の日前にされた行政庁の処分又は同日前にされた申請に係る行政庁の不作為に係るものについては、なお従前の例による。

附 則 (令和元年10月2日条例第14号) 抄
(施行期日)

- 1 この条例は、令和2年4月1日から施行する。

附 則 (令和4年12月20日条例第62号) 抄
(施行期日)

- 1 この条例は、令和5年4月1日から施行する。

熊本市オンブズマン

令和4年度（2022年度）運営状況報告書

令和5年（2023年）6月 発行

熊本市オンブズマン

原田 信輔（代表オンブズマン）

崎坂 誠司

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

SPring熊本花畑町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.jp/ombudsman/>





熊本市
Kumamoto City

