

## 報告書へ未掲載の事例（要約）

### ～ 目 次 ～

(1) 公務災害における補償の範囲 .....	3
(2) 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会の検討委員 .....	5
(3) 区民会議の設置に関する市民参加 .....	7
(4) 区民会議の設置方法 .....	7
(5) 区民会議設置目的の条例改正案の上程等に際しての不備 .....	9
(6) 障害物の撤去 .....	11
(7) バス停の廃止 .....	12
(8) 公募委員の選考 .....	13
(9) 介護保険料の算定方法 .....	15
(10) 市道陥没による事故に対する補償 .....	17
(11) 下水道工事に伴う被害 .....	19
(12) 農産物の駅検討委員会の運営方法 .....	21
(13) 手術に際しての対応 .....	23
(14) 国民健康保険の医療機関への保険給付 .....	25
(15) 市電軌道敷内の「緑のじゅうたん」など .....	27
(16) 上下水道料金徴収システムのリース契約 .....	28
(17) オンブズマン制度の運用 .....	29
(18) 市長の公約予算など .....	30
(19) 在日外国人への公金の支出 .....	31
(20) 街路灯など .....	32
(21) 街路灯の点検・維持管理 .....	33
(22) 広域避難場所の設定 .....	34
(23) 道路管理 .....	34
(24) 市街地の自転車設備の撤去、オンブズマン制度 .....	35
(25) 不正入居 .....	37
(26) 公園内の街灯など .....	38
(27) 児童相談所への一時保護 .....	39
(28) 市が契約している保険会社の対応 .....	40
(29) オンブズマン制度への不満 .....	41
(30) 市職員の懲戒処分 .....	42
(31) 市職員の懲戒処分 .....	42

( 3 2 ) 市職員の懲戒処分 .....	42
( 3 3 ) 地域包括支援センターの入札.....	43
( 3 4 ) 課税地積・面積の変更 .....	44

## (1) 公務災害における補償の範囲 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

国勢調査員として公務に従事中犬にかまれ傷害を負ったため、公務災害申請を行ったが、公務災害からは慰謝料が除外されている。慰謝料についても公務災害に含まれるべきであるし、慰謝料については市が飼主に対して請求すべきである。

また、申請してから決定まで1年以上経っているが、もっと早く支払ってほしい。

### 【市からの回答】

国勢調査員は、非常勤の国家公務員となり、公務上の災害を受けた場合には、公務災害補償が適用されることとなります。

慰謝料については、この療養補償の範囲からは除外されています。除外されている理由は国家公務員災害補償制度の立法趣旨に照らし、「身体的損傷」による損害を補償するとともに、被災した職員及びその家族を経済的困窮から保護することによって必要な福祉事業を行おうとするものであることから、慰謝料等の「精神的損害」は、公務の対象から除外されているものと考えられます。

慰謝料が除外されている以上、慰謝料については私人間で話し合うべき事項であり、市が介入するようなことではないと考えられます。

公務災害の認定申請及び補償請求については、国に対して行うものですが、国勢調査令第15条の定めにより、「市→県→国」という事務連絡のかたちをとるため、市が単独で給付を行うようなことができるものに比べるとどうしても時間がかかってしまうこととなります。

### 【オンブズマンの判断】

この制度の特質は、災害の発生について使用者（国）の過失の有無を問わず、職員の受けた損害を補填する責任を負う、使用者（国）の無過失責任主義を建前としていること、職員に生じた身体的損害のみを対象としており、物的損害も精神的損害も対象とされていないことにあります。

公務災害補償制度は、労働災害補償制度と同様に、公務災害によって生じた全損害の一部分（一定の財産的損害のみ）を簡易迅速に補償する制度として設計されていますので、慰謝料を補償の範囲から除外したのには合理的な理由があるものと考えます。慰謝料(精神的損害)については、従来と同様に、民事上の損害賠償制度に委ねられていることとなります。確かに、慰謝料も定額化して公務災害補償制度に組み込むことも制度設計としては考えられます。しかし、そこまで無過失責任原理を徹底させることは、一方では被害者の補償を手厚くするように思われますが、他方では、補償の低

い水準における定額化という問題と誰が補償の財源を負担するのかという問題を生じさせますし、損害賠償制度を、加害者の過失責任およびその基礎にある道徳的責任を軽視する事故補償制度へと変質させることになるのではないかと恐れます。慰謝料をどのように扱うかは、今後の補償制度の設計の仕方に関わる問題ですが、現行制度を現時点で大きく変えることは難しいのではないかと思います。

公務災害補償の範囲から慰謝料が除外されている以上、市は、慰謝料について申立人を代理する立場にはないと言わざるをえません。申立人の依頼に依って、申立人と相手方の間に介入するのも適切ではないと思います。市が申立人に代わって相手方に慰謝料を請求すれば、相手方は、市が正当な根拠なしに一方的に申立人に加担していると思うはずですから、それでは行政の公正さが疑われることになりかねません。

公務災害の申請から支給決定までおよそ1年かかっているのは、申立人のご批判にあるように、通常の間感からすれば、長くかかりすぎているように思われます。しかしながら、手続の経過をみますと、これだけの時間がかかったのは市の怠慢によるのではなく、市を窓口にして市から県を経て国に請求するという仕組みによるところが少なくないことがわかります。ただ、今回の申立人のケースでは、現行の公務災害補償手続の仕組みを前提としましても、申請から支払いまでの時間を短縮する余地はまだあるように思います。県と国に要請して全体としての事務処理が迅速になるように努めたいという市の意欲ある姿勢に期待したいと思います。

## (2) 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会の検討委員 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市公的オンブズマン条例検討委員会の検討委員に「審議会等の設置等に関する指針」(要綱)に反して、熊本市職員を選任した。要綱の条文に反することを指摘し説明を求めたが、納得のいく説明がないまま委員として継続した。

### 【オンブズマンの判断】

この件に関して、オンブズマンは次のように考えます。

あなたの上記苦情申立てを調査いたしましたところ、オンブズマン条例検討委員会の委員に市職員が入っておりますが、これは平成22年4月28日から施行された「熊本市公的オンブズマン条例検討委員会運営要綱」の3条において「検討委員会は、委員5人以内で構成する。」とし、学識経験者2人、弁護士1人、公募委員1人、市職員1人とされています。そのため、平成22年7月1日、委員を委嘱するにつき、市職員1人が入ったものです。

このように市職員1人を入れることになったのは、検討委員会の目的・性質からして、オンブズマンの制度上の位置づけ、任命、身分、責任、管轄、申立手続、調査、守秘義務など法令上の法的根拠や行政の業務執行手続等に詳しい職員の委員選任を行なうことで第三者機関としてのオンブズマン制度が円滑かつ十分に機能することに配慮できるのではないかと考えたことによるものです。なお、このことは審議会等の設置等に関する指針第7条第1項第2号のただし書きの規定を適用できる場合に該当することにもなります。

上記要綱の規定は不合理なものではありませんが、市の影響が強くなる虞があるとの指摘もありますので、このような市職員1人の選任が、その後、なんらかの形で検討委員会の討議において偏向を生じさせていないか調査いたしました。

検討委員会は、平成22年7月1日から同年11月1日までの間に前後5回にわたって行なわれておりますが、すべて市民に対して公開して行なわれておりますので、この市民に対して公開することからも特定の委員の圧力で議事進行がなされる状況にはなかったものといえ、また、平成22年8月31日の意見交換会などを通して市民の方々の意見を聞き、その意見を踏まえて「熊本市公的オンブズマン条例の検討に関する意見書」のⅠオンブズマン制度における基本的考え方の3オンブズマンの組織等の(2)オンブズマンの任命において、「任命するにあたっては、市民に対する説明責任を果たす意味から、その過程などにおいて透明性を高めるよう努めなければならないと考える」との文言を明記し、さらに、同意見書のⅡオンブズマン制度に関する留意点(意見)の4オンブズマン選考に際しての透明性の確保において、「オンブズマン

の任命は、市長が、市民の代表である議会の同意を得て行うものであるが、そこに至るまでの選考にあたっては、市民に対する説明責任を果たす意味から、人選の基準や選考過程について可能な限り明らかにするなど、その透明性を確保する方策について十分検討する必要があると考える。」との文言で明記しているとのことでした。このようなことも市民の意見が取り入れられていると言ってよいのではないかと思います。

パブリックコメントも平成22年12月1日から平成23年1月7日まで行われ、そこで出された市民の方の意見を入れて、条例案3条4項の文言修正もおこなわれているとのことでした。

以上のことからすると、市職員1人を委員にいられたことは要綱にもとづくものであり、そこには合理的な理由もあり、実際においても、そのことが検討委員会の検討につき不合理な偏向を生じさせるようなことはなかったと言えますので、その選任に瑕疵はなかったものと判断いたしました。

### (3) 区民会議の設置に関する市民参加（要約）

### (4) 区民会議の設置方法（要約）

#### 【苦情申立ての趣旨】

区民会議の設置は、市民の権利・生活等に重大な影響を及ぼすものであり、「市民参画と協働の推進条例」第5条に規定する「市民参画の対象」に該当する事項なので、市長等は市民参画の機会を設けなければならない。しかしながら、行われたのはパブコメだけで、市民参画の手法は採られていない。

また、区民会議を附属機関設置条例の改正によって設置しようとしているが、この条例は違法状態を回避するために緊急避難的に制定されたものである。このような目的・性格・背景を持つ条例に基づいて設置することは、その趣旨に反し、法令遵守という立場からも許されない。設置条例改正による設置は、「設置目的」以外については議会では議論せず、させたように見せかける「偽装」であり、議会制民主主義、二元代表制を否定するものである。

#### 【オンブズマンの判断】

この件に関して、オンブズマンは次のように考えます。

あなたの申立てを調査いたしましたところ、区民会議の設置については、「熊本市市民参画と協働の推進条例の改正」と「熊本市附属機関の設置条例の改正」という2本の改正案の形で提案されております。市議会において、前者の改正案については可決されましたが、後者の改正案については否決されております。

議会は、区民会議の設置条例を否決しましたが、その理由は、

- (1) 富合、城南、植木の合併三町では熊本市との一体感を深めているところであり、現時点での区単位の協議組織の設立はその機運に水をさすことが心配される。
- (2) 合併三町をはじめ、住民の声を拾い上げる基礎となる校区自治協議会等、既存の自治組織の設立が不十分であり、区内の意見集約が確実に行なわれるか不安がある。
- (3) 区民会議の位置づけや運営手法、権限、費用など、内容が明確でないという指摘に対して、市当局の見解は、区民会議の設置後に考えていくという回答であり納得できない。

などというように現時点での設置に対する否定的な意見が続出し、設置時期、役割等、制度のさらなる精査が求められました。その結果、区単位での住民協議組織の必要性は認めらうえで、2000人市民委員会等、他の市民意見集約方法とのすみわけを明確にするべきという意見や、区のまちづくりは市がビジョンを提案したうえで各区の市民に対し意見を求めるべきである。住民の参画により区の特色を生かしたまちづくりを進める組織として区民会議を位置づけるには、市の附属機関とせず、地方自治法

第252条の20に定める区の自治組織として設置すべきとの指摘がなされた後、区民会議の設置は時期尚早との見解により、条例改正案が全会一致により否決されました。

閉会后、「合併特例区協議会が存続する区もあり、設置は時期尚早、区が出発して2～3年経ち、落ち着いてから作ればいい。」「区毎の特性を生かした特色ある街づくりに区民の意見を取り入れる仕組みになっていない。」などの意見もでました。

以上の次第で、議員、会派によっても考えは様々なのですが、結局のところ、区民会議の設置は時期尚早との見解で全会一致により否決されました。しかし、区のまちづくりに住民の意見を聞く場を設けることを否定されたわけではありません。市の狙いが全くの的外れというものではないと思います。そのことは、前記の市民参画と協働の推進条例の改正案に「市は、それぞれの区の区域における課題の解決に向けた合意の形成ができるよう、必要に応じ、協議の場を設けるものとする。」(第21条2項)とありますが、これについては可決されていることから明らかです。市としては、区全体の課題やまちづくりを話し合う場の早期設置に向けて、名称や位置づけを含め全体的に制度設計を見直した上で、あらためて議会の了承を得たいとの考えです。

したがって、あなたの申立てにおける個別条例によるべき等のご指摘は、上記のように総務委員会及び市議会本会議などにおいても同様の指摘がなされております上、それぞれの区の区域における課題に向けた合意の形成ができるよう、必要に応じ、協議の場を設けることについては、今回の改正で市民参画と協働の推進条例に明文化(第21条2項)されましたので、市が今後行なう制度設計の見直しで考慮されていくものと思われまます。

## (5) 区民会議設置目的の条例改正案の上程等に際しての不備 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

強引な議案上程と否決の結果を導いた熊本市政令指定都市推進室に対する苦情がある。熊本市政令指定都市推進室によって、12月議会に上程され、総務委員会及び本議会において全会一致で否決された「区民会議」設置目的の附属機関設置条例改正案にあっては、本市自治において最高規範性を有する「熊本市自治基本条例」に違反しての起案及び諸手続きを強引に進めたことにより、多くの市民へ不利益を与えた。具体的には、①政令市における区政の内、区のまちづくりへ市民参画が遅れる元凶を作ったこと、②再度議案と成すには再度の諸手続きが必要となり、経費の無駄使いとなることである。

### 【オンブズマンの判断】

この件に関して、オンブズマンは次のように考えます。

あなたの申立てを調査いたしましたところ、区民会議の設置については、「熊本市市民参画と協働の推進条例の改正」と「熊本市附属機関の設置条例の改正」という2本の改正案の形で提案されております。市議会において、前者の改正案については可決されましたが、後者の改正案については否決されております。

議会は、区民会議の設置条例を否決しましたが、その理由は、

- (1) 富合、城南、植木の合併三町では熊本市との一体感を深めているところであり、現時点での区単位の協議組織の設立はその機運に水をさすことが心配される。
- (2) 合併三町をはじめ、住民の声を拾い上げる基礎となる校区自治協議会等、既存の自治組織の設立が不十分であり、区内の意見集約が確実に行なわれるか不安がある。
- (3) 区民会議の位置づけや運営手法、権限、費用など、内容が明確でないという指摘に対して、市当局の見解は、区民会議の設置後に考えていくという回答であり納得できない。

などというように現時点での設置に対する否定的な意見が続出し、設置時期、役割等、制度のさらなる精査が求められました。その結果、区単位での住民協議組織の必要性は認めたとうえで、2000人市民委員会等、他の市民意見集約方法とのすみわけを明確にするべきという意見や、区のまちづくりは市がビジョンを提案したうえで各区の市民に対し意見を求めるべきである。住民の参画により区の特徴を生かしたまちづくりを進める組織として区民会議を位置づけるには、市の附属機関とせず、地方自治法第252条の20に定める区の自治組織として設置すべきとの指摘がなされた後、区民会議の設置は時期尚早との見解により、条例改正案が全会一致により否決されました。

閉会后、「合併特例区協議会が存続する区もあり、設置は時期尚早、区が出発して2～3年経ち、落ち着いてから作ればいい。」「区毎の特性を生かした特色ある街づくりに区民の意見を取り入れる仕組みになっていない。」などの意見もでました。

以上の次第で、議員、会派によっても考えは様々なのですが、結局のところ、区民会議の設置は時期尚早との見解で全会一致により否決されました。しかし、区のまちづくりに住民の意見を聞く場を設けることを否定されたわけではありません。市の狙いが全くの的外れというものではないと思います。そのことは、前記の市民参画と協働の推進条例の改正案に「市は、それぞれの区の区域における課題の解決に向けた合意の形成ができるよう、必要に応じ、協議の場を設けるものとする。」(第21条2項)とありますが、これについては可決されていることから明らかです。市としては、区全体の課題やまちづくりを話し合う場の早期設置に向けて、名称や位置づけを含め全体的に制度設計を見直した上で、あらためて議会の了承を得たいとの考えです。

したがって、あなたの申し立てた「強引な議案上程と否決の結果を導いた熊本市政令指定都市推進室に対する苦情」については、上記のように総務委員会及び市議会本会議などにおいても同様の指摘がなされております上、それぞれの区の区域における課題に向けた合意の形成ができるよう、必要に応じ、協議の場を設けることについては、今回の改正で市民参画と協働の推進条例に明文化(第21条2項)されておりますので、市が今後行なう制度設計の見直しで考慮されていくものと思われます。

## (6) 障害物の撤去 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

自宅前の道路を挟んだ向かいの住人が市道に自転車を置き、電柱にくくりつけているような状態で、車両や歩行者の通行を妨げている。市に問い合わせると、担当の職員が現地の写真撮影を行ったみたいだが、その後数ヶ月経っても、自転車は放置されたままの状態であり、市から何の連絡もない。

### 【市からの回答】

申立人が主張するように、現況確認を行い、現場の写真撮影を行い、後日、市道上であれば撤去の指導を行うことができるが、私有地上となると指導は難しいということの説明をしました。この時点で、市としては、一応の説明を行ったものと考えていました。

それ以降は、設置者とは接触をとるようなことはありませんでしたが、この件につき特に進展がみられないため、申立人に対して電話連絡等は行っていませんでした。

市としては、このような事実状態が継続していることについては把握しておりましたが、現段階では私有地と市道との境界が確定されていないため、市としては即座に放置されている自転車を撤去することはできない状態です。

### 【オンブズマンの判断】

本件につき調査しましたところ、自転車等が市道の土地に置かれているように思われましたが、設置者の言い分は、市道上に置いているのではなくて、自分の土地に他人が入らないように自転車等でバリケードをはっているとのことでした。

すなわち、設置者は、自分の土地と主張しており、設置者の土地と市道との境界を確認する官民境界確定の手続がなされておらず、また、当該土地が市有地であることを証するにたりる明白な資料が市に存在していません。どのような経緯で、この土地が市道のように舗装がなされたのかも立会などの資料がなくて不明です。したがって、市は、設置者の主張を直ちに排斥できる根拠を有していません。

市としては、設置者と交渉し、私有地と市道との境界の確定を行うことを目指していますが、設置者と連絡を取って意思疎通を図ることが困難なため、今日に至っております。

私人のプライバシーの問題もあり、申立人に対する説明が不十分となったかもしれませんが、以上の事情で、自転車等を直ちに撤去することができない状態です。

## (7) バス停の廃止 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

定期バスの走行ルートが変更になり、それに伴い、近所のバス停が廃止されることになった。高齢者にとっては、バスは貴重な交通手段であるため、同じ場所にバス停を設置してほしい。

### 【市からの回答】

今回のバスルートの変更は、新幹線事業の一環で、新設される道路に従来の道路機能が転換されることに伴って生じたものであります。バス停を同じ場所に再び設置することについては、交通管理者、バス事業者と協議を重ねて参りましたが、従来のバスルートを存続させることは、道路構造上不可能であり、交通安全確保の観点から困難であると考えています。

バス停を同じ場所に設置することは困難ですが、従来のバス停から約250メートルの距離に代替となるバス停を設置しております。

### 【オンブズマンの判断】

市においても、従来のバスルートを存続させることにつき検討を重ねてきたとのことですが、困難な要素が多いようです。

バスルートの変更に伴い、バス停が廃止されるとなると、これまでのバス停の利用者にとってはご不便かと思いますが、その原因は新幹線事業にあり、駅周辺の街づくりとして、総合的な生活環境、交通の利便性の向上などを図るため、よかれと思ってしたことですが、その一部に逆転が起こってしまいました。

公共交通不便地域の解消、市民の足の確保については、極めて困難で難しい面があると思います。効率的で利便性の高いバス網実現、高齢化が進む中で高齢者住民の生活交通をどう確保するかに向けては、熊本市の長年の課題でもあります。そのためのバス交通のありかた検討協議会なども設けられて検討が行なわれております。

小型バスの導入、コミュニティバスの導入、NPO法人によるバス運行、便数が少なく使い勝手の良くない路線バスの代わりにタクシー利用補助その他様々な検討が行なわれているところですが、本件については、いまま駅周辺において環境変化が激しく、在来線の高架化も行われるほか道路状況も大幅に変わり、それにつれて歩行環境も変化しますし、次々と新たな計画が実行されており、駅周辺がどのように落ち着くのか不透明で、市においても小型バスの運行などを検討しておりますが未だ結論が出ず、バス停の利用者には不本意な結果となり、ご不便をおかけしていると思いますが、駅周辺の街づくりのためにご協力をお願いするほかないのかと思っております。

## (8) 公募委員の選考 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

委員会の公募委員に応募したが、選出されなかった。公募委員の選考は公正・公平に行ってほしい。また、今回の選考は作文と面接により行われたが、作文の模範解答を示してほしい。

### 【市からの回答】

公募委員の選考については、公正に行うために「公募委員の選考に関する要綱」を定め、要綱の規定に沿って選考を行いました。具体的には、局長、局次長、課長の3名からなる選考委員会を組織し、各審査項目について各々客観的な視点で評価しました。

選考の方法は、作文と面接によるものとし、選考基準の審査項目を4項目設け、各項目を5段階で評価し平均して3点を基準点とし、それ以上であり、かつ、上位の者から委員を選定しました。

本市としては、選考を公正に行うために定めた要綱に則って厳正な選考を行ったものでありますから、公正な判断を行ったものと考えております。

### 【オンブズマンの判断】

今回の公募委員の選考は、要綱の規定にしたがって選考されており、評価をつかさどる選考委員は局長、局次長及び課長の3名が担当し、いずれの者もそれなりの経験の有するものですから、その評価能力に不足はないものと思われま

す。また、上記3名により評価することになりますが、これは、その評価の公正を保つため、複数の評価者により応募者を評価し、それぞれの評価者の視点から見ることによって、一人の評価者だけで行う評価の偏りの危険を少なくしようとしているものです。

今回の評価方式では、評価者の評価により応募者の評価に差異が生じますが、同一評価者の視点は同一ですので、その評価者からは、応募者各人は同じ視点から評価を受けていることとなりますので、その点では公平で損得はないものと言えますし、さらに評価者の視点のバイアスは3人の評価者がいることで、その評価を平均することによって防止することができるようになっております。

したがって、評価者の視点によって評価にバラツキがでたとしても、その平均を取りますので、評価者の偏向を防止しておりますし、評価そのものは、評価者の評価能力を信頼して、その評価者に任せるシステムですので、評価者がその任務として評価したのなら、それを受け入れることでないと選考システムそのものが稼働しません。

応募者も、このシステムを了解して応募しているものとみなされます。

今回、市民の公募委員を求めたのですから、専門的立場に立って独立独歩で独自の意見を言われるよりも、市民目線を見て、常識的に照らし、わからないことは分からないと、おかしいことはおかしいと問いただしていただけるような人を選んだのではないかと考えております。

今回の公募委員については、市民目線の常識で十分であり、専門性は要求されていないと言えます。

なお、模範解答の点ですが、今回の選考は、アチーブメントテストをしているものではないので、知識を審査しているものではなく、会議を行える人かどうか、会議において力を発揮してくれる人を選考しているのですから、会議に臨機応変に対応してくれる人材を求めるものであって、あらかじめ定めた型に当てはまった人材を求めているものではないと思われま

すが、模範解答は、応募者自身が自分で作ってくれるような人でないと具合が悪いこととなります。解答は色々あるはずで、その人、その人、いろいろな人材が欲しいのであって、一つの型に当てはまった人を求めているのではないのですから、このような評価方法を取ったとしてもかまわないのではないかとと思われま

す。市が模範解答の型を示すというのは、そういう型を要求しているのではないので意味の無いことです。

選考の結果については、優秀な応募者の方々が集まり、いずれも甲、乙付けがたい中で選考したため、こういう結果になったものと思われま

## (9) 介護保険料の算定方法 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

最高額の介護保険料を徴収する旨の決定通知書を受け取ったが、投資信託で分配金以上の売却損を蒙っており、現実には投資信託の収入金額は無い。税務署では損益通算が認められ、投資信託の所得金額はないとして課税金額はゼロと計算されている。介護保険料においても、投資信託の分配金は売却損と損益通算してほしい。

### 【市からの回答】

熊本市の介護保険料の算定は、介護保険法及び介護保険法施行令並びに同法、同令の規定に基づき定める熊本市介護保険条例により行っています。関係諸条文によると、本件の損益通算は困難であると認識しております。算定基準については、市民への一般的な周知を図っておりますが、個別の事案に応じたきめ細やかな分かりやすい説明を心がけ、今後お問い合わせがあった場合には、税上の取り扱いと介護保険料算定の取り扱いについて理解を求めるように努めます。

### 【オンブズマンの判断】

介護保険料については、介護保険法第129条第1項が、市町村は介護保険事業に要する費用に充てるため保険料を徴収しなければならないと定めており、同条第2項で、介護保険料は政令で定める基準に従い条例で定めるところにより算定された保険料額によって課するとしております。そして、介護保険料の算定については、介護保険法施行令第39条第1項が、保険料を「合計所得金額」に基づいて算定するとしていますが、ここでいう「合計所得金額」というのは、同施行令第22条の2第7項において、「地方税法第292条第1項第13号に規定する合計所得金額をいい、その額が零を下回る場合には、零とする」と定めております。そうしますと、介護保険法でいう「合計所得金額」というのは、地方税法第292条第1項第13号の規定する「合計所得金額」ということになりますが、その規定では、合計所得金額を「第313条第8項及び第9項の規定による控除前の同条第1項の総所得金額、退職所得金額及び山林所得金額の合計額をいう」としてしております。そして、地方税法第313条第1項は、「所得割の課税標準は、前年所得について算定した総所得金額、退職所得金額及び山林所得金額とする」としてしております。さらに、同法第313条第2項は、「総所得金額、退職所得金額又は山林所得金額は、この法律又はこれに基づく政令で特別の定めをする場合を除くほか、それぞれ所得税法その他の所得税に関する法令の規定による所得税法第22条第2項又は第3項の総所得金額、退職所得金額又は山林所得金額の計算の例によって算定するものとする」としてしております。そうしますと、所得税法第

22条第2項によれば、総所得金額は各種所得の金額の計算の規定により計算した金額から、第70条第1項若しくは第2項（純損失の繰越控除）又は第71条第1項（雑損失の繰越控除）の規定の適用がある場合には、その適用後の金額の合計額としておりますので、投資信託の分配金に、売却損がある場合は、純損失の繰越控除（いわゆる損益通算）を受け得るのではないかとの疑問が生じます。しかし、地方税法第313条第2項には、「この法律又はこれに基づく政令で特別の定めをする場合を除くほか」となっていて、特別の定めがある場合は除くという除外規定を置いております。そして、同法第292条第1項第13号が、その特別の定めをしている除外規定ということになります。その規定では合計所得金額につき「第313条第8項及び第9項の規定による控除前の同条第1項の総所得金額、退職所得金額及び山林所得金額の合計額をいう」とされていて、この第318条第8項及び第9項の規定が純損失の繰越控除及び雑損失の繰越控除を定めておりますので、それらの規定による控除前の同条第1項の総所得金額、退職所得金額及び山林所得金額の合計額が「合計所得金額」となります。そのため、総所得金額に該当する分配金・配当金について、投資信託・株式等に係る譲渡損失の繰越控除等の控除の適用を受けることができず、控除適用前の金額が、ここでいう総所得金額に該当する分配金・配当金ということになります。

以上より、介護保険法でいう「合計所得金額」における「総所得金額」の計算においては、投資信託の分配金について言えば、売却損を控除する前の金額をいうものとされています。

介護保険料は、いわゆる課税所得の場合と異なる算定方式をとっておりますが、介護保険料が所得税・地方税において社会保険料控除の対象となっていることもあり、現行の制度ではやむを得ないところと思われまます。

## (10) 市道陥没による事故に対する補償 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

市道の陥没により負傷したため、現在、市と補償交渉を行っている。

市の担当者に一般的な休業補償の取扱いの説明を求めたが、市側の担当弁護士を介した前後で説明が異なった。休業補償が先にできない理由についても説明を求めたが、このときの市の対応も不満である。

また、「穴ホゲ」(今回の事故現場とは別の場所)を発見したので、修復の措置をとるように電話で通報したところ、何ら対応しようとしなない。

### 【市からの回答】

休業補償が先にできない理由は、担当弁護士と相談の上、休業補償をそもそも支払うべきかについて疑義が生じていたため、休業補償を先に支払うことはできないと考えていました。

一般的な休業補償の取り扱いに関する事例を知るためには、開示請求というものが存在し、その窓口を紹介しました。

「穴ホゲ」の通報に関しての対応につきましては、申立人から電話があった時点では、「路上事故補償」についての問い合わせだと思っていました。しかしながら、後の電話で、先の電話が「市道の陥没」の通報であったことがわかりました。

### 【オンブズマンの判断】

休業補償の取扱いについては、申立人と市の補償交渉は弁護士間で進められていることは、申立人も了解されているとおりです。休業補償に関する職員の一般的な説明と弁護士の仲介後の職員の説明の違いは、職員が市側の弁護士の補償交渉上の助言に従う必要がある以上、当然にありうることだと思えます。弁護士が仲介したあとで申立人が職員に求めようとされた説明内容は、市側の弁護士と申立人側の弁護士の交渉事項であるか、申立人側の弁護士の了解済みの事項のいずれかであろうと思えます。この点は申立人にもご了解いただきたいと思えます。

穴ホゲの通報については、市は自分たちの側に思い違いがあったことを率直に認めて、反省していることが確認できました。市は、申立人が路上事故に遭われたことに対して道路管理者として深くお詫びしたい、市側の思い違いについても深く反省しお詫びしたいということですので、申立人にも、市側の誠意ある気持ちをお汲み取りいただければ、まことに幸いです。

市が管理している道路の安全を保つために常時巡回点検することは、限られた職員では困難であると思えます。道路の陥没箇所などについて市民の方々から通報してい

ただくことは、道路事故を未然に防ぐために大変重要です。通常は、市は、通報を受けたら直ちに現場の調査をして、軽微な場合には調査時に職員が補修し、簡易補修が困難な場合には土木業者に依頼して緊急工事をしてもらっていると聞いています。今回の場合には不幸にも行き違いがありましたが、市民の方々からの通報には、これからも丁寧かつ迅速な対応を心掛けていただきたいと思います。

## (11) 下水道工事に伴う被害（要約）

### 【苦情申立ての趣旨】

市の発注した下水道工事によって、自宅に亀裂が入るなど重大な被害を被ったが、その被害について、市は誠意ある対応をしない。市は工事の事前調査をしていないのに、写真の日付を改ざんして事前調査をしたことにしている。たしかに私は、工事前の日付を事前調査の書類に記入しているが、それは、事後に、市の担当者に言われるがまま、訳の分からないうちに記入させられたものである。私は何度も被害を訴えているが、組織ぐるみで証拠を改ざん・隠蔽し、果ては私を誹謗中傷するなど、市の対応の酷さは目に余るものである。

### 【市からの回答】

本件工事が行われた際、申立人の承諾書（自筆署名・捺印）を得たうえで、事前家屋調査及び事後家屋調査を実施しております。その結果、本件工事の影響による被害は確認出来ませんでした。この調査結果は、当時、申立人へも報告しています。市は、実際に下水道工事によって家屋に被害が生じた場合は補償を行っておりますので、申立人の家屋についてのみ補償を避けるために事前家屋調査の写真や日付を改ざん・隠蔽することはありませんし、申立人に対する誹謗中傷も行ったことはございません。なお、当時、被害が確認できなかったとの調査結果を申立人に報告しましたが、その時点では、被害の訴えはありませんでした。

### 【オンブズマンの判断】

申立人は、本件工事により、家屋や塀にひびが入ったから損害を賠償すべきだと主張し、市は、工事の事前・事後の家屋の写真からしても、何ら変わりはないから、家屋や塀のひびは元から入っていたもので、工事によって入ったものではないと反論しています。

この点につき、申立人は、家屋の写真撮影が、前後2回おこなわれていることは間違いないが、いずれも工事で家屋や塀にひびが入った後に写真撮影したものであり、家屋や塀にひびが入ったのは工事のせいであると主張しています。

ところで、本件写真を撮った目的は、申立人が署名・押印している「工事に近隣する家屋の現状調査（写真撮影、図面作成等）の承諾書」に記載がなされておりますように、お互いが納得できる話し合いの参考資料にするためであって、申立人ばかりでなく、近隣の家屋も同様に調査されています。そして、市は、これらの調査作業を、民間企業に請負わせており、同社の調査報告書が市に提出されております。

写真の中で掲示されている表示板の日付、申立人の署名・押印した承諾書の日付、

図面などの日付からしても、申立人の主張するように、写真撮影が2回とも工事終了後におこなわれたものであるとする根拠は、調査報告書の中ではどこにも見当たりません。

申立人は、工事前の日付を承諾書に記入しているが、それは事後に、市の担当者に言われるまま、わけが分からないうちに記入させられたものであり、何度も市に被害を訴えているが、組織ぐるみで証拠を改ざん・隠蔽し、果ては申立人を誹謗中傷するなど、市の対応の酷さは目に余るものであると主張しております。

しかし、これまでも市は工事により損害が発生したときは補償をしておりますから、市が申立人の家屋について補償を避けようとする特別の目的、動機ないし理由があるとは思えませんし、工事前の日付で申立人が署名・押印をしている承諾書ですので、これが事後に、わけの分からないうちに記入させられたものだという申立人の主張を直ちに肯定して納得できるものではありませんし、さらに、組織ぐるみで証拠を改ざん・隠蔽し、果ては誹謗中傷するというものの、誰が、何時、どのような方法でという様な、その具体的内容、方法がはっきりせず、まったく事実関係が不明と言わざるを得ません。また、本件調査そのものは、民間企業が行なっており、同社までが偽造行為等に係わって日付を改ざんしたとは通常考えられません。

以上の次第で、本件工事が原因となって、申立人の家屋や塀にひびが入ったと認めるに足る証拠を見つけることが出来ません。したがって、本件申立においては、市に責任を負わせることは出来ないものと判断いたしました。

## (12) 農産物の駅検討委員会の運営方法 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

農産物の駅検討委員会（以下、「委員会」という。）では、農産物直売所や加工所、レストランを造ることが検討されているが、この計画は平成22年度末までに最終決定することとされていた。しかしながら、現在においても最終決定がなされていないばかりか、委員会に新たに2名の委員が追加され、候補地もさらに2つ追加された。

上記委員及び候補地の追加は正当な理由によるものではなく、継続審議を阻害し、計画を滞らせるものであるため、そのような追加はすべきでないし、公正公平な審議が阻害されないようにすべきである。

### 【市からの回答】

委員会においては、農産物の駅の建設地について、平成22年9月から、平成23年3月まで審議を重ねていき、4箇所を建設候補地として選定いたしました。しかしながら、平成23年9月に市議会において、候補地選定に係る調査経費の執行にあたっては、建設候補地の白紙からの再検討を行うこととされたため、再度建設候補地を検討する必要性が生じ、新たに平成23年度の委員会を設置することとなりました。

申立人は委員を2名追加したとおっしゃっていますが、委員会が単年度委員会であることから、平成22年度の委員会と平成23年度の委員会については、形式的には連続性がなく、平成22年度に12名の委員を選任し、平成23年度に改めて14名の委員を選任したものです。

新たな候補地の追加については、市議会の決議を受け、一度白紙に戻す必要性がありました。そこで、8つの候補地（平成22年度に選定した4候補地を含む）を選定し、現在、4候補地まで絞られている段階です。

### 【オンブズマンの判断】

委員会は、「平成22年運営要綱」にもとづき、運営されてきましたが、平成23年をもってその役目を終了しました。その後、市議会からの意見・要望を受けて、再検討を行うこととなり「平成23年運営要綱」に基づき、平成23年11月から再度候補地を検討しています。

以上の次第ですが、政策決定につき、その過程が、課題・構想設定→検討・調整→報告・立案→委員会審議・採決→本会議可決→成立というような公式的な諸段階に分かれておりますから、実際の決定過程の流れの途中で世論の変化、経済状態の流動化、環境の変化などにより別の局面が随伴してきますので、その過程で思わぬ方向へと展開し、その結果も予想外のものになることもあります。しかし、それは、それぞれの

過程における意見や論理が反映する結果といえます。今回のことは、市議会において、その意見を反映したことによるものであり、このような結果に至るまでの過程は全て公開で行われており、その過程に異常な影響力を与えたものの存在も伺えませんので、検討委員会の再度のやり直しが不当なものとは言えないと判断しております。

### (13) 手術に際しての対応 (要約)

#### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市立病院で手術を受けたが失敗され、苦痛が長引いた。この際の事前説明が不十分だったことや、手術中の職員の態度が悪かったことに憤りを覚える。再手術を受ける場合は、再び手術費用を払わなければならないとも言われ、納得できない。手術は失敗したのだから手術費用を返してほしい。

#### 【市からの回答】

症例ごとに個人差があるので、一般的に施術効果を何パーセントなどと表現することではなく、また、通常1回の施術で完治することは稀で、あくまで治療の一環として行うことや、治療の内容と費用などの説明は事前に申立人に行っています。手術中の態度については、当事者に確認したところ、そのような事実は確認できませんでした。が、施術にかかるスタッフ全員に対して、患者さんが不快に感じることがないように、誤解を招くおそれのある言動を慎むように周知徹底を行いました。また、本件の医療行為の内容に不適切なところはなく、「失敗」とは考えられないため、治療費を返還することはできません。

#### 【オンブズマンの判断】

申立人が施術の結果を「失敗」と「確信」したことには多分に申立人の「誤解」があると考えざるをえませんが、申立人をそのように「誤解」させたのは、病院側の説明内容が不十分だったことに起因するところが大きいと判断しました。コミュニケーション上の問題は、申立人と病院側の双方に関わるのですから、申立人の「誤解」の原因がすべて申立人にあると考えるのは難しいからです。申立人の身体的実感からすれば、痛みをとるための施術のはずが痛みは続いているから施術は「失敗」したのではないかという「疑い」が、次第に施術は「失敗」したという「確信」になっていったのではないかと推測されます。第1回の施術後に持続する「痛み」に対して十分なケアがなされていれば、申立人の強い「疑い」は「確信」にまでならず解消可能な「誤解」にとどまったかもしれないと思います。申立人は、施術が「失敗」という「確信」に基づいて治療費を全額返還してほしいと申立てていますが、施術は「失敗」したわけではないからその返還には応じられないというのが病院側の回答でした。この回答も、病院側の明確な意思を示しているのは理解できますが、もう少し説明がほしいところです。

病院側に期待したいのは、申立人に対してこれまで説明責任を十分には果たしていなかったことを率直に認めて何らかの対応を示すことです。申立人をお願いしたいの

は、病院側がそのような何らかの対応を示す機会を求めた場合には、その求めに応じていただき、病院側に対してご自身の経験された精神的苦痛を直接語っていただきたいということです。申立人の今回の申立てが機縁となって、病院側は、今後は、患者さんに対して事前および事後の説明責任をきちんと果たすように努めていくものと期待したいと思います。

#### (14) 国民健康保険の医療機関への保険給付 (要約)

##### 【苦情申立ての趣旨】

民間の医療機関で受診した際にパッチテストが行われたが、私に対して行われたパッチテストは保険給付の対象外であるのに保険給付がなされている。また、民間の医療機関で診療を受けた際、そこで受けた投薬は不要なものであった。

上記のような行為は取り締まるべきであるし、保険者である市は、医療機関に対して保健給付金の返還請求をすべきである。

また、市に対し、「医療ミス」と「診療報酬明細書 (レセプト)」について尋ねたところ、その際虚偽の回答が行われた。

※ パッチテストとは、アレルギーと考えられる物質を水に溶かしたエキスを皮膚と接触させてその部位に反応が生じるかどうかを見る皮膚反応検査のうち、皮膚にエキスを塗って反応が出るかどうかを見る検査方法のことです。

##### 【市からの回答】

パッチテストが行われたということについては、レセプトの保存期間を過ぎているため事実確認ができませんし、申立人が主張するようなかたちでは、市から医療機関に対して保険給付金の返還請求をすることはありません。仮に返還請求権が認められるとしても、返還請求権は時効消滅 (地方自治法第236条) していると考えられません。

また、「パッチテストの内容にもよるが、治療目的であれば保険適用になると思います。詳細については、病院の医師に尋ねていただくといいです。」と説明しましたが、市としては、虚偽の回答を行ったものとは認識していません。

##### 【オンブズマンの判断】

保険適用外のパッチテストの費用が保険請求されていたとしても、それは市の判断ではなく、九州厚生局の判断によるものと思います。

その場合に、パッチテストに危険性ある場合を医師の間にどの程度一般的に認識されていたのか、およびパッチテストによる保険請求がどこまで一般的に認められていたのかが問題になりますが、前者は医師の専門的判断の問題であり、後者は九州厚生局の監査の内部基準とその運用の問題であろうと思います。

保険者 (熊本市) は、九州厚生局の取り締まりに関与する立場にないと言わざるを得ないと思います。

保険金の返還請求については、確かに、申立人からすると、医療機関の不正請求が見過ごされているとすれば許しがたいことです。

しかし、保険給付の返還請求の仕組みをみると、保険者（熊本市）が医療機関に対して不正請求に係る費用を返還請求するためには、九州厚生局と熊本県の共同による監査の結果、診療報酬の不正請求が発見されて、熊本県から返還通知が保険者（熊本市）に送付されることが手続的な前提になっています。保険者（熊本市）はその返還通知に基づいてはじめて医療機関に返還命令の通知を送付することになります。申立人のケースでは、特定の医療機関に対する査定によって、熊本県から返還通知等も送付されないまま、すでに保険給付がなされています。保険者（熊本市）のレセプト保管期間も経過していますし、返還請求権自体が5年で時効消滅しています。もっとも、時効にかかっているとしても、保険者が医療機関に対して法的に返還請求できないというだけですので、医療機関が、受け取った保険給付額を自主返還することは考えられないではありません。

市の職員はパッチテストが保険適用になる場合があることを一般的に語った可能性もありますが、申立人は、市の担当職員がパッチテストの保険適用が限定されていることを明確に認識していないこと、さらにはパッチテストの危険性を認識していないことを問題にしているものと推測されます。

市の担当課が保険診療の仕組みに対する正確な認識をもつのが望ましいのは言うまでもありませんが、医師ではない市の職員にパッチテストの保険適用の具体的な範囲について即答を求めること自体に無理があるように思います。

申立人の思いのなかには、不当な医療行為や投薬によって人生を傷つけられた被害者としての思いがこめられているのはもとよりですが、それだけでなく、医療機関による診療報酬の不正請求に対する公憤ないし義憤も感じられます。しかしながら、保険診療制度の枠組みの中では、申立人の被害者感情に支えられた責任追及も、公憤に支えられた責任追及も難しいと思えるのも事実です。申立人の申立てを支えている公憤ないし義憤が、一つの社会的な問題提起として受けとめられることに期待したいと思えます。

## (15) 市電軌道敷内の「緑のじゅうたん」など (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

通町筋の軌道敷内の芝生の植え込みは、維持管理等に多大な費用を要するので止めるべきである。通町筋では、野鳥の糞害がひどく、観光客の迷惑になっている。タクシードライバーのマナーが悪く、観光客の迷惑になっている。公衆トイレの照明が暗く不衛生である。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた苦情申立てについては、調査を行うかどうか慎重に検討しましたが、熊本市オンブズマン条例第15条第2号では、「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」には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされております。ここでいう「苦情の申立てに係る事実について、自身の利害を有」するとは、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けたことを言います。あなたの苦情申立ては、いずれも市政の改善を求める貴重なご意見ですが、申立人自身が個別直接に上記の利害を有している事実とは言えないので、オンブズマンの調査の対象外となります。

なお、あなたの上記ご意見につきましては、同様のご意見が他の市民の方からも届いておりますので、本年度末にオンブズマンが報告書をまとめる際に同報告書の内容に反映させたいと考えております。

また、軌道敷内の芝の植え込みなど市政に関する一般的なご要望・ご意見については、熊本市広聴課がご提案を受け付けております。

## (16) 上下水道料金徴収システムのリース契約 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

市は、民間会社と上下水道料金徴収システムのリース契約を締結しているが、運用開始が2年ほど延長されたとの報道があった。運用開始されていないシステムにもかかわらず月額100万円程度の支払いをしているとのことである。市民として、このような不正な支払いや税金の不正使用は我慢できない。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については、調査を行うかどうか慎重に検討しましたが、熊本市オンブズマン条例第15条第2号では、「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」には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされております。ここでいう「苦情の申立てに係る事実について、自身の利害を有」するとは、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けたことを言います。あなたの苦情申立ては、いずれも市政の改善を求める貴重なご意見ですが、申立人自身が個別直接に上記の利害を有している事実とは言えないので、オンブズマンの調査の対象外となります。

なお、普通地方公共団体の職員について違法若しくは不当な公金の支出、財産の取得、管理若しくは処分、契約の締結若しくは履行若しくは財産の管理を怠る事実があると認めるときは、住民監査請求が可能な場合がございます(地方自治法第242条)。詳細につきましては、熊本市監査事務局にお問い合わせください。

## (17) オンブズマン制度の運用 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市オンブズマンが申立人に対して通知書を送る際に、郵便配達を利用しているが、郵便費用軽減のために、電話受付ならば電話による通知、ネット受付ならば E メールによる通知にすべきである。また、オンブズマンへの市民の申立てにより市政が改善した場合は、表彰等を行うべきだ。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については、調査を行うかどうか慎重に検討しましたが、熊本市オンブズマン条例第 15 条第 2 号では、「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」には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされております。ここでいう「苦情の申立てに係る事実について、自身の利害を有」するとは、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けたことを言います。あなたの苦情申立ては、いずれも貴重なご意見ですが、熊本市オンブズマン条例には表彰制度自体が存在しないため、立法のご意見にはなりませんものの、申立人自身が個別直接に上記の利害を有している事実とは言えないので、オンブズマンの調査の対象外となります。

なお、オンブズマンからの通知が郵便配達により行われている件につきましては、市民の皆様からのご苦情を真摯に受け止め、ご苦情の内容を紙媒体で記録に留める必要があることから、公印押印の上で郵送することと定められており、メール・電話等の手段は採っておりません。何卒ご理解を賜りたく存じます。

## (18) 市長の公約予算など（要約）

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市長の公約予算が179億円あることをほとんどの人は知らない。市政だよりに掲載して、一般市民に周知すべきである。また、幸山政史後援会に600万円も寄付をしている。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については、調査を行うかどうか慎重に検討しましたが、その検討過程で、関係資料を参照しましたところ、次のことが判明いたしました。

まず、市政だより平成23年5月号に公約124項目の予算が179億円であることが明記されております。124項目すべてについて逐一記載されてはおりませんが、「予算について詳しくは財政課（☎096-328-2085）へ。」というご案内がございます。

また、平成22年度に幸山政史後援会に600万円の寄付がありますが、この寄付は「幸山政史の会」という市とは別個のいわゆる政治団体が行ったものであり、市から600万円が支出されているわけではございません。

ところで、熊本市オンブズマン条例第15条第2号では、「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」には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされております。ここでいう「苦情の申立てに係る事実について、自身の利害を有」するとは、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けたことを言います。あなたの苦情申立ては、市政の改善を求める貴重なご意見ですが、申立人自身が上記の利害を有しているとは言えませんし、幸山政史の会の寄付は市の業務に該当していないこともあり、オンブズマンの調査の対象外となります。

## (19) 在日外国人への公金の支出 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

在日朝鮮人にいくら払っているのかを教えてほしい。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨について、調査を行うかどうか慎重に検討しましたところ、調査対象が不明確な上、その申立ての内容からすると、オンブズマン条例第15条第2号により、「自身の利害」を有しないものとして、オンブズマンの調査対象外事項になります。

すなわち、熊本市オンブズマン条例第15条第2号では、「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」には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされており、ここでいう「苦情の申立てに係る事実について、自身の利害を有」するとは、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けたことを言います。あなたの苦情申立ては、申立人自身が個別直接に上記の利害を有している事実とは言えないので、オンブズマンの調査の対象外になります。

## (20) 街路灯など (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

市の街路灯のメンテナンスが悪いため、電気代や電球の無駄遣いがある。旧熊本市産業文化会館の有効活用が出来ていない。オンブズマン事務局が民間のビルにあることや、通知書を郵送したりしているのは無駄遣いであるし、同じビルには熊本市教育委員会が入居しており公平かつ中立が保てるのか疑問である。市役所の建物外観および周辺（特に駐車場側）の設備などの管理・清掃が悪く、破損・汚損が見える。熊本市のバス路線が市民のニーズに合致しておらず料金も高いし、事業者間の競争も促進されていない。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立てについて、調査を行うかどうか慎重に検討しましたが、熊本市オンブズマン条例では、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けたことを申立ての要件にしております（同条例第15条第2号）。

あなたの苦情申立ての、街路灯の点灯の問題、旧熊本市産業文化会館の有効活用の問題、市役所の建物外観や周辺設備の管理・清掃の問題、バスの路線や料金の問題などは、いずれも市政の改善を求める貴重なご意見ですが、申立人自身が直接の不利益や権利の侵害を個別に被った事実とは言えず、市政に関する一般的なご要望・ご意見ですので、オンブズマンの調査の対象外となります。

なお、市政に関する一般的なご要望・ご意見については、熊本市広聴課がご提案を受け付けております。

また、オンブズマン事務局の所在地に関しては、オンブズマンの独立性を担保し、かつ市民の利便性およびオンブズマンの調査の効率性を確保するという観点から、市役所庁舎内ではなく、近隣する立地に設置することとし、賃料が最も安価な現物件に決定したものです。あなたのご指摘のとおり、同じビルに市の機関が入居しておりますが、オンブズマン事務局とは物理的に隔てられた個室となっており、独立性が損なわれることはございません。

オンブズマンからの通知が郵便配達により行われている件につきましては、市民の皆様からのご苦情を真摯に受け止め、ご苦情の内容を紙媒体で記録に留める必要があることから、公印押印の上で郵送することと定められており、メール・電話等の手段は採っておりません。何卒ご理解を賜りたく存じます。

## (21) 街路灯の点検・維持管理 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市立向山小学校正門横の街灯が切れたままになっており、付近が暗く防犯上良くない。私のように市政などに不満を強く抱えている人が夜間に付近を通ることもあるので、そういった人が、いつ気が変わって犯罪を犯しかねない状況であり、市民が犯罪の危険にさらされている状態を市は放置している。私もそこを一人で通るのが怖い。

また、太平橋際（本山地区側）に設置されている街灯が切れたままになっており、散歩などで道路を渡る人もいるので特に夜間はとても危険だと思う。以前より街路灯の点検・維持管理が悪いと苦情を入れていたが一向に改善していないと思われる。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については受け付けましたが、熊本市オンブズマン条例第15条第2号では、「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」には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされております。ここでいう「苦情の申立てに係る事実について、自身の利害を有」するとは、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けたことを言います。あなたの苦情申立ては、市政の改善を求める貴重なご意見ですが、没个性的で申立人自身が個別直接に上記の利害を有している事実とは言えないので、オンブズマンの調査の対象外となります。なお、市政の改善を求める一般的なご要望・ご意見については熊本市広聴課がご提案を受け付けております。

また、同条例第15条第5号では、「調査が相当でないと認められるとき」には、当該申立て事項はオンブズマンの調査の対象外となると規定しております。ここでいう「調査が相当でないと認められるとき」には、重複その他の理由により新たな申立てと認められない場合も含まれます。上記苦情申立てに関しては、すでに街路灯の管理に関する案件を受け付けており、いずれも市内の街路灯の管理に関する苦情であることから、重複する申立てとして、同条項に該当し、調査が相当でないと認められるので、オンブズマンの調査の対象外となります。

あなたの上記ご意見につきましては、市政一般の改善を求める貴重なご要望ですので、本年度末にオンブズマンが報告書をまとめる際に同報告書の内容に反映させたいと考えております。

## (22) 広域避難場所の設定 (要約)

## (23) 道路管理 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

広域避難場所の設定が不適切であるし、防災マップなどは大災害を想定したものになっていないと思われ、不安である。また、市道の白線が消えて危険が生じているのに補修メンテナンスをしていない。

この件も私にとって利害が生じていると主張しても、また必要な工事をしない事による市の税金無駄遣いによって市民が不利益を被ったり、交通事故の危険にさらされたりしても、オンブズマン条例第 15 条第 2 号にある申立て人に直接利害を有しないから都合の悪い調査は調査対象外と判断するオンブズマン制度がまずおかしいと考える。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については受け付けました。あなた様には重ねてのご通知となり恐縮ですが、熊本市オンブズマン条例第 15 条第 2 号では、「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」には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされております。ここでいう「苦情の申立てに係る事実について、自身の利害を有」するとは、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けたことを言いますので、没個性的で一般化しているご提言は調査対象外となります。

このような調査対象外の規定が設けられたのは、苦情の内容がいたずらに広範化し、市民の個別の権利及び利益を保護するというオンブズマン制度の本来の趣旨を逸脱する事態を防止するためです。

あなたの苦情申立てはいずれも、市政の改善を求め、広く熊本市民の利益に関わる貴重なご意見ですが、申立人自身の個別の利害と直接関連する事実とは言えないので、オンブズマンの調査の対象外となります。

あなたの上記ご意見につきましては、市政の改善を求める貴重なご要望ですので、今までに頂いたご意見とともに本年度末にオンブズマンが報告書をまとめる際に同報告書の内容に反映させたいと考えております。

## (24) 市街地の自転車設備の撤去、オンブズマン制度 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市の駐輪場有料化の際に行われる市街地の自転車駐輪設備の撤去は、市民の利便性を奪い現在使える設備（税金）を無駄にする事になる。また禁止区域の近くの区域外のマンションの自転車置き場などに駐輪に困った人の駐輪が増えるのではないかという心配もある。

また、オンブズマン制度を利用して熊本市政に対して苦情申し立てをするも、現行のオンブズマン制度では市民である私からの苦情意見が調査対象外となり、オンブズマン制度の本来の目的を果たせない状態にある。現行の熊本市オンブズマン制度で「自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けた」という事に熊本市民が納めた税金を有効に使ってもらい安心・快適に熊本市に住む権利は含まれていないのか。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については受け付けましたが、あなた様には何度も重ねてのご通知となり恐縮ですが、すでにご案内のとおり、熊本市オンブズマン条例第15条第2号では、「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」には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされております。ここでいう「苦情の申立てに係る事実について、自身の利害を有」するとは、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けたことを言います。したがって、税金の用途等については直接的な自己の利害に関わる事項と言えず、調査の対象外となります。

また、上記苦情申立ての後段については、同条例第6条第5号において、「オンブズマンの職務に関する事項」はオンブズマンの管轄から除外することとされ、あなたの上記苦情申立ては、オンブズマンの職務に関する事項に該当するため、オンブズマンの調査の対象外となります。さらに、同条例第15条第5号では、「調査が相当でないと認められるとき」には、当該申立て事項はオンブズマンの調査の対象外となると規定しております。ここでいう「調査が相当でないと認められるとき」には、重複その他の理由により新たな申立てと認められない場合も含まれます。上記苦情申立ての後段に関しては、すでに同様の案件を受け付けており、重複する申立てとして、同条項に該当し、調査が相当でないと認められるので、オンブズマンの調査の対象外となります。

あなたの上記ご意見につきましては、市政の改善を求める貴重なご要望ですので、今までに頂いたご意見とともに本年度末にオンブズマンが報告書をまとめる際に同報

告書の内容に反映させたいと考えております。

## (25) 不正入居 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

両親が入居している市営住宅に、身体障がい者でないのに身体障がい者用住宅に入居していると思われる方がいるので調査してほしい。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立てについて調査を行うかどうか慎重に検討した結果、調査しないことになりました。

熊本市オンブズマン条例第15条第2号では、「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」には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされております。

あなたの苦情申立ては、上記苦情申立ての趣旨にあるように、身体障がい者でない方が身体障がい者用の住宅に入居しているのはおかしいので調査してほしい、ということです。

確かに、不正入居しているということが事実であれば、それは許されるべきことではありません。しかしながら、あなたのご両親が入居されている市営住宅に不正に入居している方がいたとしても、あなたが直接的に不利益を被るものではありません。また、匿名での調査依頼ということでしたので、オンブズマン制度になじまないものとも言えます。

したがって、あなたの苦情申立ては、「自身の利害を有しない」(熊本市オンブズマン条例第15条第2号)ものとして、オンブズマンの調査対象外事項となります。

## (26) 公園内の街灯など (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市は公園内にある街灯が破損しているのを放置している。更に苦情の原因となった日時には日中にもかかわらず街灯が点いていて、電気の無駄遣いも行っている。その事について指摘しても熊本市オンブズマンは市民に損害が生じ、また生じるかもしれない状態であるにもかかわらず、私（熊本市民）個人に損害が生じていないので調査対象ではないと他意見と同じ対応を続けている。これが 熊本市民に対して損害を与えていると考える。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については受け付けましたが、あなた様には重ね重ねのご説明となり恐縮ですが、熊本市オンブズマン条例第 15 条第 2 号では、「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」には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされております。また、オンブズマン制度に対するご苦情については、同条例第 6 条第 5 号において、「オンブズマンの職務に関する事項」はオンブズマンの管轄から除外することとされ、あなたの上記苦情申立ては、オンブズマンの職務に関する事項に該当するため、オンブズマンの調査の対象外となります。さらに、同条例第 15 条第 5 号では、「調査が相当でないと認められるとき」には、当該申立て事項はオンブズマンの調査の対象外となると規定しております。ここでいう「調査が相当でないと認められるとき」には、重複その他の理由により新たな申立てと認められない場合も含まれます。すでに同様の案件を数件受け付けており、それらと重複する申立てとして、同条項に該当し、調査が相当でないと認められるので、オンブズマンの調査の対象外となります。

## (27) 児童相談所への一時保護 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

私の子どもに対し児童相談所への一時保護決定がなされたが、親である私に何の連絡もなくこのような決定が行われた。このようなことをする児童相談所に対し不信感を抱いた。

また、この決定に伴い、児童扶養手当の支給が差止めとなったが、児童相談所への一時保護は私が望んだものではないので、このような支給の差し止めはおかしい。

### 【オンブズマンの判断】

今回の申立ての本質的な趣旨は、児童相談所が行った一時保護決定に対し不服があるというものです。

熊本市オンブズマン条例第6条但書きでは、管轄外になる事項を定めており、審査請求を行った事項につきましては、「裁決等を求め現に係争中の事項」(同条例第6条第1号)として、オンブズマンは調査することができません。

これは、「裁決等を求め現に係争中の事項」については、当該事項を審理する機関の判断を最大限に尊重する必要があるため、また、申立てている法的救済手段への影響を考慮する必要があるため、オンブズマンの管轄外とすることが相当であると考えられるからです。このように考えることは、オンブズマン制度が他の救済制度の補完的役割を担っていることにも合致するものであります。

本件においては、申立書の記載によると、申立人は同決定に対して、審査請求を行っており、また、熊本家庭裁判所の決定に対し福岡高等裁判所へ即時抗告し、現在、審理中とのことです。したがって、「判決、裁決等を求め現に係争中の事項」としてオンブズマンの管轄外の事項になると考えられます(同条例第1号)。

以上の理由から、今回の申立てについてはオンブズマンが調査することはできません。

## (28) 市が契約している保険会社の対応 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

市道を自動車で行き中に道路の陥没部分に落ちてムチ打ちになった。市道の陥没部分を放置しているのは市の怠慢であり、陥没がなければ本件事故もなかったのだから、当然に保険金が支払われるべきである。それなのに、市が契約している保険会社は、市は無責であるとして保険金を支払わないばかりか、話し合いにすら応じない無礼な対応をしている。このような保険会社と契約を締結した市の責任は重大である。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については、調査を行うかどうか慎重に検討しましたが、熊本市オンブズマン条例第7条第1号では、オンブズマンの職務につき、「市政に関する苦情を調査すること」と規定しており、市政に関しない場合には当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされております。また、同条例第15条第2号では、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けたことを調査の対象としております。

本件における市と保険会社との保険契約は、市が保険会社と当該保険契約における権利義務の内容を定めるために締結するものですので、当該保険契約の締結そのものが直接あなたの権利を害したりするものではないことから、調査の対象外となります。また、あなたの被っている不利益は、直接には保険会社の行為によるものであって市の行為によるものではないところ、市は民間の保険会社の査定に関与する立場にないので、保険会社の対応に対するご苦情は「市政に関する苦情」とはいえず、オンブズマンの調査の対象外となります。

## (29) オンブズマン制度への不満 (要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

熊本市オンブズマンはオンブズマン条例第3条に違反した責務において仕事を行っている。先日数件の市政に対する苦情申立てをしたのに調査も行わず放置しているし、苦情を理解しようとしていない。調査対象外とした通知書をもらったがその理由が申立てを行った「自身の利害を有しない」(同条例第15条第2号)と言うが、市政が市民(私)が納めた税金を元に運営されていることから理由となり得ないと思う。現行のオンブズマン制度に不備があるのは明らかと強く感じる。

### 【オンブズマンの判断】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については受け付けました。たしかに、あなたのご指摘のとおり、熊本市オンブズマン条例第3条ではオンブズマンの責務について定められ、同条例第6条本文ではオンブズマンの管轄について「市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為」としております。さらに、同条例第6条ただし書きでは管轄から除外される事項を定めて、同条第5号において、「オンブズマンの職務に関する事項」はオンブズマンの管轄から除外することとされております。そのため、あなたの上記苦情申立ては、オンブズマンの職務に関する事項に該当するため、オンブズマンの調査の対象外となります。もちろん、オンブズマンの活動に対するチェック機能はオンブズマン制度の健全な運営のために必要不可欠ですので、オンブズマンの活動内容に対する評価は、運営状況の報告等を通じてその活動を広く一般市民に公表することにより、市民による総合的な判断を仰ぐこととなります。

なお、あなたの上記ご意見につきましては、本年度末にオンブズマンが報告書をまとめる際に同報告書の内容に反映させたいと考えております。

(30) 市職員の懲戒処分

(31) 市職員の懲戒処分

(32) 市職員の懲戒処分

報告書掲載分の「調査対象とならなかった事例」の(1)と同内容のため割愛します。

### (33) 地域包括支援センターの入札（要約）

#### 【苦情申立ての趣旨】

地域包括支援センターの入札に参加するため、応募資格を市に問い合わせたところ、まだ決まっていないとの回答を得た。その後、入札直前になって、市から今回の入札に参加する資格がない旨の通告を受けた。

今回入札に参加できなかったのは、入札のための準備期間が十分に与えられなかったためである。市は、入札にあたり応募要領をしっかりと周知すべきである。また、市の対応に不備があったのだから、暫定的な救済措置を講じるべきである。

#### 【オンブズマンの判断】

申立人により苦情申立てが取下げられたため、調査を中止します。

### (34) 課税地積・面積の変更 (要約)

#### 【苦情申立ての趣旨】

平成13年に、固定資産税の課税地積・面積が、現況に応じて、狭い面積に変更された。しかし、突如として平成21年に、課税地積・面積が以前の広い面積に再変更され、その面積に応じて課税がされるようになった。広い面積は現況に即していない面積だし、10年近くも狭い面積を基準として課税していたのに、突然にそれを再変更するのは納得がいかない。

#### 【市からの回答】

本件につき、平成21年度から課税地積を広い面積に変更した理由は、土地の評価額を求める場合、原則として登記簿に登記されている地積によるものとされているからです。本件では、平成21年に申立人から固定資産評価審査委員会へ審査申出書が提出され、地積については広い面積と認定することが相当との判断を示した固定資産評価決定通知書が申立人に送付されましたが、申立人からの不服申立てはなされませんでした。そのため、評価庁（資産税課）が委員会の決定事項と異なる取り扱いを行うことは出来ず、独自の判断で課税地積を変更することはできません。すでに申立人にご説明したとおり、固定資産課税台帳地積を変更するには、登記地積の変更又は地積測量図の提出をお願いすることになります。

#### 【オンブズマンの判断】

あなたの申立を調査しましたところ、本件申立については、すでに、固定資産評価審査委員会に審査申出がなされ、審査決定がなされております。

熊本市オンブズマン条例第6条は「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」と規定し、次に掲げる事項の第1号では「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」と規定しております。

したがって、あなたの申立は、上記のうち「裁決により確定した事項」に該当するので、オンブズマンの職務対象外となります。

以上の次第で、オンブズマンとして本件申立に対して対処することは出来ませんが、あなたの申立に係る苦情については、他の救済方法を取ることで解消することができるのではないかと思います。法的な問題点もありますから無料法律相談を利用するなどして今後の対処方法を検討されるのがよいのではないかと思います。