

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 市営住宅からの退去（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、市営住宅を退去することになった。令和5年（2023年）1月15日までに荷物等運び出し、部屋を退去した。しかし、使っていた部屋に清掃業者の清掃が入ったのは1月下旬であったため、市は、1月いっぱいの家賃を支払うようにとのことであった。

部屋を退去しているのであるから、家賃は民間と同様に退去日までの日割計算で精算すべきである。清掃業者の工事日程で退去日が決められるのはおかしいのではないか。それに加え、市から部屋の電気と水道は清掃業者が清掃に入った後の市の検査が済むまでは止めないでくれとのことだったので、止めずにいたのだが、市の検査が入ったのが、2月2日だったため、私が電気と水道を止めたのは2月3日となり、本来払わないで済むはずの3日分の電気料金と水道料金も払うこととなった。この点にも納得がいかないため苦情を申し立てる。

市からの回答

市営住宅を退去する際の手続は、「熊本市営住宅すまいのしおり」に記載しております。以下の順番での手続となります。

退去する30日前までに必ず市営住宅管理センター（以下「管理センター」という。）窓口で明渡し届と必要書類の記入提出をしていただきます。明渡し届提出時に説明をする住宅明渡し検査指示書などに沿って原状回復の修繕をしていただきます。修繕完了後、入居者から管理センターに連絡をしてもらい修繕等立会い完了検査日時の決定をします。修繕が完了した部屋の立会い検査をします。検査に合格したら鍵を返却して明渡し完了となります。敷金をいただいていた場合は、敷金を返還します。なお、申立人は熊本地震による「みなし仮設」として市営住宅に入居されましたので、敷金は免除されております。

この手続については、入居時の入居者説明会の際に「熊本市営住宅すまいのしおり」を用いて、入居者の方々へ説明しています。また、退去の申出があった際には、書面にて敷金の返金等と原状回復について説明を行うこととしています。

市営住宅の家賃については、熊本市営住宅条例第18条に基づき請求を行うこととなっております。同条第3項で「入居者が…市営住宅を明け渡した場合においてその月の使用期間が15日を超えないときは、その月分の家賃の額は、当該月の家賃の額の2分の1に相当する額とする」と定められており、退去する月の家賃について、半月ごとの計算はできますが日割計算はできません。

申立人の荷物等運び出した後に家賃が発生するのはおかしいとの主張について

は、上記のとおり荷物等の運び出しを行った後に原状回復を行ってもらい、その作業後の検査が完了しないと退去扱いとならないため、荷物を運び出しただけでは退去扱いとはならず家賃が生じることとなります。

申立人と部屋の修繕依頼先の業者とのやり取りの中で、原状回復については、その費用の見積額の前払後に作業を実施することとなっていました。その支払と鍵の預かりができたのが令和5年（2023年）1月下旬でした。それまで申立人から退去日についての連絡はなく、予定どおり1月末日を退去日として事務を取り扱っていました。実際に原状回復が行われ検査が完了したのは同年2月2日でした。検査完了が同年2月2日となったのは業者の都合でしたので、2月の家賃は請求しておらず、本件における退去日は1月末日として取り扱っております。よって、熊本市営住宅条例第18条第3項に基づき、1月分の家賃を請求させていただいております。

また、申立人に対しては、入居の際と、令和4年（2022年）7月5日の「市営住宅明渡し届」及び「住宅明け渡し検査指示書」の提出の際に退去手続及び退去日についての説明を行っています。

申立人から口頭で依頼された業者は1月末完了に向けて作業に入ったものの、検査日が業者の都合により遅延し、電気、水道料金の精算日が予定日の3日後の2月3日となり、結果的に3日分の料金が発生しました。このため3日分の電気、水道料金については、業者へ確認を行い協議の結果、不適切な対応として申立人に対しお詫び申し上げるとともに、2月以降に発生した料金については、業者負担で行うこととなりました。業者から申立人へ連絡し、苦情申立ての内容にある3日間の電気、水道料金については謝罪し、業者側で支払うことをお伝えしました。

今回のような費用負担が発生するものについては、誤解や疑義が生じないよう業者も含めて、丁寧な説明と対応を行っていくこととします。



オンブズマンの判断

市と申立人が市営住宅の賃貸借契約を締結し、その賃貸借契約が継続している限り、家賃は発生し、賃貸借契約の終了をもって、家賃を支払う義務はなくなります。

そこで、家賃の発生原因である市と申立人の間の賃貸借契約が終了しているかどうか問題となります。

本件における申立人と市の間における市営住宅の賃貸借契約の終了原因としては、賃貸借契約期間満了、又は合意による解約が考えられます。

申立人の市営住宅明渡し届によると、本件の賃貸借契約期間満了は令和5年（2023年）1月15日ではなく、同年1月31日です。

申立人は部屋からすべての荷物を運び出して使っていないのだから、その後の家賃が発生するのはおかしいと主張されていますが、部屋を空にして使っていないからといって、それだけで賃貸借契約が終了することはありません。また、賃貸借契約は、賃貸人と賃借人の合意に基づき終了することはありませんが、一方的な意思表示

市の業務に不備がなかった事例

示のみで終了するものではありません。そもそも本件において申立人は、荷物を運び出したとされる令和5年（2023年）1月15日に、賃貸人である市に対して賃貸借契約の解約の意思表示さえ行っていません。

以上のことから、申立人と市との間の市営住宅の賃貸借終了日時は令和5年（2023年）1月末日と判断せざるを得ません。よって、市が申立人に1月分の家賃を求めたことに問題はありません。

なお、2月分の水道料金と電気代については、申立人が部屋の修繕を依頼した清掃業者が支払うことになっているとのことですので、この点についても、問題はありません。

(2) 公園への看板設置（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、A 区にある B 公園（以下「本件公園」という。）沿いに住んでいる。本件公園において、危険なボール遊びをしている家族、子どもがおり、迷惑を被っている。

そこで A 区土木センター（以下「センター」という。）に本件公園における危険状態を相談、説明したうえで、現地検証してもらい、公園地形、サイズ上から危険であると認識してもらい、危険行為を禁止するポスターを貼ってもらった。

その後、何の説明もなくポスターが除去されたため、その理由をセンター職員へ確認したが、地域の意見を踏まえてポスターの貼付を再検討との回答であった。これによりセンター職員のポスター撤去が公園でボール遊びをやっていいとの誤ったメッセージとなり、公園を占有使用して硬いボールでの遊びが再開された。

現在代わりのポスターが貼付されているが、硬いボール遊びの禁止、公園占有の禁止については言及されておらず、一刻も早く、現状のポスターを改善・再貼付してもらいたい。

市からの回答

公園内での禁止事項は、都市公園法第18条に基づき熊本市都市公園条例第4条に下記のとおり定められております。

- (1) 都市公園を損傷し、又は汚損すること。
- (2) 竹木を伐採し、又は植物を採取すること。
- (3) 土地の形質を変更すること。
- (4) 鳥獣魚類を捕獲し、又は殺傷すること。
- (5) 貼紙若しくは貼札をし、又は広告を表示すること。
- (6) 立入禁止区域に立ち入ること。
- (7) 指定された場所以外の場所へ車両を乗り入れ、又は留め置くこと。
- (8) 他人に危害を及ぼすおそれのある行為又は他人の迷惑となる行為をすること。
- (9) 都市公園をその用途以外に使用すること。
- (10) 前各号に掲げる行為のほか、都市公園の管理上支障があると市長が認める行為をすること。

公園にマナー看板を貼付・撤去する際の基準ですが、貼付については、公園管理者である市が利用ルール等の周知が必要と判断した場合に設置しています。撤去については、地元自治会等の意見を参考に撤去することもありますし、現在の条例にそぐわない古い看板を撤去することもあります。

本件公園におけるマナー看板の貼付・撤去についても、申立人や地元自治会の意見を踏まえ貼付・撤去を行っております。令和5年（2023年）3月中旬に設置した

市の業務に不備がなかった事例

マナー看板については、当初、代表的なマナー看板を設置しましたが、申立人から効果がないとのご意見がありましたので、より明確な文言で作成いたしました。また、申立人の硬いボール遊びの禁止をマナー看板に加えてほしいとの要望については、「硬い」の認識の違いにより、更なる混乱が生じる可能性が懸念されることから、地元主導による地域のルール化を推進していきます。地元自治会及び公園愛護会等と連携し、本件公園の利用状況や周辺公園も含めた公園利用についての地域ルール作りについて現在、協議中です。

今後は、公園のボール遊び等の利用状況については、地元自治会及び公園愛護会と協力し、見守りや声掛けを行っていきたいと考えています。



オンブズマンの判断

現在設置されているマナー看板については、オンブズマンも確認しましたが、「公園でのボール遊びのルール」として、「みんなの公園です 他人にケガをさせる、物を壊す、又は迷惑となるボール遊びを行わないでください」とし、具体例として◇人が周りにいる時に強くボールをける、投げる、打つ行為 ◇公園のフェンス等にボールをあてる行為 ◇ボール等が道路に飛び出したり、周りの家に入る・あたる行為 ◇その他、他の利用者や通行者の迷惑となる行為を禁止しています。

申立人は「硬いボール遊びの禁止」や「公園占有の禁止」についても、マナー看板に加えてほしいとの要望ですが、マナー看板の内容は、申立人の要望を踏まえ、地元自治会と協議のうえ、具体的に禁止されるボール遊びについて記載し、地元自治会の了承の下に設置しているとのことであり、現状では地域の実情を踏まえた看板ということができます。また、その後の令和5年（2023年）5月中旬には、センターは申立人の要望に沿ってイラスト入りの看板を設置したとのことです。そして、今後はこれら看板を基にマナーに反する利用者に対しては、申立人を含めた地域住民で注意・監督し、それでも効果がないという場合には、改めて地域独自のルール作りを地元自治会との間で協議することになるかと思います。

様々な人々が訪れ、自由な時間を過ごす場所が公園です。公園を設置する目的には、地域住民のレクリエーションの場や都市環境の改善、防災機能の向上、多様な生物の確保などが挙げられます。本件公園も、上記のような目的があり、危険な遊びや他人に迷惑となるような行為は許されませんが、子どもが遊ぶ場であることに異論はありません。昨今、子どもが外で遊ぶ機会がなくなっていると言われています。その原因としては、外で遊ぶ場所が少ないことも挙げられると思います。公園は子どもたちが遊ぶ貴重な場所です。本件公園も適切な管理の下、子どもたちが安心して遊ぶことができる場所となり、憩いの場として、地域の方から愛される公園になってもらいたいと思います。

(3) 子育て世帯生活支援特別給付金の手続及びそれに関する市長への手紙（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、令和3年（2021年）10月上旬頃、「低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金」（以下「給付金」という。）の申請をしたが、令和4年（2022年）3月中旬に不支給決定がなされた。

①給付金の手続に関する苦情

申請窓口で職員から申請日より1か月前までの「住民票」（以下「直近の住民票」という。）を添付してほしいとの説明があったのでその理由を尋ねたが、理由を答えずに提出してほしいとの一点張りであった。そこで、給付金のチラシ等を確認して直近の住民票を添付する必要はないと判断し、3年前の住民票を添付して給付金を申請したが、やはり直近の住民票を添付してほしいとの依頼があった。そのため、窓口へ出向き理由を尋ねたが、その回答はなかった。理由がない依頼に応じることはできないので、A課からの説明を待った。令和3年（2021年）12月上旬、再度、直近の住民票を添付してほしいとの依頼があり、締切日（2月末）の1日前には、添付書類を提出しないのかとの電話があったが、理由が示されないで提出しないと回答した。締切日が過ぎた令和4年（2022年）3月初旬、今度は「こどもが居住する市町村でかつ妻が世帯主である住民票」を提出してほしいとの依頼があった。理由はあるとのことであったため、窓口へ出向き要綱要領等を確認したが、その理由に関する記載はどこにもなかった。そのため提出依頼には応じられないと回答した。

すると、不支給決定書が送付されてきた。不支給の理由は、「申請時点の居住実態に即した住民票の提出がなかったため」と記載されていた。

給付金に関する市の要綱要領の不備により、市職員から根拠のない依頼や一貫性のない対応が行われ、挙句の果てには日付の遵守も行わないというずさんな対応がなされた。また、添付書類が返却されなければ申請書は受理されたと思うのが当然であり、個人情報保護の観点からも返却しないのはおかしい。

以上のことから、根拠なき不支給決定と要綱要領の不備等コンプライアンスを遵守しない給付金事務に対し、苦情を申し立てる。

②「市長への手紙」に関する苦情

令和3年（2021年）11月頃、「市長への手紙」を案内されたので、同年12月下旬、上記質問内容を主旨とした「市長への手紙」を提出した。返事は1か月かかるとの説明であった。

令和4年（2022年）2月下旬、郵送されてきた返事には実質的な不支給決定理由と受け取れる内容が記載されていたが、上記質問に対する回答はなく、返事として不適切である。また、1か月で返事があるとのことだったが、2か月もかかっており、申請締切日（同年2月末）に間に合わないよう返事を送ったとしか受け取れなかった。

以上のことから、私への「市長への手紙」の回答の内容が不適切であったこと

市の業務に不備がなかった事例

等に対し、苦情を申し立てる。

市からの回答

苦情①について

給付金を支給するには、支給要綱第2条各号に定める養育要件を満たしている必要があり、それを満たしているか否かは、申請者が現に児童を養育している事実を確認しなければなりません。住民票交付後、時の経過で現在の家族状況と一致しないおそれがあるため、マニュアルを参考に直近（発行後1か月以内）のものを提出してもらっている次第です。本市で住民基本台帳などの公簿により申立人の住居を確認したところ、申立人が他県から本市へ転入している事実は確認できましたが、申立人が養育しているとする児童の本市への転入はなく、申立人が児童を養育しているという確認ができなかったことから、児童の住居状況を確認するために児童の住居が記されている住民票の提出を求めたものです。

申立人は、添付書類の返却について疑問をお持ちになっておられます。しかし、申請書が受理されたからといって支給決定がなされるとは限りません。申請書が受理されても支給要件を満たさない場合や支給要件を満たすかどうか判断できない場合は不支給決定となります。不支給決定がなされれば、その判断のための資料は公用文書扱いとなりますので、その資料の扱いは、保存期限まで保管した後に廃棄することになり、原則として返却することはございません。

苦情②について

「市長への手紙」について、B課は通常の流れどおり、A課の回答に従い「市長への手紙」に対する回答書を調整し、その回答書に対する市長の決裁を得て、提案者に回答書を送付しており、他の「市長への手紙」に対する回答と異なることはありません。よって、その回答に不備はないものと考えております。

「市長への手紙」における返答期間については、内容により回答の作成に時間を要する場合や、社会事情等によりご意見が殺到する場合など、回答までに30日では足りないケースがあり、必ずしも30日以内に回答できるというものではないことから、「必ず1か月以内に回答する」とは案内しておりません。



オンブズマンの判断

まず苦情①について、給付金を支給するには、所得要件、養育要件を満たす必要があります。本件では養育要件を満たしているかどうか問題となります。養育要件を満たしているかどうかは客観的資料により判断する必要があります。その判断方法として申請者の家族関係が記載されている住民票で確認するのが合理的であることから、市は申立人に住民票の提出を求めたことが認められます。また、申立人が提

出した2年前の住民票では、給付金の申請までの間に、申立人の家族関係に変動が生じている可能性があるため、申立人が対象となる児童を養育しているのかどうかを的確に判断することができないと思われることから、市は、申立人の現在の家族関係を確認するため、申立人に対し、1か月以内の住民票の提出を求めたものです。かかる市の対応はもっともであり、その対応に不備は認められません。

ところが、申立人は、市から1か月以内の住民票の提出を求められたのに、これに応じませんでした。そのため、市は、養育要件の有無を判断することができず、その結果、不支給決定となったものであり、その手続に不備は認められません。

また、申立人は、1か月以内の住民票の提出を求められたが、これは市の要綱要領に定められたものではないので違法であるとの主張もされています。しかし、要綱要領は市の内部における行政事務の処理指針であり、事務処理の指針を細部にわたるまで網羅的に定めることは事実上不可能です。しかも、市内部における事務処理の指針ですから、対外的に適用されるというものでもありません。したがって、市が養育要件を判断するための資料として1か月以内の住民票の提出を求めたことが事務処理の在り方として対外的に違法となることはなく、この点についての要綱要領の定めがなくとも違法という問題が生じるものでもありません。

申請書の添付書類の取扱いについて、これらは、支給・不支給を判断する資料であり、その行政判断に対する異議申立て等の法的手続が執られた場合等の証拠資料となるものですから、市の取扱いに問題はありません。

次に、苦情②について、「市長への手紙」の手順としては、まず窓口となる課で市民の意見等を受け付け、担当課において回答案を作成し、窓口となる課で調整後、市長の決裁を得て回答するとのこと。本件においても上記の通常の流れに沿って申立人に回答されていることが認められます。「市長への手紙」に対する回答は担当課が作成し、窓口となる課はその調整作業を行うだけで回答内容には関与しないということですので、回答内容に対する苦情を窓口となる課に申し立てても問題は解決しないと言わざるを得ません。そして、担当課に対する苦情については、前記のとおり市に不備は認められません。

また、申立人は、回答まで2か月もたっていると言及されていますが、「市からの回答」によれば、手紙の内容や社会事情等により回答に1か月以上を要することもあることから、「必ず1か月以内に回答する」との案内はしていないとのこと。この回答期限に関する申立人と窓口となる課の言い分は食い違っています。オンブズマンとしてはこの点に関する事実認定は客観証拠もなく差し控えますが、熊本市役所のホームページでは「市長への手紙」に関して、回答までに1か月“程度”の期間を要するとの記載があること等に照らすと、手紙の内容や社会事情等により回答までに2か月程度要したとしても殊更に不備があるとはいえないと考えます。

以上のとおり、市に不備は認められません。

市の業務に不備がなかった事例

(4) 幼稚園保育料の償還払い（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、施設等利用給付認定（新2号認定）を受けた償還払いについて、令和4年度（2022年度）の1年分を請求したところ、上限11,300円しか認められなかった。支給額は、通園中の施設によって月額37,000円か11,300円かの上限額が異なるため、どちらで申請すべきか窓口に再三確認し、37,000円で申請後、2度その金額で給付も受けたにもかかわらず、11,300円と案内され過払い金の返還を要求され納得できない。

市からの回答

施設等利用給付とは、小学校就学前までの子どもを認可外保育施設等に通わせる場合の認可外保育施設等の利用料や、幼稚園や認定こども園（幼稚園部分）に通わせている場合の預かり保育等の利用料を下記上限の範囲内で給付するものです。この利用料の給付対象となるためには、市から事前に施設等利用給付認定を受ける必要があります。施設等利用給付認定（新2号・新3号）（子ども子育て支援法第30条の4）を受けた児童については、施設等利用費の償還払いの請求が可能となります（子ども子育て支援法第30条の11）。

新2号認定を受けた児童の施設等利用費の支給の上限額は、通園中の施設等で異なり、認可外保育施設等を利用している場合は、月上限額37,000円と実際の利用料のいずれか低い方の金額であり、幼稚園・認定こども園（幼稚園部分）に在園中で預かり保育等（認可外保育施設の利用を含む。）を利用する場合は、利用日数×日額単価450円（月上限額 11,300円）と実際の利用料のいずれか低い方の金額となっています（子ども子育て支援法施行令第15条の6）。申立人の場合、お子様がA幼稚園に通園中であることから、償還額の月上限は11,300円です。

令和5年（2023年）1月下旬申立人から郵送で施設等利用費請求書の提出があり、受理しました。請求書には、令和4年（2022年）1月～12月分の認可外保育料として、37,000円／月×11か月＋25,520円／月×1か月＝計432,520円の請求が記載されていました。

令和5年（2023年）2月初旬申立人の償還払いについて、申請に基づき、熊本市総合行政情報システム（以下「A ネット」という。）の『施設利用費管理』画面に認可外保育料37,000円を入力しようとしたところ、申立人のお子様はA幼稚園に通園中のため、11,300円が上限であることが判明しました。同日、申立人に架電し、申立人のお子様はA幼稚園に通園中のため、償還払いが可能なのは上限額11,300円である旨説明したところ、「以前、何度も問い合わせを確認し、37,000円の申請で問題ないと説明を受けたのにどうということか。」と主張されました。

申立人のお子様が通われているA幼稚園を含む、一部の幼稚園（新制度に未移行

の園）については、A ネットでの施設利用費管理ができないため、個別のデータを作成し支払管理を行っており、在籍園児の情報は年度末にまとめてA ネットへ入力しています。申立人の場合、初回請求時の令和3年（2021年）は、お子様が前年度未就園児であることから、在園情報を確認できず、チェック機能が働きませんでした。また、認可外保育施設用の申請書だったこともあり、幼稚園等に在園していることが確認できませんでした。

一方で、令和5年（2023年）に申請された際には、令和4年（2022年）1月から12月までの年度をまたいだ申請のため、令和4年（2022年）の1月から3月までの申請については、前年度の令和3年度（2021年度）の在園情報が入力済みであったため、A 幼稚園の在園が判明し、請求額が上限額を超過していることが分かったものです。

申立人に関しては、根拠法令に基づき、上限額11,300円/月をお支払することになります。また、既に支払済の令和3年度（2021年度）過誤分（37,200円）については返還が必要になります。一部の幼稚園（新制度に未移行の園）に在籍する園児の償還払いでの過払いを防ぐため、現在はA ネットによる施設利用費管理とは別に在園情報と請求園児の名前等で照会する作業を追加して行っています。

さらにA ネットへの在籍情報の入力について、市が在籍を確認した時点で随時システムに入力できるように変更できないか他都市の状況も調査しながら検討してまいります。

最後に、市民の方への電話等での説明を行うに当たっては、誤解が生じないように丁寧な対応に努めるとともに、委託業者への指導についても徹底します。



オンブズマンの判断

今回の申立てに関して申立人が認可外保育施設用申請書を用いて申請を行った際に、市の担当職員が間違った説明を行ったかどうか、間違った説明を行ったことにつき市に不備があったかどうかについて検討します。

まず、何故対応した職員によって間違った説明（案内）になったのかについて、市は事実関係や経緯等を確認するため、間違った案内をした職員を捜し出そうと努めました。申立人から誰と話されたか具体的な職員名のお答えがなく、当該職員が不明で、事実確認や検証を行うことができなかったとのこと。したがって、この点については、当時の状況等から以下の点を踏まえて総合判断し、推測するほかありません。

本件の調査報告によると、市の担当課は30人体制で業務を行っており、償還払いについては、担当職員2名と業務委託職員2～3名で対応し、委託職員も公共の審査事務経験者等が配置されていたとのことですので、償還払いに関する問い合わせに適正に対応できる体制は整っていたことがうかがわれます。

本申立てにおいて、申立人はオンブズマン事務局での対面での口頭の説明におい

市の業務に不備がなかった事例

ては、降園後（又は退園後）や「幼稚園の後」ないし、「園のあと」というような言葉で説明されていました。

人は、文語か口語かでよく使う言葉が異なります。担当課の職員との問合せは、口頭によるものですから、この時も「退園後」や「幼稚園の後」ないし、「園のあと」というような言葉が使われた可能性が否定できません。

そう考えると、申立人が「降園後」の意味でおっしゃった「幼稚園の後」といわれたものを、職員は「退園後」すなわち「幼稚園をやめた後」という趣旨で受け取り、償還額を月上限37,000円と案内したものと推測されます。これは、「夏休み期間中に～」という在園が推測される問合せの場合には、償還額を月上限額11,300円と正しく案内していることから裏付けられます。

以上、これを前提に検討すると、市の職員による間違った説明は申立人の問合せの仕方による可能性があり、市職員の受取方や確認の仕方に問題があったかどうかを明確に確認することができない以上、本件においては、市に不備があったとまではいえないと判断されます。

本件に関する調査で、本件償還払い制度自体が分かりにくい面があること、また申請書の記入例やチェック機能等にも改善・工夫すべき点があるとして、その旨市にも指摘しており、この点、「市からの回答」にあるとおり、本件のような過払いを防止するために、現在ではAネットによる施設利用費管理とは別に在園情報と請求園児の名前等で照合する作業を追加して行っているとのことです。

そして、Aネットへの在籍情報の入力についても、市が在籍を確認できた時点で随時システムに入力できるよう変更できないか、調査検討しているとのことです。

本件を契機に、市の対応や事務処理における問題点が浮き彫りとなり、迅速な改善にもつながっていると判断しています。



市の改善等の状況

Aネットのシステム運用を行う委託業者との協議の結果、一部の幼稚園における園児の利用料の支払情報を、四半期ごとにAネットに取り込むこととしました。

これにより、システム上で当該園児の在籍情報を確認することができるようになりました。

(5) 「市民の声」のデータ更新（要約）

苦情申立ての趣旨

熊本市ホームページに公開している「市民の声」の更新がされていない。「市民の声」と回答は令和2年（2020年）まで掲載、集計は平成30年度（2018年度）（令和2年（2020年）6月現在）である。令和5年（2023年）2月電話で市に更新をするように注意したが、速やかに更新作業をすると約束しながら、3月下旬に至るも未だ更新されていない。市民からの苦情意見をひどく軽視しており職務怠慢である。

市からの回答

開かれた市政の実現と市政への市民参加を推進するため、市民と行政が情報共有し、市民協働で築く自主自立のまちづくりの環境整備に資することを目的として、「市民の声」制度を設けており、熊本市市民の声取扱要綱（以下「要綱」という。）に基づき、運用しています。

要綱が制定された平成17年（2005年）当時は、「市民の声」の総数は1,029件でしたが、令和2年度（2020年度）から令和4年度（2022年度）にかけての3年間は平均で1年度当たり2,220件となり、それ以前の3年間（平成29年度（2017年度）～令和元年度（2019年度））の平均から総数が1.65倍に増えました。

「市民の声」の増大に伴い、公開するための作業も、多くの時間を要するようになり、公開までに時間がかかるようになりました。加えて新型コロナウイルス感染症の広がりにより更に多くの「市民の声」が寄せられ担当課ではその対応に時間が割かれたこと、及び市職員全体が新型コロナウイルス感染症の対応に最優先で取り組む状況にあったことなどが要因で、公開作業が大幅に遅れ、「市民の声」を公開できておりませんでした。

そのような中、申立人から、「市民の声」が公開されていないと指摘するご意見が、電話と当市ホームページにも寄せられました。

そのご意見については、要綱に基づき、「市民の声」公開の担当課から令和5年（2023年）2月中旬に申立人に郵便で回答をしました。

平成17年度（2005年度）の制度設計当時のやり方では、「市民の声」を速やかに公開することは大変厳しい状況で、「市民の声」公開制度を設けた当時は、速やかに公開することで市の制度に対するFAQ（頻繁に出てくる質問と回答をまとめた文書）としての役割も担っていましたが、現在ではその役割はコールセンター（ひごまるコール）に引き継がれ、AIガイドによる案内が可能となっています。

そこで、今後は、公開手順を見直し、現行の要綱規定に従い、各事業課の負担を減らす運用へと移行いたします。

それぞれの各事業課が行ってきた公開準備作業と担当課の調整作業を省き、担当

市の業務に不備がなかった事例

課が直接編集、調整したものを公開することとし、これにより時間短縮を図ることができます。なお、見直しにより公開件数自体が減っても、市民サービスについては、熊本市コールセンター「ひごまるコール」のFAQで補うことができ、市民サービスが低下することはないと考えております。

このたび、申立人に対し2月に「速やかに更新作業を行ってまいります。」と回答したにもかかわらず、「市民の声」公開が更新できなかった状況は、申立人に不信感を与えることとなり、結果として不誠実な回答であったと反省しております。

通常担当課は8名で対応しておりましたが、新型コロナウイルス拡大の中、対応件数が増加したにもかかわらず、令和4年度（2022年度）は、他課への異動、兼任、及び短期応援が相次ぎ、一時的に実働人数が3～4人減った状態でしたところ、今年度4月には従前の体制に戻っております。

現在、公開に向けて職員一同努めており、このたび6月1日に公開を更新することができました。



オンブズマンの判断

はじめに、本件苦情は、令和5年（2023年）2月、電話で担当課に、「市民の声」の更新をするように注意したところ、速やかに更新作業をすると約束をしながら、同年3月下旬に至っても更新されていない、というものです。以下、これらの点について判断をします。

更新作業が迅速にできなかった理由については、通常、担当課は8名で対応していましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大により、全庁的にその対応に最優先で取り組まなければならない状況で、他課への人員の異動、兼任、及び短期応援等が相次ぎ、実働人数も半減状態になったこと、さらに全市的な新型コロナウイルス感染症の広がりに伴い、多くの「市民の声」が寄せられ、業務量がむしろ増大したこと等から要綱に沿った更新ができなかったとのことでした。

「市民の声」の公開の更新が遅れたことは、制度発足時から現在では実情に合わせた要綱の改正が必要な状態にあったことに加えて、新型コロナウイルス感染症という未曾有の危機が重なったことが原因です。

行政法上「要綱」は、行政の執行についての指針を定める内部的規範であり、外部に対して法的効果や拘束力を持つものではないので、法規ではありません。つまり、要綱に沿った更新ができなかったからといって直ちに違法性や業務上の不備に該当するというものではありません。

「市民の声」の公開が担っていた、市民へのFAQについては、申立人からご意見を頂いた時点において、既にひごまるコールにて対応が可能な状況であったこと、現在は「市民の声」の公開も更新されていること、「市民の声」の公開基準については、現状に応じた要綱の改正に取り組んでいること、などの事情を考慮すると、人命を重視し、新型コロナウイルス感染症対策を優先した市の判断はやむを得ないものであったといえることができます。

(6) 農地転用許可に伴う添付書類の是非（要約）

苦情申立ての趣旨

令和4年（2022年）11月、私の自宅に隣接した土地（以下「本件土地」という。）で農地造成工事（以下「本件工事」という。）が始まった。今現在では、本件工事もストップしているが、本件工事で本件土地は地面の高さが以前より1メートルほど上がっている。それにより、以前は降雨後もきちんと水がはけていた私の畑が、今ではきちんと排水されず畑が見えなくなるほど水が溜まり作物ができないといったことも起きている。

私は、農地造成の前提となる農地転用許可申請について調べたところ、申請には公共財産払下・付替え等の手続きに関する書類（以下「添付書類①」という。）、排水計画図（以下「添付書類②」という。）、他法令による許認可等を必要とする場合のその手続き状況を記載した書類（以下「添付書類③」という。）を添付することが求められていることが分かった。本件土地の農地転用許可（以下「本件許可」という。）は、資材置場として許可したとのことだった。本件土地は里道に隣接しているため、工事においては必然的に里道を使用する。そうであれば、里道も公共財産なので添付書類①の提出事項に該当し、事前に里道の使用許可書も必要と思えるが、確認したところ、本件土地周辺の里道の使用許可等の書類は提出されていなかった。また、適切な排水計画のもと適切な添付書類②を提出しているのであれば、本件土地近隣の畑の水はけが悪くなることもなかったはずである。このことから、適切な排水計画図も提出されていないものと考えられる。さらに、本件土地は市街化調整区域であるため、開発行為を行う場合は都市計画法（以下「都計法」という。）第29条第1項に基づき都道府県知事の許可が必要で、まさに前述の「他法令による許認可等を必要とする場合」に当たり添付書類③を提出すべきだが、提出されていない。以上より、本件許可における添付書類①、添付書類②及び添付書類③に関して、適切な手続及び判断をしておらず、適切な説明もしていないので苦情を申し立てる。

また、近隣住民に被害が及んでいる以上、担当部署はそれを是正する処置をとるべきであるが、当事者同士（本件土地所有者と近隣住民）による解決ばかりを主張し、何ら問題解決に向けて対応しないことに対し苦情を申し立てる。

市からの回答

農地を住宅等の農地以外の用途として利用する場合、農地法（以下「法」という。）第4条又は第5条の転用許可が必要となります。その際、法に基づき農地区分を判断し、立地基準（農地を営農条件及び周辺の市街地化の状況からみて区分し、許可の可否を判断する基準）、一般基準（農地転用の確実性や周辺農地等への被害の防除措置の妥当性などから、許可の可否を判断する基準）により許可の判断を行います。

その際、地方分権一括法に基づいて市町村に譲与された法定外公共物の中で、機

市の業務に不備がなかった事例

能を喪失し、将来にわたり機能回復の見込めないものがあり、それらの払下・付替え等を行う場合には、添付書類①の提出が必要となります。

本件許可においては、申請時に提出された「土地利用計画平面図排水計画図（以下「本件計画図」という。）」には里道が明確に区分されており、埋立て等の意思はないものとして申請を受けたことから、その時点においては添付書類①は必要ないものと判断しました。

農地転用許可申請においては、添付書類について定めた、法施行規則第30条第3号「申請に係る土地に設置しようとする建物その他の施設及びこれらの施設を利用するために必要な道路、用排水施設その他の施設の位置を明らかにした図面」として、雨水の流れ先について図示された添付書類②の提出を求めています。これは、農地転用許可申請の際の一般基準による転用許可の可否判断の資料で、農地転用の該当箇所のみならず、その周辺地域についても考慮して作成すべき性質のものです。

本件においては、添付書類②として、配置図と排水計画図を兼ねた本件計画図が提出されています。本件計画図は自然排水として雨水の流れる方向が図示され、一定程度に問題が起きないといえる程度まで考慮されており、添付書類②として適切なものです。

市街化調整区域において建物建築等の計画がある場合、「開発行為」が行われると認められれば都計法第29条第1項に基づき都道府県知事（熊本市は市長）の許可が必要となり、農地転用許可申請の際、添付書類③としての開発許可事前審査回答書が求められる場合があります。ここでいう「開発行為」とは、主として建築物の建築又は特定工作物の建設の用に供する目的で行う土地の区画形質の変更をいいます（都計法第4条第12項）。

本件許可においては申請時、「事業計画書」及び本件計画図において建築物、またそれに伴う土地の区画形質の変更は計画されていませんでした。また、申請代理人からも開発行為は不要である旨を確認しております。したがって、本件工事においては「開発行為」は計画されておらず、添付書類③は必要ありませんでした。

申請内容に反した形で造成工事等が行われた場合、また、申請内容に沿った形で造成工事が行われたにもかかわらず問題等が生じた場合、いずれにおいても、転用者へはその旨をお伝えします。しかしながら、転用許可は基本的には法による農地区分、立地基準、及び一般基準に基づく可否を行うのみです。その後、何らかの被害が生じた場合は、当事者の全責任において処理、解決することとなっております。このことから、事業計画書には、造成中及び完成後の被害防除方策について、「万が一、何等かの被害が生じた場合は、当事者の全責任において処理、解決致します。」との一文が記載されています。以上のことから、農地転用許可後に何らかの被害が生じた場合、転用者（原因者（工事施工者））の責任において措置を講じる義務が生じるものとなります。

本件においても基本的には上記のと通りの対応をとっております。ただ、申立人の意見や疑義等に対しましては丁寧な対応を心掛け、訪問による説明対応も試みた

ことがありました。また、関係人への連絡調整等は速やかに行っていました。

今後については、周辺関係者から本件土地の今後の用途について不安視する意見、現況が更地のため国土の有効利用等の観点から、現在、市より関係者へ定期的に連絡を行っており、住宅地等、地域との調和が図られ活性化する用途への活用を助言し、また、その内容については適宜、関係部署で情報を共有し取り組んでいますので、今後も引き続きこれらの働きかけを行ってまいります。

オンブズマンの判断

基準となる本件許可申請時には、里道について何ら変更の予定はないとして申請がなされている以上、市としては、添付書類①は必要ないと判断せざるを得ず、その提出を求めなかったことに不備はないと判断します。

申立人としては、本件造成工事によって排水の問題が生じたことから本件計画図は、添付書類②としては不適切であったのではないかと考えているようですが、後日問題が発生したからといって必ずしも添付書類②として不適切であったということとはできません。市としては、書面上の図示等で適切か否かを判断せざるを得ない訳ですから、その書面上の図示等を合理的に判断して問題がないと思慮される以上、適切なものとして受理せざるを得ず、仮に造成開始後に問題が生じたとしても、これをもって手続に不備があったと認定することはできません。したがって、添付書類②としても不備は認められません。

添付書類③の提出が必要か否かは、本件工事において開発行為を行うことが予定されているか否かにより決まります。「開発行為」が建築物の建築又は特定工作物の建設の用に供する目的で行う土地の区画形質の変更のことをいう以上、オンブズマンとしても、市が本件工事において開発行為は予定されておらず、添付書類③は必要ないと判断から提出を求めなかったとしても何ら問題はなく、本件許可手続に不備は認められないと判断します。

本件工事後の被害についての措置については、オンブズマンとしても、農地転用許可制度上、市に是正措置を講じる義務を課すことは困難と思慮されますので、その点はやむを得ないと判断しています。

最後に、申立人が主張するように、農地転用を許可した以上、農業委員会は造成が終わる最後までその責任を負うべきではないか、との考えも理解できると思います。しかしながら、農地転用許可権者としては、農地転用許可制度上、許可申請に対し、定められた基準で許可要件を審査・確認し、要件が満たされておれば、転用を許可せざるを得ない訳ですから、転用許可後に発生した問題の是正措置まで負わせることは困難であり、また是正措置を行わせるための法整備も整っていません。

今後は関係者がそれぞれを補いつつ、協力して問題解決が図られるよう願っております。

市の業務に不備がなかった事例

(7) 要介護認定に関する情報公開（要約）

苦情申立ての趣旨

私の母は、介護保険の更新申請で要介護2の認定を受けたが、私の見立てでは要介護3が妥当と思われる。そこで、主治医の意見書等にデタラメなことが書かれているのではないかと思い、母の個人情報開示請求をしたところ、主治医の意見書が全部不開示とのことで「保有個人情報の開示をしない旨の決定について（通知）」を受け取った。

そこには開示をしない理由として、＜該当条項＞個人情報の保護に関する法律第78条第1項第6号に該当するとし、＜理由＞は主治医の同意が得られない状況にある、他の審査を受ける者に不利益を及ぼすおそれがあるため、と記されていた。そこで、その説明を情報公開窓口に見えたところ、担当課の職員2名が説明に来たので、主治医の同意が必要とする法律を示してほしいと見えたが、何ら回答がなかった。また、他の審査を受ける者に不利益を及ぼすおそれがあるとのことだが、私に開示することによって他の審査を受ける者に不利益が及ぶのかと見えたところ、「認定に時間がかかり認定期間が長引く」との回答だった。しかし、介護保険法第28条第9項には「有効期間の満了日の翌日にさかのぼってその効力を生ずる」と規定されているので、認定に時間がかかっても不利益が及ぶとは考えられない。

そこで、この回答がなかったこと及び回答に理由がないことについて、苦情を申し立てる。

市からの回答

生存されている方の介護認定に関する情報開示請求手続については、情報公開窓口にて情報開示請求を受けた後、主治医意見書を作成した医師に対し、本人への開示についての同意の有無を確認したうえで、開示若しくは不開示としています。これは、主治医の同意を得ずに開示した場合、本人や家族が未告知の内容を知って、当該医師と本人や家族との信頼関係が損なわれるばかりか、当該医師と市との信頼関係をも損ね、事後の本市の介護認定事務に重大な影響を与えるおそれがあるからです。

主治医意見書の不開示決定の根拠規定は個人情報の保護に関する法律第78条第1項第6号及び第7号になります。

主治医意見書の内容は、介護認定の審査に必要な情報であり、正確性及び中立性が求められます。医師の同意を得ないまま開示するとすれば、医師は本人や家族等へ開示されることを想定して率直な意見を記載することを躊躇して適正な介護認定に必要な情報が提示されなくなるおそれがあり、主治医の同意が得られないまま開示されることによって、審査の正確性及び中立性が不当に損なわれるおそれがあります。また、医師に意見を求めることが困難となるおそれもあり、その場合、介護

認定の審査の適正な執行に支障を及ぼすおそれもあります。

よって、主治医意見書につきまして、医師からの同意が得られない場合は、個人情報の保護に関する法律第78条第1項第6号及び第7号の規定を適用し、不開示としています。

本件の申立人による申立人お母様の主治医意見書の情報開示請求につきましては、主治医に確認したところ、開示に同意を得られなかったため、上記のとおり、個人情報の保護に関する法律第78条第1項第6号及び第7号により、不開示決定としました。

介護保険法第28条第9項には「有効期間の満了日の翌日にさかのぼってその効力を生ずる」と規定されているので、認定に時間がかかっても不利益が及ぶとは考えられないとの主張について、認定効力は申請日まで遡ることもありますが、それでも認定結果が出るまで介護サービスの利用ができないこと、また、やむを得ず暫定的なケアプランにより介護サービスを利用した場合、認定の利用限度額を超え、自費負担が発生する可能性があるといった不利益が生じるおそれがあります。

主治医意見書の開示には主治医の同意が必要であり、本件についてはその同意が得られなかったため不開示となっていることを丁寧に説明し、ご理解いただきたいと考えます。



オンブズマンの判断

主治医の同意が必要とする法律を示してほしいと尋ねたが、何ら回答がなかったとの主張について、申立人から提出された「保有個人情報の開示をしない旨の決定について」（通知）には、開示をしないこととした理由の「該当条項」として、「個人情報の保護に関する法律第78条第1項第6号に該当」及び「個人情報の保護に関する法律第78条第1項第7号に該当」と記載されており、通知書に根拠法律が示されているので、申立人のこの点に関する苦情申立ては理由がありません。

次に、介護保険法第28条第9項には「有効期間の満了日の翌日にさかのぼってその効力を生ずる」と規定されているので、認定に時間がかかっても他の審査を受ける者に不利益が及ぶとは考えられないとの主張について、「市からの回答」によれば、認定結果がでるまで介護サービスの利用ができなくなることや、自費負担が発生する可能性があるということであり、申立人の主張は、この点に関する実務の取扱いを考慮していないと評せざるを得ません。そして、主治医の同意なく意見書を開示することによって市と当該主治医との信頼関係が損なわれ、その結果、他の審査を受ける者に対する認定に時間がかかり、その者に前記の不利益が及ぶおそれがあるのは否定できないところですので、その旨を説明する市に不備を認めることは困難です。

よって、市に不備は認められません。

市の業務に不備がなかった事例

(8) 公園の夜間放送（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、A 運動施設（以下「本件施設」という。）の近隣に住んでいる。

その本件施設ではテニスコートやグラウンドの施設利用者へ、ほぼ毎日、拡声器で終了時間が近づいたことなどについてのアナウンスをしている。アナウンスの声は周辺に響き渡り私の家はもちろん隣町にまで聞こえている。昼間はまだいいとして、ほぼ毎晩夜9時に拡声器の声を響かせている。近くには病院もあり、夜9時は消灯時間である。せめて日没後の拡声器使用はやめてもらいたい。

市からの回答

本件施設利用者に対する放送について、駐車場においては、20時55分に全施設利用者に対して1分程度の閉園のチャイムとアナウンスを行っています。野球場と多目的運動広場では、各施設利用者の終了時間15分前に1分程度の終了時間をお知らせするチャイムとアナウンスを行っています。最終の21時45分はチャイムのみです。テニスコートは、終日、各施設利用者の終了時間5分前に終了時間をお知らせするチャイムのみ行っています。

なお、現在、野球場と多目的運動広場のスピーカーが故障しているため、野球場、多目的運動広場のチャイム、アナウンスは行っておりません。

令和5年（2023年）7月中旬20時55分に駐車場アナウンスの音量を調べたところ、49.9dbとなっております。ただし、上記のとおり、野球場と多目的広場のスピーカーが故障しているため、正確な測定はできていません。環境基準値は、6時から22時は55db以下となっております。

本件施設におけるアナウンスについては、運動施設の片付けや整地に時間を要すること、閉園時間を過ぎると駐車場からの車両の出し入れができなくなる等から、それぞれの利用者にお知らせする必要があると考えておりました。しかしながら、市内の他の運動施設の状況、申立人からの提言、周辺住宅への影響等を考慮しアナウンスについては中止を考えております。

申立人からのこれまでの提言について、検討してまいりましたが改善に至らず申し訳ありませんでした。市内の他の運動施設の状況や周辺住宅への影響を考慮し、緊急時を除きアナウンスについては中止したいと考えております。また、チャイムについても各施設の利用者の声を聞きながら、必要性の有無について検討していきたいと考えております。



オンブズマンの判断

今回、申立人の苦情申立てを受けて、担当課はアナウンスについては中止、チャ

イムについては、利用者の意見を聞き、将来的に中止するかどうか判断することです。本件施設はオンブズマンも利用したことがありますが、大変広いこともあり、利用者に対する拡声器によるアナウンスは、管理・運営上必要であると思います。ただ、何らかの代替方法がある等、本件施設の管理・運営に支障がないのであれば、夜間のアナウンスについてはやめてもよいのではないかと考えます。今回、担当課は、本件施設の利用者に利用開始時において利用時間遵守を徹底すること、また、駐車場に看板を設置し閉園時間を知らせる等の代替措置を講じることによって、緊急時を除き全てのアナウンスについて中止を考えているとのこと。これは、市内にある類似の運動施設においてはアナウンスなしでの管理・運営が行われているとのこと、本件施設についても同様の対応を行うことができると判断してとのこと。アナウンスなしで本件施設の管理・運営に問題がないのであれば、住宅地が近くにあることを考え合わせても、その方がよいと思われます。

今回はお申立人の意向が反映される形で、苦情が処理されることになり、オンブズマン制度の制度趣旨からしても、良い結果となったと考えます。



市の改善等の状況

当該公園のアナウンスについては、管理方法の見直しを行い、緊急時を除きアナウンスを廃止しております。

また、各施設の利用時間終了の5分前を告げるチャイムについては、野球場、多目的運動広場においては行っておりません。

テニスコートについては、利用者から、終了時間を知らせるチャイムが必要との声が多いことから、現在もチャイムを継続しているところです。今後、時計を設置するなど利用者の理解を得られれば、全てのチャイムを廃止することとしています。

市の業務に不備がなかった事例

(9) 教職員に対する調査（要約）

苦情申立ての趣旨

私の子どもはA高校に通っていた。その当時、子どもが部活の先輩から嫌がらせを受けており、そのことについて調べるようA校長に頼んだのだが、調べてもらえずクレーマーとの扱いを受け、また、子どもの所属の変更を申し出たところ、話も聞かず「無理です。嫌なら入試からやり直してください。」と言われた。このようなA校長による不適切な対応を受けたことから、私は、B課に相談及び調査の依頼をした。しかし、その調査が嘘やデタラメでまともな調査がされなかったので、「市長への手紙」を出した。すると、今後はC課が私の納得がいくまできちんと対応するとの連絡が来た。その後、C課による調査が始まった。

その後、A校長とB課の職員が謝罪と称して私の家に来たものの、A校長は謝りもせず、むしろ開き直った発言をした。そこでC課に「僕は謝られていない。何をどう謝ったのか確認してくれ。」と確認を求めたが、A校長とB課職員は謝ったと言い張り、C課も私に聞く気がなかっただけで、あくまでA校長は謝ったとの認識であった。結局一方の言い分だけで判断され、正確な確認はしてもらえなかった。

また、C課職員はA校長に対する処分があると言ったのだが、その後、処分があるとは言っていない、と発言を一転させた。その時の録音は私の方で取っており、C課の方でも録音していたはずである。

そして、今後A校長について、このようなことが起こらないように指導していくとの話をされた。そこで私は、指導は1度ではなく継続的にやっていただきたい、また、指導に対してどう返事をし、何をどう反省したのかを全部報告してくれ、との要望を出した。それに対しては、全部報告する、とのことだった。にもかかわらず、その後、何一つ私に報告なく、どういう指導を行ったのかの説明もしないまま、「もう指導は終わりました、話すことはありません。」と一方的に告げられた。

以上のC課の対応に苦情を申し立てる。

市からの回答

本件は、申立人がA校長に対して処分を求めているのに、C課の対応がそれに応えるものではないことから、苦情を述べられているものと思料します。C課は、A校長に対して不満を抱く申立人の心情も理解できることから、対応チームを組み、申立人に寄り添い、できる限りの対応をしたとの認識でおります。

A校長による謝罪の確認については、A校長ほか1名が謝罪のために申立人の自宅を訪問したのは、C課対応チームが本件を引き継ぐ前のことです。したがって、C課の調査の後に申立人宅でA校長が謝罪をしたとの記載は事実と異なります。

A校長の処分に関しては、C課職員がした説明は「検討させていただきますが、申

立人の期待に沿うところまでにはならないのではないか。」というものであり、A 校長の処分は困難であるという趣旨の説明でした。そして、同日の他のやり取りを見ても、C 課職員の発言の中に A 校長に対する処分への期待を抱かせるようなものは見当たりません。よって、処分があるとの発言を一転させたというのは事実と異なります。

C 課対応チームは、申立人の名誉回復及び再発防止のため、申立人に事前に伝えたうえで、A 高校の全職員を対象とした研修を実施しました。その様子と結果を報告する旨を申立人に再三伝えていたものの、申立人からは A 校長に対する不満やご自身の要望があるのみで報告の日程調整ができない状況でした。したがって、指導について「報告なく、どういう指導を行ったのかの説明もしないまま、『もう指導は終わりました、話すことはありません。』と一方的に告げた」ということは事実と異なります。

今後については、申立人が強く求めている A 校長の処分は、同校長の行為に地方公務員法第29条第1項各号に該当する事由があるとは到底認められないことから、実施は困難であると思料します。また、研修に関する報告の再三にわたる日程調整にもかかわらず調整がつかなかったことから、残念ながら今後研修に関する報告を行う予定はありません。



オンブズマンの判断

A 校長による謝罪の確認については、C 課対応チームは、本件を B 課から引き継ぐことになったことから、一連の状況については詳細に調査、記録しており、引継ぎ前のやり取りについても正確に調査、確認していることがうかがわれます。そして、C 課対応チームに引き継ぐ前の A 校長の謝罪についても、「A 校長は謝罪したが、結果として申立人に受け入れてもらえなかった」ということを確認し、その認識をありのままに申立人に伝えただけであり、何らの問題もないと判断します。

公務員の懲戒処分は厳格な基準で適正な手続を経て行われるものであり、A 校長の対応に不適切な点があったとしても、申立人が求める処分がなされることは通常あり得ないことから、C 課の職員が「A 校長に対する処分がある」との発言を行うとは考えられず、処分は困難である旨をやりわり説明したに過ぎないものと判断します。そして、当日の録音データの文字起こしも確認しましたが、処分への期待を抱かせるような発言は確認できませんでした。以上より、申立人のいう、発言をのちに一転させた、との主張は認められません。

指導及びその報告については、C 課主導で「保護者相談対応について」と題する研修が実施され、C 課職員が事案の概要を説明し、A 校長も自らの対応の至らなかった点を述べ、これを踏まえて電話対応等生徒指導の基礎についてグループディスカッションするという形で進められ、研修の様子の録画も行われたとのこと。この点、研修についての関係資料、記録等をオンブズマンも確認しております。し

市の業務に不備がなかった事例

かしながら、申立人は研修結果の報告を避け、そもそも報告を受ける意思などなかったことがうかがわれます。以上の点から、申立人の主張は事実と反し、認められません。

これらのことから、C 課は申立人の心情に寄り添い、適切な対応及び対処を行っており、特に、研修の実施は、C 課として取り得る最大限の対処であり、極めて適切な対処であったと判断しております。一方、申立人は研修の実施を了解しつつも、いざ研修結果の報告を行おうとするとその報告から避けようとするなど、明らかに話し合いによる解決は困難であることがうかがわれ、そうすると、C 課職員が対応の打切りを決断し、その旨伝えたことは、やむを得ないものであったと判断されます。

(10) 職員の伝達ミス（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、A区で生活保護を受けている。

令和5年（2023年）7月下旬、私の担当ケースワーカーに、歯科受診の予約の件で電話した。電話に出た女性職員によると担当ケースワーカーが別の電話に対応中とのことだったので、その女性職員に歯科受診の件を担当ケースワーカーに伝えてもらうようお願いしたところ、「はい、伝えておきます。」とのことだった。

翌日、担当ケースワーカーより家庭訪問の件で電話があったので、歯科受診の件について確認したところ、「何も聞いていません。」と驚くべき回答だった。今回はたまたま担当ケースワーカーが連絡してきて、被害は未然に防がれたが、伝達ミスがあったことは問題であると考え、担当課へ苦情を言いに行ったところ、担当ケースワーカーとその上司が対応した。女性職員との会話を録音していたので聞いてもらい、その女性職員は誰か尋ねたが、声だけでは分からないとの回答で真剣に探す様子はいかえなかった。そこで、課長にも報告しておく必要があると考え、課長を呼んでももらえないかお願いしたところ、「ちゃんと報告しておきます。」と自分たちのところで問題を止めておこうとする意図が見えた。女性職員の伝達ミスの件もあるので、私の口から直接課長に伝えたいと言ったところ、渋々課長を呼んでくれた。そこで課長に対して、電話に出た女性職員は誰なのか、なぜ伝達ミスが起きたのか、そして再発防止についての三点について、書面で回答するよう求めたところ、「分かりました。」との返事を貰えた。

以上より、女性職員の伝達ミス、女性職員を真剣に探さなかったこと、及び課長に直接苦情を伝えたい旨を話してもなかなか呼んでくれず、自分たちのところで問題を止めておこうとするような対応について苦情を申し立てる。

市からの回答

担当課の女性職員から担当ケースワーカーへの伝達ミスがあったことは事実であり、その点について、お詫び申し上げます。

伝達ミスが起こった理由については、担当課では通常の事務処理の他、連日多くの電話応対に加え窓口対応にも追われている現状があり、電話に出た女性職員はその業務の忙しさから伝達を失念してしまったのではないかと推測されます。

伝達ミスが分かった当日に緊急で班長会議を実施しました。課長から各班長に対し、伝達ミスについての情報共有と注意喚起、研修及び記録・伝達の徹底について指導しました。

翌日、電話応対・接遇向上に関して課長から全職員に対し徹底するように改めて指示があり、同日以降、朝礼・班会議にて電話応対・接遇指導及び接遇向上研修（動画視聴・資料の再配布）を順次行いました。

市の業務に不備がなかった事例

伝達ミスが確認されたため、令和5年（2023年）7月下旬から8月上旬にかけて課内メールでの伝達及び担当課に在籍している女性職員に直接聞き取りを行いました。対応職員の特定には至りませんでした。

今回の調査の目的は、課内で発生した伝達ミスの原因究明及び再発防止を図るために、電話対応では必ずメモをとり、確実に要件を伝達することを改めて課内で認識するものであり、仮に対応した職員が特定できたとしても、組織として対応する以上、申立人への謝罪は課として行うのが適切であると考えます。ですので、伝達ミスをした職員を真剣に探さなかったということではなく、探した結果、特定するに至らず、その職員の特定よりも重要である、将来同じような伝達ミスがないように上記のとおり課内で再発防止を図っているところです。

課長に直接苦情を伝えたいにもかかわらず呼んでくれなかった、自分のところで問題を止めておこうとするような対応であったとの主張については、本件については課長を呼ぶ案件ではないと主幹及び担当ケースワーカーが判断し申立人に対応しましたが、結果的に申立人が納得しなかったため、最終的には課長が対応しました。主幹及び担当ケースワーカーは、課長に対しての報告を行うため、申立人に対して「課長に必ず報告しておきます。」と回答しており、普段も課長を出すことなく担当者レベルで対応しており、主幹及び担当ケースワーカーが自分たちのところで問題を止める意図は全くありませんでした。

申立人に対しては、担当課にて謝罪を行い、申立人からの要望についての回答は口頭にて説明責任を果たしたものであり、申立人に医療機関を受診できなかった等の不利益が発生しているわけではなく、書面での回答の義務はないことから、書面での回答は行う必要はないと考えます。

今回の伝達ミス事案は反省すべきこととして受けとめ、個々の職員が重要性を認識して電話対応やメモの記録、情報共有の徹底、朝礼及び課内での接遇研修等を定期的実施していきます。



オンブズマンの判断

担当課職員による伝達ミスがあったことは、担当課も認めているとおりです。担当課はこの伝達ミスの事実を認め申立人に対して謝罪を行っているところです。なお、この伝達ミスによる不都合は生じていません。

伝達ミスをした職員を真剣に探さなかったとの主張については、「市からの回答」によると、担当課に在籍している女性職員全員に直接聞き取りを行ったが、対応職員の特定には至らなかったとのことです。今回の伝達ミスについて、対応職員を特定しなければならないという市の義務はなく、再発防止を図ることが重要な課題です。したがって、再発防止策とは関係なく対応した職員を探すよう主張する申立人の苦情は理由がありません。

次に、課長に直接苦情を伝えたいにもかかわらず呼んでくれなかった、自分のと

ころで問題を止めておこうとするような対応であったとの主張につきましては、いずれの部・課であっても、役職ごとの役割分担があり、各自の役割を果たすことで全体の業務が円滑に遂行される仕組みが作られていて、市民の方から、「この役職で対応を」という指名があったとしても、要望に沿えるとは限りません。課全体の業務量や業務分担の中で、課長の裁量によりどの事務に誰を充てるのかが決められており、市民の要望に応えられなかったとしても特に問題はないと考えます。したがって、申立人の苦情は理由がありません。

今回、担当課において伝達ミスが発生したことは残念なことです。担当課においては、再発防止に取り組んでいるとのことですので、今後このような伝達ミスがないよう業務に当たってもらいたいと思います。

市の業務に不備がなかった事例

(11) 職員の窓口での対応（要約）

苦情申立ての趣旨

令和5年（2023年）8月中旬、A区の担当課にて男性の職員と補装具（義足）のことで面談中に、同課の女性職員が、離席中の上司を呼びに行った事について苦情を言いたい。もともと、その上司は不在と聞いていたうえで来所したのに、わざわざその上司を呼びに行ったこと及び、私の件で警察を呼んだことが、腹立たしい。

市からの回答

常日頃より障がいのある方に寄り添い、分け隔てなく対応しています。今回の申立人に対しても例外なく、これまで真摯に対応してきました。

申立人主張の女性職員が上司を呼びに行ったということについては事実です。普段から申立人に接している上司が対応した方が最善と判断したためであり、適切な対応であると考えています。

職員が警察に通報したことについても、事実ですが、担当課前の待合スペースで、他の一般市民がいる状況で、申立人が怒号を発し、女性職員やフォローに入った男性職員に対し、「うち殺すぞ」等と暴言を吐いたため、危険を感じた別の上司職員が、やむを得ず110番通報したもので、当然の措置であると考えます。

なお、これまで、同様のことが度々発生していたため、警察に相談していたところ、警察から、迷わず110番通報をするようにとの指導を受けていたため、その指導に従って110番通報しました。

今後の方針としても、窓口や待合スペースで長時間にわたって怒号や暴言が発せられた場合は、来庁者や職員の安全確保を第一に、適切に対処したいと考えています。

オンブズマンの判断

本件は、申立人が、市職員の申立人に対する接遇について苦情を申し立てているもので、担当課窓口において、①申立人が男性職員と面談中、同課の女性職員が離席中の上司を呼びに行ったこと、②同課職員が110番通報したことが、申立人の感情を害したというもののようです。

市の回答によれば、上記の申立人が主張する①及び②の各事実は、市も認めているところであり、問題なく認められます。そこで、同課職員がどうして上記の対応をしたのかという点を見てみます。

市の回答によれば、申立人は、日頃から、同課窓口において、同課職員らに対し、身の危険を感じるような激しい暴言を吐いていたということです。そして、①の事実は、上記の女性職員が、申立人への対応は、普段から申立人に対応していて慣れ

ている上司に任せた方が最善であろうと判断したためであるということです。②の事実、他の一般市民が区役所内の待合スペースにいる状態で、申立人が怒号し、同課職員や一般市民にも身の危険を感じるような激しい暴言を吐いたため、110番通報したということです。

そこで検討するに、市の回答によれば、申立人は日頃から、職員が身の危険を感じるような激しい暴言を吐いていたということですが、そのことは、本件において、110番通報されている事実からも容易に認められるところです。かかる状況に照らすと、①の上記女性職員が上司を呼びに行ったのは適切な判断であったと認められます。②の110番通報についてですが、申立人の「うち殺すぞ」などという激しい言葉は、職員に対する脅迫と判断し得るものです。かかる申立人の言動は極めて不穏当かつ違法なものと認められ、脅迫の現行犯人として110番通報することはやむを得ない措置といえます。

よって、市に不備はありません。

市の業務に不備がなかった事例

(12) 農地転用許可の是非（要約）

苦情申立ての趣旨

私の土地に隣接する土地（以下「本件土地」という。）が令和４年（2022年）10月中旬に資材置場及び駐車場として農地転用許可（以下「本件許可」という。）され、その後造成工事（以下「本件工事」という。）が始まった。

本件工事で私が所有する低いブロック塀（以下「本件ブロック塀」という。）を無断で土留として利用し、盛土高を本件ブロック塀高とほぼ同程度にしたことで水抜きパイプが塞がれ、畑の排水ができなくなり、少量の雨でも冠水するようになった。また、本件土地は、本件工事によって雨水が地下に浸透しにくくなったことから、本件土地から雨水が溢れ出し、私の畑の冠水状態を後押ししている状態である。このような造成工事を許可した本件許可について、以下の点の苦情を申し立てる。

(1)担当部署が許可権者として、現場及び事業内容を適正に把握していれば盛土によって畑が冠水する恐れが大きいことは容易に予見できたはずだが、その注意義務を怠り本件許可を行った。この点において、本件許可には不備がある。

(2)本件許可は土留として本件ブロック塀の利用を前提とした農地転用許可で、本件ブロック塀の所有者に対し了解を得たことを確認したうえで農地転用許可を出すべきだが、それをせずに本件許可をしている点に不備がある。

(3)盛土部と周辺住民の所有地との境界について、本件工事は、本件ブロック塀があることからそこが境界だと断定してなされている。しかし少なくとも所有者と業者で現地立会いが必要だが、それがなされずに本件許可をした点に不備がある。

(4)本件許可に伴って提出された土地利用計画平面図排水計画図（以下「本件計画図」という。）には、宅地と農地が混在して表記されており、本件計画図における宅地部分に物置及びプレハブといった建築物が計画されていた。本件土地は市街化調整区域であるから、開発許可なしに建物を建てることは都市計画法（以下「都計法」という。）違反である。市街化調整区域内の都計法違反建築物については、通常であれば違反を確認した時点で関係部署につなぐべきである。本件許可は担当部署が都計法違反建築物のお墨付きを与えたとも捉えられかねず、適切な手順を踏まずに許可した点に不備がある。

(5)本件工事において里道が埋め立てられているが、本件許可申請の時点では里道の埋立ては計画になかったとのことである。であれば、本件許可申請の時点で施工の対象である盛土部分と、対象でない里道部分の境界確定を実施すべきであるが実施された形跡はない。にもかかわらず本件許可がされている点に不備がある。

市からの回答

農地転用許可には、農地法（以下「法」という。）第４条又は第５条の転用許可が必要となります。その際、法に基づき農地区分を判断し、立地基準及び一般基準により許可の判断を行います。一般基準とは「農地転用の確実性や周辺農地等への

被害の防除措置の妥当性などから、許可の可否を判断する基準」となります。雨水に関連するものとしては、法第4条第6項第4号に明記されています。

趣旨(1)につき、雨水の排水については、「事業計画書」に地下浸透及び自然放流と明記され、「本件計画図」には自然排水として雨水の流れる方向が図示された、一定程度に問題が起きないといえる適切な排水計画図が提出されていました。審査のうえ、法第4条第6項第4号に該当しなかったため許可となりました。本件における排水及び冠水については、本件許可後の本件工事によるもので、事前の本件許可申請時に想定されるものではなく、また法に施工仕様について詳細な基準もないことから、本件許可自体に瑕疵はなく、「注意義務を怠り安易に本件許可を行った」との事実はありません。

趣旨(2)につき、本件工事は盛土高とほぼ同程度に施工したのみであり、土留として利用しているものではないと判断しています。仮に本件ブロック塀を土留として利用していた場合であっても、農地転用許可申請に際しては、法第4条第6項第4号の他に詳細な基準はなく、隣接する本件ブロック塀を土留として利用する旨の了解を得たことを農地転用許可申請時に確認しなければ転用許可ができない、という根拠はありません。よって、この場合であっても本件許可に対する不備には当たりません。

趣旨(3)につき、農地転用許可を行う際、境界確定が必要である旨の定めはないため、境界確定をすることまでは求めていません。このことから、農地転用許可申請時に、隣接地の所有者と業者との現場立会いを行ったことまで確認しなければならないという義務はなく、境界確定をせずにした本件許可に不備はありません。

趣旨(4)につき、申請範囲外である宅地部分に他の法令違反が想定される場合、確認及び報告する義務はありませんが、明らかな法令違反が想定される場合は、関係部署が連携し、確認すべきと考えます。

本件においては、今回の本件許可申請時に、申請代理人より開発許可については不要であるとの回答を得ていました。このことから、都計法違反との認識はなく、本件許可も適正です。また、本件工事着工後ですが、宅地部分における違法建築物については、関係部署が連携し撤去するよう指導しました。

趣旨(5)につき、法において、境界確定が必要である旨の明確な定めや許可基準はなく、農地転用許可に際して境界確定が必ずしも必要なものではありません。しかしながら、本件許可においては、申請後の令和4年（2022年）9月下旬に現地確認を行った際、申請代理人より本件土地と里道部分の境界にポールが設置されており、境界である旨説明が行われました。また、この地域については、昭和50年（1975年）に国土調査（地籍調査）が実施されており、このことにより境界が確定していると判断し、許可に至りました。

以上より、本件において申立人の主張には理由がありません。

本件土地は現在、用地造成後、周辺関係者からの意見により当初計画されていた「貸駐車場」「貸資材置場」は中止となり更地の状態です。また、本件許可後、地目

市の業務に不備がなかった事例

変更登記され「雑種地」となり、所有権移転されて新たな土地利用が想定されるところ、本件土地は里道、水路等に隣接しており、その境界や活用状況に応じて、開発許可を含めた協議が必要であるため、今後も継続して関係各部署で情報共有してまいります。



オンブズマンの判断

趣旨(1)について、法第4条第6項第4号は、雨水に関連して許可をすることができない事由を挙げていることから、農地転用許可を判断する際は周囲の農地への雨水による排水や冠水の影響をあらかじめ検討すべきということになります。ただし、転用に伴う造成工事について、農地法関連では施工仕様等の手続上の基準がないこともあり、担当部署において排水や冠水について専門的なチェックをすることは困難です。本件の場合、担当部署は、法第4条第6項第4号に該当しないことを申請書類及び現地確認で判断しているとのこと。そして、本件土地の東側と南側は水路と接しており、北側は既に宅地になっていますので、オンブズマンとしても、地形的にみて造成地より北側に位置する申立人の畑に雨水が流れ込んで冠水することを予見すべきであったとまではいえないと考えます。実際、造成工事後に起こった畑の冠水が造成工事によるものであるという因果関係は必ずしも明確とはいえません。

以上から、申立人の手続不備の主張は認められません。

趣旨(2)について、本件土地の造成は、申立人の所有する本件ブロック塀を土留にするかのように境界ぎりぎりまで盛土しているため、申立人としては、申立人の了解を得ないままこのような工事することに反発される気持ちは理解できます。しかし、このような工事を予定していることが分かっていたとしても、担当部署において造成方法を法的に規制することは困難であり、農地転用許可には、隣接地の所有者の了解も必要とされていません。そのため、本件ブロック塀の所有者である申立人の了解がないこと、あるいはその了解を確認していないことは不備とはいえません。

趣旨(3)について、農地転用許可手続では、一般的に隣接地の所有者らの同意や境界立会い等は求められていません。本件土地は、昭和50年（1975年）4月に地籍調査が行われており、その時の測量を基に登記簿上の地積の修正もなされていて、周囲との境界もはっきりしています。その意味でも、本件許可申請に当たって改めて境界の立会いをする必要は認められません。

趣旨(4)について、オンブズマンとしては、確かに申立人が指摘しているように、本件許可の申請時に添付された本件計画図には、本件土地に隣接する宅地部分（以下「件外土地」という。）も市街化調整区域内にあるので、件外土地については、都計法による開発許可が必要との想定がされる案件であったと理解しています。ただ、開発許可は、更地としてそのまま利用するときには不要とされています。そのため

担当部署は、申請代理人の開発許可申請は不要との回答から、都計法違反の認識はなかったというものです。それでも、申請代理人の回答は本件計画図の表示とは異なるため、担当部署でも、件外土地に建築物を設置するか否か、今一度確認する余地があったのではとの思いはあります。しかし、都計法は担当部署の権限外事項ですので、そこまでせずとも本件許可が法的に不備になるとはいえないと考えます。

趣旨(5)について、市からの回答によれば、農地転用許可申請に当たって、隣接地が里道の場合も境界確定は手続的に求められていないが、現地確認の際、申請代理人から設置されているポールが境界である旨の説明がなされ、また、昭和50年(1975年)の地籍調査でも境界ははっきりしていると考えられるとのこと。このことから、オンブズマンは、いずれにしても本件許可に申立人が主張する不備はなかったと判断しています。

オンブズマンは、以上のとおり、申立人が主張している手続上の不備については関連法規に照らし、法的な不備があるとは判断しませんでした。

ただ、本件許可の申請人は、本件許可が出されたあと、里道を埋め立て、本件土地には大型トレーラーを、件外土地にはコンテナ、プレハブを設置していずれも倉庫がわりに利用しようとしていました。コンテナ等を倉庫がわりに利用すれば、建築物扱いになるため都計法の開発許可が必要になります。結局、申請人は本件許可により予定されていた資材置場と駐車場として利用する事業計画を中止し、本件土地と件外土地の所有権を移転しています。そのためこれらの土地の今後の土地利用については、改めて関係者間の協議にゆだねるしかなくなっています。このような状況に至ったことは、結果論とはいえ、農地転用制度の目的や信用を著しく損ねるものです。本件許可の事業計画によれば資材置場と駐車場に供する土地は本件土地、件外土地、合わせて3,825.73平方メートルになります。これだけの広さの規模の土地を造成等により一体として開発する案件でありながら、更地のまま利用するということが都計法による開発許可を得ないまま計画を進めようとしたことには無理があったと考えられます。もし本件許可の申請に当たって件外土地の開発許可の申請がされていれば、行政手続上も双方連携して進めることができますので、今回のような混乱は生じなかったのではないかと思います。趣旨(4)の本件許可と都計法との関係で、開発許可の必要性について、担当部署は本件許可の申請人に今一度確認する余地があったのではというのもそのことを考えてのことです。

本件許可には法的な不備はありませんが、担当部署では今回の手続の経過を振り返り、同様の事態が生じないよう留意していただきたいと思います。



市の改善等の状況

農地転用許可後も担当部署として不定期ではあるが、現地確認を継続して行っており、現在は宅地部分のコンテナについて撤去され、農地転用許可した土地を含め更地となっていることを確認しています。

市の業務に不備がなかった事例

また、隣接する里道については関係部署へ協議中であることを確認しています。

なお、今後の土地利用計画については、農地転用許可した土地2筆及び隣接する宅地も含め、現時点で開発許可申請はされていないことから、未定の状態です。

次に、農地転用許可については、これまでと同様に農地法に基づき農地区分を判断し、立地基準、一般基準により許可の判断を行ってまいります。その際、開発許可については『昭和44年10月22日 44農地B第3177号 農林次官から各地方農政局長、各都道府県知事あて「開発許可等と農地転用許可との調整に関する手続き等について」』を遵守し、今後も開発許可所管部署と情報を共有いたします。

また、実務上の運用としまして、農地転用許可申請時に申請代理人へ里道・水路の確認や開発許可の有無の聞き取りを行うとともに、現地調査において土地利用計画を確認し、その状況に応じて、担当部署より開発許可所管部署、土木部所管部署など関係部署と情報共有を行いながら適切に対応してまいります。

(13) 介護保険被保険者証の交付の遅延（要約）

苦情申立ての趣旨

令和5年（2023年）3月中旬に担当課にて母の介護保険の更新手続きをした。母の介護保険被保険者証の有効期限は令和5年（2023年）4月末日だったにもかかわらず、届いたのは令和5年（2023年）5月18日だった。もし令和5年（2023年）5月1日から17日までの間に介護サービスを利用していたら、介護保険法（以下「法」という。）第28条第9項によると「当該申請に係る要介護認定の有効期間の満了日の翌日にさかのぼってその効力を生ずる。」とあるが、その分の費用は一旦10割の実費負担となるところであった。

そこで、通常の介護保険被保険者証の更新手続きをしたにもかかわらず、事務処理の遅れにより有効期限の18日後に介護保険被保険者証が届いたことについて苦情を申し立てる。

市からの回答

介護保険認定を受けている被保険者は、認定有効期間が終了する60日前から市町村に対し認定の更新を申請できます（法第28条第2項、同法施行規則第39条）。

更新の申請を受けた市町村は、認定調査員による心身の状況などの調査を行い（法第27条第2項、同法第28条第4項）、また、被保険者の主治医に対し意見書の作成を依頼します（法第27条第3項、同法第28条第4項）。

そして、認定調査の結果及び主治医意見書の内容を介護認定審査会（以下「審査会」という。）の委員に通知し、認定区分や認定期間について審査及び判定を依頼し（法第27条第4項、同法第28条第4項）、その結果に基づき市町村は要介護認定を行い、その結果を被保険者に通知することとなります（法第27条第7項、同法第28条第4項）。

また、要介護認定の更新手続きを行い、有効期間の満了後に介護認定結果が出た場合、その効力は有効期間の満了日の翌日にさかのぼります（法第28条第1項、同条第10項）。

令和5年（2023年）3月中旬に申立人から被保険者である申立人のお母様（以下「申立人母」という。）の介護保険認定更新申請がありました。申請受理後、申立人母の居所区である担当課にてまず認定調査を行いますが、担当課では、より早い認定を必要とする新規申請・区分変更申請分の調査の日程調整を先に行い、その後に更新申請分の調査の日程調整を行っています。月初めは申請数が多く、同年3月中旬に受付した本件は調査日が同年4月中旬となり、受付から調査までに38日を要しました。その後、本庁にて審査会資料作成等の事務作業を行い、同年4月下旬に審査会資料一式を審査会委員に送付しております。審査会委員が資料内容を確認するための期間として5開庁日の間を空けることとしており、さらに5月初旬は連休が

市の業務に不備がなかった事例

あるため、審査会における審査は同年5月10日となって、同日申立人母の更新を決定しました。ここで調査から審査会まで23日を要しました。

審査会後の結果通知の発送については、通常3日後に行いますが、土日を挟み、発送が審査会の6日後となり、同年5月16日に結果通知を送付しました。結果的に申請から決定内容通知発送まで67日を要しました。

月初めに申請が集中したことや、令和5年（2023年）4月から、介護認定事務の集約化に伴う事務移行による一時的な業務の集中に加え、連休が重なったため審査会開催も遅くなり、有効期間経過後の認定となってしまったものです。

有効期間満了後も認定結果が出ていない場合、結果が出るまでは原則介護サービスの利用はできませんが、暫定的なケアプランを作成することにより10割の実費負担ではなく通常どおり一部自己負担のみでサービス利用が可能です。ただし、実際に認定された要介護度が暫定ケアプランで想定した要介護度より低く、かつ実際の要介護度の利用限度額を超えて利用していた場合は、その超えた額について自費で負担してもらうこととなります。

なお、申立人母におかれましては、令和2年（2020年）1月以降のサービス利用の実績はない状況です。また、介護保険を利用されたとしても、認定された要介護度は更新前と同じでしたので、暫定ケアプランにおける利用額が実際の要介護度の利用限度額を超えるという状況が生じることはありません。

令和5年（2023年）4月から、介護認定の迅速化及び業務効率化のため、それまで各区福祉課で行っていた介護認定事務を集約化して本庁で実施しておりますが、集約直後の4月は事務移行に伴い事務処理が一時的に集中し、処理に時間を要しておりました。その後は、効率的な事務処理のための各種改善を行い、介護保険被保険者証の更新手続が遅れることはなくなってきておりますが、介護サービスが必要な方にとって、介護認定を速やかに行うことは重要なことであり、その手続が遅れた場合の市民の皆様にご負担を及ぼすことを改めて認識し、介護認定事務を適正かつより迅速に行えるよう、今後も改善に向けた取組を行ってまいります。



オンブズマンの判断

本件の申立人による苦情の内容は、申立人母の介護保険認定更新申請に当たり、期日どおりに申請したにもかかわらず、介護保険被保険者証が届いたのが、介護保険被保険者証の有効期限が切れた後であったというものです。

「市からの回答」によると、このことは事実であることが認められます。

そこで判断するに、確かに、申立人の主張のとおり、介護認定を速やかに行うことは重要であり、その手続が遅れた場合、利用者に不利益が及ぶおそれがあることは否定できません。しかし、申立人母におかれましては、令和2年（2020年）1月以降の介護サービス利用の実績はなく、今回の遅延によって特に不利益は認められません。そして、今回の遅延は、介護認定の迅速化及び業務効率化を図ったことに

市の業務に不備がなかった事例

よる、一時的なものであり、これ以降、遅延はないとのことでした。

以上を踏まえますと、担当課の業務に不備があったとまではいえないと考えます。

市の業務に不備がなかった事例

(14) 自治会運営に関する市の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私の所属している自治会（以下「当該自治会」という。）の会則では、「本町内に居住するものを以て会員とする」旨規定されている。ところが現在の当該自治会長は本町外へ転居しており、会員資格がない。そのことを令和4年（2022年）4月に当該自治会長に指摘したところ、同席していた老人会長が「市の職員が、『近くに住んでいて対応できれば自治会長をしてもいい』と言っていた。」と答え、当該自治会長も同調し、未だに当該自治会長職に就いている。市は、自治会は任意組織であり、自治会については自治会員の自治が働くことから自治会内の問題について市は関与しないと言いつつ、一方で、地区外居住の自治会長を承認している。これは行政による自治会への不当介入である。この点につき苦情を申し立てる。

次に、当該自治会はここ数年総会を開催しておらず、監査がなされた形跡がない監査報告済の決算書が市に提出されているほか、会員へ配布される総会資料には、人事について明らかに虚偽の内容が記載されている。総会も開かず、役員名簿を偽るなど当該自治会の運営はずさん極まりない。市が当該自治会のずさんな運営に何も指導しないので、その不作為に苦情を申し立てる。

また、市は、ずさん極まりない当該自治会や熊本市老人憩の家運営委員会に対し、「町内自治振興補助金」や「熊本市防犯灯補助金」、「ごみステーション管理支援補助金」等の補助金や「指定管理料」を交付しているが、これは違法な公金の支出であり、この点についても苦情を申し立てる。

最後に、私が令和3年（2021年）10月に当該自治会長の転居届が提出されていない可能性が高いという情報を市に提供するとともに、当該自治会長の住民登録が正しくなされているかを問い合わせたが、市は個人情報で回答できないとのことだった。ところが市は、それらの情報に基づく当該自治会長の住民登録に関する適正な措置をとらないまま令和4年（2022年）12月まで放置し、当該自治会長が当該自治協議会会長や当該自治会長等の要職に留まることを承認し続け、さらに、私からの問合せ状況を自治会長に伝えた。これは職務上知り得た公的情報を理由なく漏洩していたもので違法である。この点についても苦情を申し立てる。

市からの回答

町内自治会は、地域の皆様が良好な地域社会の維持及び形成に資する地域的な共同活動を行っている任意の団体であり、その運営に当たっては地域住民の皆様で決定されています。

会員資格については、他の町内自治会の例を見ると、町内区域外に居住し町内区域にて事業を営んでいる方が加入していたり、町内区域外に居住する方が町内自治会長に就任するなど、必ずしも居住を条件としていない町内自治会もあります。その資格要件等も含め人事や運営に関する基準等は各自治会が地域の状況等に即した

規約や会則を定めていて、各自治会において独自に判断し運営しているとの認識です。市が自治会長を承認するなどの自治会人事に介入するようなことはありません。

本件において、ご指摘の発言をしたとする職員は確認できませんでした。任意団体である町内自治会の人事を含めた運営は、地域住民の皆様で決定されるとの認識から、町内区域外に居住する者を自治会長とするかどうかは地域住民の皆様の判断に懸かっていると思います。

自治会に対する指導に関しては、任意団体である町内自治会の運営は地域住民の皆様で決定されているとの認識から、基本的に市が自治会の運営に指導を行うことはありません。しかし、地域住民等から自治会運営に関するご相談があった場合は、状況に応じて自治会長に助言を行うなどの対応をしているところです。

本市としても、自治会が運営の透明性を確保し、地域の皆様の信頼を得ることは重要であると考えており、申立人の申出を受けて令和3年（2021年）10月に当該自治会長宅を訪問してお話を聞きました。その際に、総会は書面表決を含め毎年開催されていることを確認しています。役員名簿の虚偽については、本市に経緯詳細等に関する情報がないため、当該自治会にお尋ねいただければと存じます。

補助金等の交付については、当該自治体は補助対象団体であると認められ、いずれも適正な交付手続が行われていることから、違法な公金の支出ではありません。

住民登録に関する措置については、当該自治会長の住民登録の状況については、個人情報であるので、申立人に回答できません。住所の認定に当たっては、届出人、記載内容等の確認を適切に行い、客観的居住の事実を基礎としつつも、当該居住者の主観的居留意思も総合して決定しなければなりません。また、実態調査については、本市では債権債務関係があるなど、必要と認められる場合に限り調査を行います。そのうえで、住民登録地が実態と異なる場合は、住民異動届を提出するよう指導しております。

本件においては、申立人と自治会長との間に債権債務関係があるとお申出なく、実態調査をする必要はないと判断しております。

情報の取扱いについては、自治会運営等のご相談については、個人情報を伏せて地域住民からとの形で、自治会長にご意見の内容のみをお伝えすることがあります。

本件について、主張されている住民登録に関する問合せ状況を、自治会長を含めた第三者へ情報提供したという事実につきましては、関係する職員に聞き取り調査を行いました。本市においてその事実は確認できませんでした。

今後、本市としては、自治会等の任意団体の具体的運営に対し指示をすることはできませんが、これまで同様、地域住民が協議しやすい環境づくりに努めてまいります。具体的には、自治会運営に関し苦慮されている地域を把握した場合は、直接地域に出向いてその状況を確認するほか、取り得る方法等の相談に乗るなど、課題解決に向けた対応を継続し、各自治会の運営が適正かつ円滑になされるよう、町内自治会の手引の配布、自治会長への研修を通じて、できる限りの後方支援を継続してまいります。

市の業務に不備がなかった事例

オンブズマンの判断

申立人のいう市の職員の発言について、オンブズマンとしては、かかる発言があったか否かの点については、申立人の苦情と市との回答に齟齬（そご）があり、事実を認定することができないため、市の対応についての適否は判断できません。

自治会の運営については、自治会は任意団体であることから、行政は自治組織に積極的に介入すべきでないと考えます。市が積極的に指導するとなれば、それこそ自治会への不当介入となりかねません。

市も基本的には同様の見解であると思われます。とはいえ、市が全く関与できないという訳ではなく、必要最小限の関与として、自治会から相談があった場合等の助言に問題はありません。最小限の関与は自治会の適正運営と住民自治の意識醸成の観点から当然に認められるべきものですが、自治会に対する積極的関与を促すことは、住民自治の本旨に沿わないため、積極的関与をオンブズマンが促すことはできないと考えます。市の主張のとおり、自治会から相談があった場合等に助言をするにとどめるのが相当と思われ、市に不備はないと考えます。

補助金等の交付については、自治会は任意団体であり自治組織に積極的に介入することはできず、基本的には手続的違法が認められない場合や、明らかな実体的な違法行為が認められない場合にまで、補助金等の交付等を違法と評価することは困難です。

本件では、各補助金等で事業計画書等の必要書類がきちんと提出され、審査を行ったうえで問題がないとのことなので、適正手続に従ってなされており、また実体的な違法行為を証する証拠もないことから、補助金等の交付等に不備は認められません。

住民登録に関する措置については、住民登録の状況については個人情報であることから本人以外に回答できないというのは当然の対応であると考えます。

本件においては、申立人は、当該自治会長の住民登録の状況をお尋ねになられており、個人情報なので回答できないとしている市の対応に問題はなく不備はありません。

情報の取扱いについて、申立人の市に対する自治会長の住民登録に関する問合せの状況を、市の職員が第三者へ漏洩したか否かについては、市の調査においても市の職員が第三者へ情報提供をした事実は確認できておらず、これ以上オンブズマンがこの点に関する事実調査をすることは困難であり、事実の認定ができません。

したがって、この点につき判断することはできません。

最後に、自治会運営に関して苦慮されている地域があった場合、市は、今後も基本的には、積極的な介入はしないとしながらも、状況の確認や課題解決に向けて相談に乗るなど、地域住民が協議しやすいような環境づくりに努めていくとのことでした。

一方で、自治会運営は自治会内部でなされるべきものですから、自治会には自治会員が主体となってより良い自治会を作り上げていかれることを期待します。

(15) 情報開示請求への対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、熊本市庁舎耐震有識者会議の議事録を開示請求した際に、担当課から不存在との虚偽の報告を受けた。熊本市庁舎耐震有識者会議分科会の議事要旨、議事メモとは異なる議事録が存在するはずなのに存在しないとして拒否された。この市の対応は、市民の行政アクセス権を侵害する行為であるからこの点について、苦情を申し立てる。

市からの回答

熊本市は、令和3年（2021年）4月初旬、熊本市附属機関設置条例第2条第1項に基づき、熊本市本庁舎等整備の在り方に関する有識者会議（以下「有識者会議」という。）を設置し、同年6月初旬に熊本市長から有識者会議に対し、諮問しました。

令和3年（2021年）6月初旬に開催された第1回有識者会議において、本庁舎の耐震性能について専門的かつ集中的な審議を行うため、耐震性能分科会（以下「分科会」という。）の設置が決定されました。分科会は、第1回（令和3年（2021年）10月下旬）から第7回（令和4年（2022年）11月下旬）にわたって審議を行い、報告書「熊本市本庁舎の耐震性能について（令和4年（2022年）11月）」をとりまとめ、第3回有識者会議（令和4年（2022年）12月初旬）において報告しました。

市が保有する分科会の議事の内容が記録されている文書としては、議事要旨の他に、議事メモ（会議の議事を速記し、内部資料として作成したもので、委員にその内容の正否について確認を取っていないもの）が存在します。

本件経緯について、令和5年（2023年）9月初旬、申立人により文書等開示請求書が情報公開窓口に出されました。しかし、対象となる文書の特定が困難であったため、同月中旬、担当課職員（以下「担当者」という。）から申立人へ電話し、請求の詳しい内容を聴取しました。その結果、申立人と担当者は、記載内容を「本庁舎等整備の在り方に関する有識者会議 耐震性能分科会の議事録（市ホームページで公開されている有識者会議の議事録と同程度のもの）」と補正することを確認しました。

そのうえで、分科会の「有識者会議の議事録と同程度のもの」に相当する文書を、市は作成又は保有していないため、同月下旬、「不存在」として不開示を決定し、申立人へ文書等不開示決定通知書を発送しました。

その後、申立人が担当課の窓口に来訪し、文書等不開示決定通知書の説明を求められました。応対した担当者と申立人で補正内容を「有識者会議の議事録と同程度のもの」と再確認したうえで、担当者から通知書の内容に沿って説明したところ、「オンブズマンに行く」と発言し、辞去されました。

本市が作成又は保有する分科会の議事内容が記録された文書は、議事要旨及び議

市の業務に不備がなかった事例

事メモが全てであり、熊本市ホームページに公開されている有識者会議の議事録と「同程度のもの」に該当する文書は存在しません。

申立人の開示請求への回答に当たり、回答内容の「不存在」という言葉が誤解を生むことのないように、「不存在」とだけ回答するのではなく、補足説明として、分科会の議事の内容が分かる文書である議事要旨及び議事メモの存在についても説明を加え、それ以外の分科会の議事内容が記載されている文書は存在しないことを示したことで、申立人に対する市としての説明責任を尽くしたものと考えています。



オンブズマンの判断

申立人の本件苦情申立ての趣旨は、分科会（申立人は「熊本市庁舎耐震有識者会議分科会」と呼称している。）の議事録が存在するはずなのに、市は、分科会に関する議事録等としては分科会の議事要旨及び議事メモしか存在せず、それ以外の分科会に関する議事録等は存在しないとして、申立人の開示請求に応じなかったというものです。

市からの回答によると、市が申立人に対して回答したのと同様に、申立人が呼称している熊本市庁舎耐震有識者会議分科会の議事録等としては分科会の議事要旨及び議事メモが存在するだけで、それ以外の分科会に関する議事録等は存在しないということでした。

ちなみに、分科会の議事要旨は、熊本市ホームページの中で既に公開されています。一方、分科会の議事メモは、内部資料として分科会の議事を速記したものです。分科会委員にその内容の正否について確認を取っていないということです。市によれば、熊本市情報公開条例第7条第5号に該当する情報が含まれ、分科会の審議内容が公開されるとその委員の自由闊達な議論が望めなくなるおそれがあるため、熊本市本庁舎等整備の在り方に関する有識者会議運営要綱第7条に基づき非公開とされているものです。市は、この点についても、申立人に対し丁寧に説明していることが認められます。

本件調査の結果、申立人が主張される「熊本市庁舎耐震有識者会議分科会の議事要旨・議事メモとは別の分科会の議事録等」の存在は確認できませんでした。

なお、「分科会議事要旨」「分科会議事メモ」に関する市の申立人に対する説明の対応も適切であったと認められます。

よって、市に不備はありません。

(16) 行政指導の求め（要約）

苦情申立ての趣旨

A 区 B 町付近の市道に民間の駐車場から砂利が流出して、交通の危険が発生している状態であるのに、市はその砂利を撤去するよう駐車場所有者に行政指導をせず放置していること、及び A 区 B 町の耕作放棄地から雑木、雑草が市道に張り出し交通の危険を生じている状況であるのに、市はその除去等を耕作放棄地の所有者に行政指導をしないことに対して苦情を申し立てる。

市からの回答

市民から除草に関する相談等があった場合には、あき地等に繁茂した雑草等の除去に関する条例（以下「条例」という。）に基づき、所有者に除草指導を行います。

除草指導は、条例第 4 条に基づく現地確認により繁茂状態が認められた場合に、条例第 3 条に基づく除草等の除去の勧告をすることができます。市では各区役所総務企画課が相談窓口となり、事業主管課である C 課が作成した「除草指導事務処理マニュアル」に従い、一連の事務処理を行っています。

事務処理の手順として、現地を確認して、雑草が繁茂状態であるか確認し、繁茂状態であれば当該土地の登記事項全部証明書を取得し、当該土地の所有者を確認し、その所有者に対して除草のお願い文書（以下「除草依頼書」という。）を郵送し、発送から約一か月後に現地確認を行い、未除草であれば再度除草依頼書を郵送しています。二回目の除草依頼書発送から約一か月後に現地確認を行い、引き続き未除草であった場合、C 課に依頼し勧告を行います。

本件の場合、令和 5 年（2023 年）6 月下旬に登記事項全部証明書を取得し、当該土地の所有者を確認したうえ、除草対象地を確認したところ、対象地の約半分が除草されており、樹木も伐採されていたため、繁茂状態ではないと判断し、除草依頼書の発送を中止しました。

次に、市民から道路に関する相談等があった場合、道路管理者において、道路法第 42 条に基づき、道路を常時良好な状態に保つように維持、修繕するとともに、一般交通に支障が生じないように適切な措置をとることとなります。

本件道路の管理者である A 区土木センターにおいて、当該道路を視察したところ、道路の交通に危険が発生している状況は認められなかったため、道路交通法第 71 条第 1 項に基づく行政指導はしていません。

このように、A 区担当課及び A 区土木センターとしては申立人からの相談や依頼の都度、現地確認や条例等に基づいた事務処理を行ってきており、一連の対応に問題はなかったと認識しております。

今後の方針として、申立人から指摘のあった市道には、道路勾配から土砂が溜まりやすい状況にありますが、堆積した土砂は一概に隣接する駐車場からのみ流出し

市の業務に不備がなかった事例

た土砂と断定することはできませんが、駐車場管理者へは、駐車場の適切な管理をお願いしてまいります。また、A区土木センターにおいても、適宜現地の土砂堆積の状況を確認のうえ、必要に応じて撤去していきます。

また、今後、草が繁茂する状態になり再度申立人や近隣住民からの除草依頼があった場合は、除草対象地が市の管理地でない場合は所有者に除草していただくこととなりますので、所有者に所定の手続に従って除草依頼書の発送を行います。



オンブズマンの判断

行政指導とは、「行政機関がその任務又は所掌事務の範囲内において一定の行政目的を実現するため特定の者に一定の作為又は不作為を求める指導、勧告、助言その他の行為であって処分に該当しないものをいう」(行政手続法（以下「行手法」という。）第2条第6号)とされています。

では、どのようなときに行政指導を求めることができるかといえば、「何人も、法令に違反する事実がある場合で、その是正のためにされるべき行政指導がされていないと思慮するとき、権限を有する行政機関に対してその旨を申し出て、行政指導を求めることができる。」(行手法第36条の3)としています。

本件では申立人が行政に指導を求めた際に法令違反があったのが問題となります。市からの回答によれば、砂利の流出について、本件道路において交通の危険が発生している状況ではなかった、つまり法令違反はなかったということであり、この点において申立人の主張と市の主張には齟齬（そご）があり、オンブズマンとしては現状においてこれ以上の事実調査は困難であり、交通の危険が生じていたか否かの事実認定をすることができないため、この点について判断することができません。

次に、耕作放棄地の雑木、雑草について、市によれば、雑草の繁茂は現認できたものの、歩道への張り出しは認められず、その際、申立人から、歩道へ張り出した雑草は申立人が自ら除草したということでした。つまり、申立人が行政機関に行政指導を求めた時点で、雑草が歩道へ張り出していた事実は解消されていて、法令違反の状態はなかったものと認められます。

本件申立ては、申立人が近隣住民の安全のために申し立てられたものだと思います。そして行政機関についても、申立人の地域を思う気持ちに答えようと、真摯に対応しようとする姿勢が感じられます。そして、申立人が溜まっていた泥や張り出した樹木の片づけをして下さったとのことで、改善がなされているようです。その結果、行政指導の必要があったとまでは認められず、行政指導をしなかったことに不備があるとはいえないと考えます。

(17) 児童相談所の不誠実な対応（要約）

苦情申立ての趣旨

令和4年（2022年）8月、私が病気で入院することになり、私の娘は熊本市児童相談所（以下「児相」という。）に一時保護された。その後、娘は児童養護施設に入所し、令和5年（2023年）9月に里親に出されることになった。その際、私たち夫婦から問合せをしないと全く報告もないうえ、問合せをしても事後報告で、何の連絡や相談もなく勝手に進められた。そのため、娘がどこの児童養護施設に入所したのか、どこに里親に出されたのかもわからずじまいであった。

また、児相の担当者は、電話の対応など、こちらの気持ちを考えず上から目線で頭ごなしに話すことが多い。家庭裁判所に提出するための書類には私や夫（以下「実夫」という。）に関する病名等について虚偽の申告をしており、私たち夫婦が育てることができないという文面があった。

このような一連の児相の対応に苦情を申し立てる。

市からの回答

令和4年（2022年）8月下旬、申立人が体調不良により病院に入院されました。翌日、児相の児童福祉司が家庭訪問し、在宅していた実父及び申立人のお子様（以下「本児」という。）と面談しましたが、実父は本児の一時保護を望まれませんでした。ところが、同月下旬夜間、実父が熊本東警察署に対し「自死したい。」旨の110番通報をしたため警察官が臨場し、翌日、児相が同署から本児の身柄付き児童通告を受けたため、同日、本児は一時保護となりました。

その後、児相担当児童福祉司が、申立人及び実父との面接を重ね、本児の社会的養護の必要性を説明し、同意を求めていましたが、申立人及び実父はこれに応じようとしませんでした。しかし、申立人及び実父には金銭管理のずさんさが目立つとともに本児に対する養育についても衛生的かつ十分な食事を与えていないなどの問題がありました。過去の経過及び申立人及び実父の病状に鑑みても、本児の家庭復帰は相当でないと思料されました。同年10月上旬、児相ケース検討会議において、本児の社会的養護の方針が決定し、これを受けて、申立人及び実父に対し、改めて、社会的養護への同意を求めましたが、申立人及び実父は再度反対しました。そこで、児相は、同月中旬の援助方針会議にて、一時保護を延長し、延長後の期間内に社会的養護への同意が得られない場合は、児童福祉法（以下「法」という。）第28条第1項第1号に基づく措置承認審判の申立て（以下「法第28条第1項第1号申立て」という。）を行うとの方針を決定しました。同年12月下旬、児相は、熊本家庭裁判所に対して、法第28条第1項第1号申立てを行い、令和5年（2023年）3月下旬、「本児を児童養護施設若しくは障害児入所施設に入所させること又は里親若しくは小規模住居型児童養育事業を行う者に委託することを承認する。」旨の審判結果が確定したため、同年4月、障害児入所施設への措置入所を行いました。

市の業務に不備がなかった事例

そもそも社会的養護は里親委託が原則であるため、児相は、里親への措置変更を行う方針でした。本児はもともと、発達面において軽度の遅れがみられましたが、同施設での生活を通して様々な刺激を受け、認知面や言語面の伸びが確認されるなど、順調に発育発達を遂げていました。同年6月下旬、児相において、本児の処遇方針について、ケース会議で検討した結果、本児は、今後、特定の養育者とのかわりや社会生活を通して、更なる成長が期待されると見込まれることから、養育里親への委託措置に切り替えることが適当との判断に至り、本児を養育里親へ委託する方針となりました。

申立人主張に対する市の見解をまとめますと、本児の一時保護は、申立人の入院中に、実父が希死念慮を訴えるという状況下で警察から身柄付き通告を受け、本児の安全を早急に確保する必要があったからで、申立人及び実父に対する事前の連絡や相談は困難な状況でした。その後も、児相は、申立人及び実父に対し、社会的養護が必要であると繰り返し説明しましたが、申立人及び実父は、社会的養護に同意されることはありませんでした。そこで、熊本家庭裁判所の承認を得たうえで、本児の施設入所措置をとり、その後、里親委託措置をとりました。また、施設入所措置・里親委託措置をとった際に、その都度、申立人に対して電話で報告を行っています。このような経過に照らし、児相が、「勝手に進めた」との事実はございません。

本児がどこの児童養護施設に入所したのか、どこに里親に出されたのかもわからずじまいだったとの主張についてですが、申立人が施設入所や里親委託等に同意しておらず、かつ、面接や電話などで家庭引取りを求めていることから、申立人が本児を連れ戻しに来るなどのおそれが認められました。よって、児童虐待防止法第12条第3項に基づき、申立人には、施設名及び里親名を伝えないこととしました。

児相の担当者は、こちらの気持ちを考えず上から目線で頭ごなしに話すことが多いとの主張についてですが、担当者は、申立人と電話で連絡を取り、本児の面会交流の際に1度お会いしましたが、終始、適切な対応であったと認識しております。

家庭裁判所に提出する書類に「私や夫に関する病名等について虚偽の申告をしており、私たち夫婦が育てることができない」という文面があったとの主張についてですが、「病名」は、申立人及び実父のかかりつけ医からそれぞれ聴取した病状調査結果に基づいて記載したものです。また、病状調査を含めた児相の調査結果を踏まえ、申立人と実父が本児を養育することは困難と判断し、その旨を申立書等に記載しております。

本児が安定した環境で適切に養育されるという支援目標に向け、今後も申立人及び実父の生活状況を確認しながら、本児への支援を継続します。引き続き、家庭復帰の適否を慎重に判断していくとともに、適宜親子面会の機会を設け、親子のつながりを保っていく所存です。また、申立人のご不安に寄り添い、適宜連絡を取りながら、申立人の理解を促していきたいと思っております。

オンブズマンの判断

法第33条第1項には、「必要があると認めるとき」に一時保護ができる旨規定しています。ここにいう「必要があると認めるとき」とは、児童の安全を確保し適切な保護を図る必要があるときと解されています。本件において、本児を一時保護した経緯は、申立人が入院中で、実父が自死を訴えて警察に通報したため、警察が本児の身柄付き児童通告をしたことによります。以上からすると、本児の安全を確保し適切な保護を図る必要が認められ、本児に対する一時保護の手續に違法性はなく、不備は認められません。

法28条第1項第1号・第27条第1項第3項には、児童を障害児施設への入所又は里親委託をさせることが、児童の親権を行う者の意に反する場合は、家庭裁判所の措置承認を得て行うことができる旨、規定されています。本件において、児童の親権を行う者である申立人及び実父が本児の障害児施設への入所に反対したため、家庭裁判所の措置承認を得たうえで、本児の障害児施設への措置入所を行っています。よって、本児に対する障害児施設への入所の手續に違法性はなく、不備は認められません。

里親委託についても、家庭裁判所の措置承認を得たうえで、本児の里親委託がなされているのが明らかであり、本児に対する里親委託の手續に違法性はなく、不備は認められません。

以上のとおり、本児に対する一連の一時保護、障害児施設入所、里親委託に関する手續に違法性はなく、不備は認められません。

なお、申立人は、本児がどこの施設に入所したのか、どこに里親に委託されたのか教えてもらえなかった旨申し立てていますが、申立人が本児を違法に連れ戻しに来るなどのおそれが認められたため、児童虐待防止法第12条第3項に基づき、申立人に施設名及び里親名を伝えないことにしたとのことですので、この点についても違法性は認められません。

申立人は、児相職員の対応についても苦情を申し立てていますが、「市からの回答」を見る限り、不適切な対応はみられません。申立人におかれましては少し強い口調と感じられたこともあったのかとは思いますが、あくまで本児のことを思っていることとされますので、その点、申立人にはご理解していただけたらと思います。

申立人は、1日も早く本児と一緒に暮らしたいとの思いから、児相の対応に苦情を申し立てていると思われます。児相も、本児の家庭復帰へ向けて、親子面会等、親子のつながりを保っていき、支援を行っていくとのことですので、申立人の生活状況が安定し、1日も早く本児が家庭復帰できることを期待しています。

市の業務に不備がなかった事例

(18) 消防隊員の現場対応と救急電話受電対応（要約）

苦情申立ての趣旨

本件苦情は119番通報を受けた職員の電話接遇に関する苦情（以下「趣旨①」とする。）と、臨場した消防隊員が、辛くて朦朧（もうろう）としていた申立人に対し、安心させるところか、申立人が痛いと訴えたことに対し「そんな大声を出したらだめですよ。」などと人の感情を逆なでするような言動をしたことに対する苦情（以下「趣旨②」とする。）である。

市からの回答

1 趣旨①について

令和5年（2023年）12月中旬消防局指令センターにおいて119番通報を受電しました。指令管制システムの地図上での位置情報は、A宅を災害点表示しており、同じ地番で2個所に住居（A宅・B宅）があり、家名表示が通報者氏名と異なったため、より詳細に近隣の目標建物、隣地の家名について聞き取りを行いました。その結果、B宅であることが判明し要請場所が確定したことで、直近の救急車へ出場指令を行い出場させました。引き続き傷病者の容態の聴取等を行い、通信を切断しました。

119番通報を受ける職員は、人命等に関わる緊急の対応に際して迅速かつ正確に、出場する現場の消防・救急隊員へ情報を提供するのが最も重要な職責ですので、通報者から聴取した内容を指令管制システム地図上での位置情報と照合し一致させた上で指令を発するとしています。

今回の事案は、通報者の説明とシステムの番地が一致しないため、誤出勤防止のため聴取の必要があり、その職責を全うしたものです。

2 趣旨②について

救急車が現場に到着時、申立人は玄関に立位で（歩行可）、頭痛を訴えておられましたので、X隊長が先行して申立人と接触、残る二人はストレッチャーを降ろして申立人をストレッチャーに乗せて車内収容をし、3名でバイタル測定、医療機関選定等に当たりました。その後、医療機関Aが受入れ可能との事であったため、いち早く出発するためY隊員は助手席とZ隊員は運転席に移動、現場出発の体制をとっていましたが、X隊長が詳細情報を医療機関Aへ伝えていたところ、申立人が大声で「頭が痛い」と訴えたため、電話越しにそれを聞いた医療機関Aが、受入れ困難と判断されました。そのため、受入れ病院が決まるまで出発の体制を維持し、再度、医療機関選定後、医療機関Bへの搬送が決定し、搬送しました。

職員が「そんな大声出したらダメですよ」という発言をしたことは、間違いありませんが、その発言の趣旨は、大きな声を出すことで申立人の頭痛が悪化することを心配したこと、X隊長が病院と連絡中であったため、それを遮らないよう

にするためであって、決して悪意によるものではありません。職員による申立人を迅速に医療機関に搬送するための言動が申立人に伝わらず残念です。

- 3 消防業務（救急業務含む。）は、市民の生命・身体・財産等を守るために安全面及び確実性を最優先とする選択をしなければならないという特殊性を持っている業務ではあるものの、自身の発言や行動が必ずしも正当であるという立場に立つことなく、場合によっては、市民の方との認識相違に発展することを念頭に置きながら、少しでも市民の方に寄り添う事ができるような業務遂行に努めてまいります。

オンブズマンの判断

1 趣旨①について

通報してきた申立人側と電話を受けた職員の話がかみ合わなかったことについては、通報者が外国の方で聞き取りが円滑にできなかったこと、また、申告する住所に、指令管制システムの情報では、住居が2軒あり、通報者の氏名とシステム上の家名表示が異なったことから、市は出動の目的地を特定するため、より詳細に近隣の目標建物、隣地の家名について聞き取りを行う必要があったことに起因すると考えられます。誤出動を防ぐために出動先の場所確認のため事情聴取が長くかかってしまったことは、市の対応としてやむを得ないものと考えます。

2 趣旨②について

臨場した消防隊員について、市への調査によると、X隊長が先行して申立人と接触し、3名でバイタル測定、医療機関選定等に当たったとのこと。その後、医療機関Aが受入れ可能との事であったため、いち早く出発するためY隊員は助手席に、Z隊員は運転席に移動し、現場出発の体制をとっていましたが、一転して医療機関Aによる受入れが困難となったため、他の受入れ可能な病院が決まるまで体制を維持していたとのことでした。

また、大きな声を禁じた点についても、申立人の頭痛悪化の防止と、受入れ先の病院との連絡のため、静かにするよう促したもので必要な対処だったと思われます。

- 3 消防局においては、市からの回答にもあるとおり、消防隊員として、自身の発言や行動が必ずしも正当であるという立場に立つことなく、少しでも市民の方に寄り添った業務遂行に努めていただきたいと思います。これからも、申立人からの苦言を参考にして、市民が安心して救急要請ができるように、努めていただくことを期待いたします。

市の業務に不備がなかった事例

(19) 会社駐車場前の歩道へのポール設置とその対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私の経営する自動車会社前の道路で、令和5年（2023年）11月頃から市による道路工事が行われていた。同年12月初旬に道路の補装が終わり、駐車場の前に穴が開いていたので現場作業員に聞いたところ、この穴にポールが建つと言われた。その位置にポールを設置されると、駐車場から出るのに邪魔になるので、同年12月初旬から下旬までの間にポールの位置を変えてほしいと、担当課と5～6回交渉をした。何度もお願いしたが、「絶対にここに建てないとダメ、他の場所では意味がない」と言われ場所を変更してもらえなかった。

そして、翌年1月中旬、担当課は、私がか会社にいないと思ったらしく、急遽連絡もせず、当該ポールを建てた。従前は駐車場からすぐに右方向へ出ることができていたが、当該ポールの設置によりそれができなくなり不便を強いられている。何度もポールを建てないようお願いしていたにもかかわらず、勝手に建てられたことに納得できないし、このポールを撤去してほしい。この点について苦情を申し立てる。

市からの回答

本件の苦情は、一般県道舗装等工事（以下「本件工事」という。）以前は、申立人が経営する会社の駐車場から右斜め方向に進行して県道に進出することができていたが、会社前の歩道にポールが設置されたためそれができなくなり不便であるとして、このポールの撤去を求めている苦情であると理解されます。

当該地域は、近年、開発等により住宅化が進行しており、小学生等が増加しているところ、通学路になっている当該交差点は、自動車交通量も非常に多く、交通事故の危険性が高まっている状況です。そのような中、令和4年度（2022年度）の通学路合同点検（A 小学校、教育委員会、PTA、交通管理者、道路管理者による危険箇所の確認と対策案の検討）において、学校関係者やPTA等から信号新設や当該交差点の安全対策について要望があり、交通管理者と協議のうえ、歩行者等の安全を図るため、老朽化して傷んだ舗装の補修及び区画線の引き直し、歩道と車道を区別するための縁石の設置、車が歩行者への衝突を防ぐためのボラードの設置、車の運転手に注意喚起するためのカラー舗装（歩行者横断帯）を総合的な安全対策として実施することになりました。本件工事の工期は令和5年（2023年）9月～令和6年（2024年）1月でした。

なお、申立人が撤去を求めているポールは正式にはボラードといい、「道路の付属物」として道路法第2条第2項第1号に「道路上の柵又は駒止め」と規定されている駒止めの一つです。主として交差点における横断歩道開口部及び隅切り部（以下「交差点開口部」という。）に設置し、車両の歩道への進入による歩行者等の人的被害を防ぐことを目的とした施設をいいます。

市は、申立人に対し、令和5年（2023年）7月から令和6年（2024年）1月にかけて、合計5回にわたって工事へのご協力とご理解をいただけるよう本件工事について説明いたしました。その過程で、警察署等の関係各所と協議し、道路の構造や安全性に配慮しつつ、申立人の要望に沿って申立人経営の店舗前面に新設を予定していた横断歩道を本件交差点の西側に変更しましたし、道路の舗装高や縁石の高さを、申立人の要望に沿う形へと可能な限り対応致しました。しかし、歩道の隅にボラードを移設するようにとの申立人からの提案については、前記のボラードの機能が発揮されないため変更することはできませんでした。

本件工事によって設置したボラードは、交差点の通行車両が歩行者等に衝突することを防ぐために必要な交通安全施設であり、事故等を考慮したうえで、設置の取りやめ及び申立人が希望する場所への移動はできないと判断しました。申立人に対してはその旨を説明しても同意をいただけませんでしたでしたが、ボラードの数量については申立人の主張に配慮しました。交差点を利用する歩行者や申立人を含む交差点近隣店舗等の駐車場を利用する方々等の安全確保の観点からも、撤去や移動の必要はないと判断しています。

今後、交差点の安全対策の観点からボラードの撤去、移設は行わない方針ですが、申立人から再度説明を求められることがあれば、懇切丁寧な説明を行い理解を得たいと考えています。

オンブズマンの判断

本件の苦情は、市が行った本件工事でボラードが設置されたことによって、申立人が経営する店舗の駐車場から右斜め方向へ進行して交差点に進入することができなくなり不便であるとして、このボラードの撤去を求めた苦情であると考えられます。

本件工事は、令和4年度（2022年度）の通学路合同点検において、地域住民からの要望により、交差点付近の総合的な安全対策として、令和5年（2023年）9月～令和6年（2024年）1月の工期で実施されたとのことでした。

問題となっているボラードは、交差点開口部に設置し、車両の歩道への進入による歩行者等の人的被害を防ぐことを目的としているものです。

本件交差点周辺はA小学校の通学路となっており、登下校により、多数の児童が同交差点出入口の横断歩道等を利用するところ、事故防止等の観点から、同交差点付近の安全を確保する必要性は高く、ボラードの設置はやむを得ないものと考えられます。

また、申立人は、ボラードの位置をずらして、右斜め方向へ進行して当該交差点に進入することを強く望まれているようですが、当該交差点への係る進入方法は、道路交通法第17条の通行区分違反（逆走）となります。申立人経営の店舗前の車道を一時的に右に逆走することになるからです。

市の業務に不備がなかった事例

交差点を利用する交通参加者は、通常、車道を逆走してくる車を想定せずに交差点に進入するため、このような想定外の行為は交差点の危険性を高めることとなります。市が、本件ボラードの設置箇所を現在の位置としたのは、車道を逆走して交差点に進入してくる車両との交差点内の事故を未然に防ぐためであるとも考えられます。この市の判断は相当と思います。

申立人におかれましては、これまでは右斜め方向に進行して当該交差点に進入することが可能だったところ、本件ボラードの設置によりそれができなくなり、不便を強いられ、納得できないというお気持ちのようですが、本件ボラードの設置場所は、市が管理する歩道です。広く一般市民が利用する公共の道路の管理については、横断歩道や信号の設置等について交通管理者（警察）等と協議のうえ決定されおり、本件ボラードの設置は公共の安全を判断の基礎にした行政裁量の範囲内であるといえます。

よって、申立人のお気持ちはお察ししますが、公共の安全を基礎とした総合的な観点から、市に不備はないものと判断します。