

1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(1) 介護認定の手続における職員の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は母の介護認定の手続（以下「本件認定調査」という。）のため、A 病院へ行った。私が A 病院に着いたとき、1、2 分遅れていたため、既に担当課の職員（以下「本件認定調査員」という。）が母と話をしてしたが、初めての手続にもかかわらず、本件認定調査員から事前の説明もなく、挨拶や自身の説明、及び役割の説明等もなかった。本件認定調査員は、認知症の母のため口で誘導尋問のように流れ作業で仕事をしていた。私も説明を受けていない状況であり、初めてのことで何もわからず心配だったことから、質問したり横から口を出したりしていたところ無視をされ、「口を出さないでください。」「答えられません。」と冷たい対応を受けた。本件認定調査員は、「おたくが…」「あなたが…」など、終始横着な態度をとっていて、私がそのことと、それまでの冷たい言葉遣いを指摘すると、「中断しますよ。」と言って、途中で職務を放棄して帰ってしまった。そのあと、看護師の方から、本件認定調査では母だけでなく、看護師や病院からも話を聞くということについて説明されたが、このことを最初から説明してくれていれば、別室で待機していても良かったし、横から口を出すこともなかった。

本件認定調査員の仕事の仕方は非常に雑で、あまりにも市民をないがしろにしており、謝罪もなく帰ってしまったのは驚くほかない。今後、介護認定を受ける人たちのためにも、このような事があったということを知っていてほしいとの思いから苦情を申し立てる。

市からの回答

本件認定調査は、申立人の立会いのもと、認定の対象者である申立人の母が入院している A 病院で行われる予定となっていました。定刻になっても申立人が来られなかったため、本件認定調査員は申立人不在のまま、本件認定調査における聞取り調査（以下「本件聞取り調査」という。）を開始しました。その後、申立人が到着されていたことに気づかずに本件認定調査員は本件聞取り調査を続けており、5 分ほどして申立人の声掛けで初めて申立人の存在に気づきましたが、申立人に本件認定調査に関して何も説明をせず、そのまま本件聞取り調査を継続していました。本件聞取り調査が行われている中、申立人から、いくつか本件認定調査の内容について質問があり、それらの質問に対しては、申立人の母に対する聞取り調査の後、第三者に対しても聞取り調査を行うことを伝えたくて、きちんと回答をしていました。その中で、申立人が「そんなことひとつひとつ聞いていたら時間がかかる」と言われたことに対し、本件認定調査員が「あなたが質問されるとさらに時間がかかります」と伝えたところ、「あなたが」という言葉に申立人が立腹され、語気を荒げたり、

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

詰め寄ったり、胸を突き出すといった行動がありました。そのことから、本件認定調査員は身の危険を感じて、本件認定調査の続行が不可能と判断したため、本件認定調査を中止して病院を後にしました。

また、本件認定調査員が、ため口で誘導尋問を行ったという申立人の主張については、申立人の母の緊張をほぐそうと親しみを込めて熊本弁で話しかけ、調査項目に沿った聞き取り調査を行ったものです。

本件認定調査において、本件認定調査員はまず、申立人に気づいた段階で本件聞き取り調査を一旦中止して、申立人が立会人であることの確認をし、挨拶をした後、調査の方法について説明をしたうえで、本件聞き取り調査を再開するといった手順を踏むべきでした。

担当課では、本件認定調査員に聞き取り調査を行い、申立人への対応について確認し、指導しました。また、以前から行っていた接遇実践研修、窓口対応研修に加え、全職員への周知と事例検討を行うことで、再発防止の徹底に努めてまいります。



オンブズマンの判断

申立人は、本件認定調査員から事前の説明もなく、挨拶や自身の説明及び役割の説明等なにもなかったと主張をされています。この事実については、両者の言い分に食い違う点はありません。事前の説明をしなかったことについては、市も非を認めるところであり、市の対応に不備があったことは明らかであると考えます。

また、申立人は、本件認定調査員が申立人の母に対し、ため口で誘導尋問のように流れ作業で仕事をしていたため、申立人が質問したり横から口を出したりしていたところ、本件認定調査員に無視をされ、冷たい対応を受けたと主張されています。それに対し、市は、ため口を使っていたのは本件認定対象者の緊張をほぐそうと親しみを込めた熊本弁で話しかけていたからであり、申立人からの質問に対しては、本件聞き取り調査の後、第三者に対しても聞き取り調査を行うことを伝えたと、きちんと回答していたと主張しています。これらの点は両者の主張が食い違っており、客観的な証拠等もないため、事実を認定することができず、オンブズマンとしては、市の対応に不備があるか否かにつき判断することはできません。

申立人は、本件認定調査員が終始横着な態度をとっていて、そのことや、それまでの冷たい言葉遣いを指摘したところ、途中で職務を放棄して帰ってしまったとも主張されています。それに対し、市は、本件認定調査員の「あなたが質問されるとさらに時間がかかります」との発言で申立人が立腹され、語気を荒げたり、詰め寄ったり、胸を突き出すといった行動があったことから、本件認定調査員は身の危険を感じ、本件認定調査の続行が不可能と判断して中止し、病院を後にしたと主張しています。これらの点も両者の主張が食い違っており、客観的な証拠等がないため、オンブズマンとしては、市の対応に不備があるか否かにつき判断することはできません。

ただ、本件認定調査員は、上席に相談することなく、自身で本件認定調査の続行が不可能だと判断して病院を後にしたとのこと。そのことが、身の危険を感じてのやむを得ずの行動だったとしても、申立人からすれば、挨拶や事前の説明もないまま本件認定調査が進んでいることもあり、心配する気持ちが強かったと推察します。その状況で、本件認定調査員が適切な説明をする等の対応もないまま、本件認定調査を中断して病院を後にすれば、申立人が、本件認定調査員が仕事放棄をしたと考えるのも理解できます。そのため、本件認定調査員が、上席に相談する等の他の手段をとることも考えられる中、独断で病院を後にするといった行動は、いささか軽率だったと考えます。

担当課は、本件認定調査において、本件認定調査員が事前に挨拶や説明をしなかったことが申立人の苦情の発端になったと考え、本件認定調査員への聞き取りを基に確認し、指導を行っています。また、本件申立てを受け、以前からの接遇実践研修、窓口対応研修に加えて全職員への周知と事例検討を行い、再発防止の徹底に努めていくとの意向を示しています。オンブズマンとしては、介護認定の調査手続等において、調査を受ける方のみならず、付添いの方にも寄り添った対応を期待しています。

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(2) 固定資産税等と家屋調査（要約）

苦情申立ての趣旨

私は熊本市に土地と家（以下「本件家屋」という。）を所有しているが、熊本地震後、本件家屋は住めなくなり、実際に誰も住んでいなかったのに、固定資産税が上がってしまった。しかし、本件家屋の状態を確認（住家被害調査。以下「本件調査」という。）したA課の職員（以下「本件調査員」という。）は、住めると判断した。その一方で、B課は、本件家屋を空き家と認定している。これは熊本市の横の連携がとられていない縦割り行政の悪弊であり、矛盾ではないか。

また、本件調査の際、本件調査員は土足で家に上がって調査を行った。

本件家屋に住んでいないのを認識しながら、本件家屋の税額を上げることに納得できない。

市からの回答

建物の所有者には固定資産税と都市計画税の両方の金額を記載した納税通知書を送付しています。本件家屋について税額が上がったのは都市計画税です。都市計画税については、令和3年度（2021年度）に税率が0.2%から0.3%に改定されました。（熊本市税条例（以下「条例」という。）第147条）

都市計画税は、市街化区域に土地や建物を所有している人に対して課される税金です。本件家屋は、市街化区域内に建てられており、家屋としての要件を満たせば、都市計画税が課されることとなります。家屋としての要件は、基礎などで土地にしっかりと固定され（定着性）、屋根や壁で外気が遮断され（外気分断性）、用途にあった使い方ができる（用途性）ことであり、これらの要件を満たせば、空き家か否かにかかわらず、当該家屋には都市計画税が課されます。以上のことから、要件を満たす本件家屋については、都市計画税の税率の改定に伴い税額が上がったものです。

次に、固定資産税については、建築士による専門的な知見に基づいて、調査時の写真で検討してもらったところ、「本件家屋の基礎部分の亀裂、浴室や玄関のタイルの亀裂は地震の横揺れによる可能性が高い。老朽化によるタイルの割れには剥離がみられるが、本件家屋は剥離がなく、通常の経年劣化とは違うように見える」というものでした。これらのことから、当該損耗は熊本地震によるものとして判断し、地方税法第17条の5第1項により、平成31年度（2019年度）に遡及して還付を行うことにしました。

なお、土足で本件家屋に立ち入ったことについては、改めて接遇マナーや丁寧な家屋調査の進め方などの課内研修を実施し、市民の方に対し、ご不快な思いをおかけしないように職員一人一人の意識を高めてまいります。

オンブズマンの判断

本件家屋の税額が上がったことについては、居住の有無にかかわらず、市街化区域内に土地・家屋を所有していれば都市計画税が課されますので、本件においても、市街化区域内にある本件家屋を所有している申立人に都市計画税が課されており、その税率が上がったことでそれに伴い税額が上がったということです。よって、市の対応に不備はありません。

本件家屋の固定資産税の減額については、本件調査によって、本件家屋の現在の状態は、熊本地震による損耗に当たるとの判断がなされ、評価額が見直されたことによって、将来的（令和6年度（2024年度）以降）に固定資産税は減額されるということです。この点については申立人も異論はないと思われます。

本件調査員が本件家屋に土足で入ったことについては、申立人は、「本件家屋に住めると判断しておきながら、土足で入るのはおかしい」との主張をされていますが、住める住めないの判断にかかわらず、たとえ立会人である申立人の姉が土足を促していたとしても、所有者である申立人の了承を得ずに土足で立ち入ったことは軽率であったと考えます。

最後に、オンブズマンとしては、申立人は最初の問合せの時から、担当課の市の税率に関する説明に納得しておらず、そこから釈然としないまま担当課に対し不信感を募らせていったように思われます。また、本件家屋に土足で入った件についても、まずは所有者である申立人の意思を確認することを優先すべきだったと思われます。それをしなかったことにより、申立人の不信感はさらに高まったものと思料します。問合せをされる市民の方の中には、市の説明を聞いて、その場ではなんとなく返事をしていても、実は釈然としていないという場合が少なくありません。難しいことではありますが、市民の方に寄り添った、丁寧な説明等を心掛けていただければ、より良い接遇につながるものと考えます。

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(3) 自治会の補助金に対する調査（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、熊本市の A 町内自治会（以下「当該自治会」という。）に所属している。当該自治会は、総会を開いておらず、自治会の活動も行っていない。熊本市は当該自治会に補助金（以下「当該補助金」という。）を出しているが、当該補助金も適切に処理されていない。当然、市は当該補助金を交付するのであれば、その要件をしっかりと調査する必要があるし、当該補助金を出すのであれば、その使われ方についてしっかりと調査し監査する義務がある。

私は 4～5 年前から数十回にわたり B 区まちづくりセンターに対して、当該自治会の運営がおかしい旨相談し、当該補助金についてもその要件である当該自治会の事業報告書や決算書が内容虚偽である旨の具体的な指摘をしているにもかかわらず、市は提出された書類を受け付けるだけで、その真偽を調査することなく、漫然と当該自治会に当該補助金を交付している。

このように、市民が何度も当該自治会の事業報告書や決算書に虚偽が含まれている旨を具体的に指摘しても、市が漫然と当該自治会に当該補助金を交付し、調査及び監査をしないという不作為に対して苦情を申し立てる。

市からの回答

申立人は、市が申請内容の真偽を明らかにするための調査をすべきであるのにその調査をしないという不作為について苦情を申し立てておられます。

市は、自治会から提出される町内自治振興・熊本市防犯灯補助金交付申込書、事業（活動）計画書、予算書等の書類を審査し、補助金を交付するか否かを決定しますが、自治会の事業終了後に提出を求めている事業報告書や決算書の内容に誤りが認められた場合は、自治会に確認し、内容に疑義があれば調査を行い、必要に応じて修正を求めます。交付済みの補助金について、虚偽その他不正な手段で補助金の交付を受けたことが確認された場合などは、町内自治振興補助金交付規則第10条及び熊本市補助金等交付規則第12条に基づき、期限を定めて返還するよう申請団体に指導することになります。

申立人からは、当該自治会の運営について令和 2 年（2020 年）12 月下旬から複数回にわたってご相談を受けており、その中で当該補助金の事業実施報告書に添付されている事業報告書及び決算書に事実と異なる点があるとのこと指摘がありました。これに対して、自治会長から説明を受け、誤解のないように書き方を変えていくことや作成し直した場合は町内に周知するよう指導を行い、書類上の不備がなかったことから当該補助金を交付しましたが、今後は、市民から自治会の事業報告書や決算書の内容が虚偽である旨を具体的に指摘された場合、提出された事業報告書等に記載された事業等について、実施の有無についても事実確認を行うなど、適正な補助金交付事務に努めてまいりたいと考えております。

持続可能で透明性のある自治会運営を推進する観点から、自治会運営等に関するガイドラインを策定することを予定しております。このガイドラインでは、補助金の執行につきましても適正な会計処理を働きかけるとともに、会計処理などの標準的な在り方も示してまいりたいと考えております。

オンブズマンの判断

町内自治会は任意の団体であるため、自治体は、自治会の運営に関しては住民自治を尊重し、積極的に介入すべきではないと考えます。しかし、補助金は自治体が交付しているものであり、その制度趣旨は、良好な地域社会の維持・形成のための活動を支援することです。そして、補助金の申請に虚偽の事実があれば、補助金の支給が適正でないという疑いが生じることになりますので、補助金の申請に疑いがある以上、自治体はその真偽を調査すべきであると考えます。

申立人は、令和5年（2023年）に当該補助金の申請内容には事実と異なる点があると市に指摘されていますが、市は、上記指摘に対する調査を自治会長による説明のみで終了しています。そして、書類上つじつまが合うとして、不備はなかったとの判断から、補助金を交付しており、領収書等を調べるなどの実質的調査まではしていません。しかし、オンブズマンが、過去に当該自治会から市へ提出された書類等を見分したところ、最終的に提出された修正後の書類についても、決算額が端数の付かない切りの良い数字、いわゆるラウンド数字で記載されているものが多数あるほか、社会福祉費として計上されている敬老の日記念品代が、令和元年度から同4年度まで毎年固定の金額になっているなど、不自然な点が散見され、疑義が解消したとは言い難いと思われました。そして、自治会長本人の回答のみをもって調査を終了するのは、正確性に欠け、根本的な解決とはならないと思われまます。補助金における申請内容に事実と異なる点があるとの具体的な指摘から疑義が生じているのに、自治会長の口頭の説明による形式的な調査のみというのは調査として極めて不十分であると言わざるを得ません。補助金は市が交付するものですから、費用支出に関する領収証を検証するなどの実質的な調査をすべきであると考えます。したがって、この点において、市の調査は不十分であり、一部不備があると判断します。

自治会の補助金申請に関して具体的な疑義が生じている場合において、市が実質的な調査をせず、漫然と補助金を交付するようなことがあってはならないと思います。

自治会に交付する補助金について市民から具体的な指摘があり、書類上の記載が不自然・不合理と認められるような場合は、自治会長への聞き取りだけでなく、更にもう一步踏み込んだ実質的な調査をしないと市民は納得しないと思われまます。自治会の適正な運営と良好な地域社会の維持・形成のために補助金の適切な運用がなされるよう期待します。

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例



市の改善等の状況

令和7年（2025年）3月までに、会長や役員、A町内自治会で活動する地域団体の役員など複数名と面会し、町内自治会活動に関する領収書の現物を確認するとともに写しをいただき、町内自治会活動の実績について確認を行うことができました。

具体的には、校区の運動会参加やお習字教室、能登半島地震義援金など、地域団体の役員などから聞き取りを行うなどし、町内自治会活動の実績も確認できたところです。今年度の町内自治会の活動についても、一部の領収書を目視で確認することができました。

加えて、町内自治振興補助金等の適正な運営のため、規程の見直しを行いました。また、補助金資料のチェック体制の強化を実施することとしました。

その他にも、決算書等に主な内訳を詳細に記載し自治会員に開示することで、自治会会計の透明性の確保に努めるよう説明を行いました。

今後も適正な補助金の執行に努めてまいります。

(4) 無道路土地評価に基づく固定資産税評価額の減額及び固定資産税の返還（要約）

苦情申立ての趣旨

平成3年（1991年）まで家屋が立てられ、平成4年（1992年）以降は駐車場として利用している私の所有地（以下「本土地」という。）の固定資産税評価額が、高額であると思い、令和4年（2022年）11月から12月頃、担当課の当時の担当者であった職員Aと面会した。私の考えでは、本土地は、建築基準法上の「道路」ではなく、幅員3mの通路（いわゆる「公衆用道路」）（以下「a路線」という。）に接続する無道路土地であるため、建築基準法上の道路に接続する場合の固定資産税評価額よりも低くなる。

しかし、職員Aは、a路線と、a路線と一直線上で連結する幅員4mの公道（以下「b路線」という。）は、1つの路線であるという答弁を繰り返し、本土地を無道路土地として認めなかった。実際に本土地の路線価について税務署に相談した結果、a路線には路線価が付されないことになった事実も職員Aに伝えたが、職員Aは考えを変えなかった。また、固定資産税の見直しは、評価替えを実施する令和6年（2024年）にしかできないと説明された。

上記の面会後の令和4年（2022年）12月、担当課から、本土地の課税地目が宅地から雑種地に変更される結果、平成15年度（2003年度）から令和4年度（2022年度）の20年間分の過払い金が返還されるとの連絡を受け、翌月には、文書で通知された。しかし、当該文書には、a路線に適用されるべき無道路補正と道路開設補正については一切触れられていなかった。

そこで、令和6年（2024年）4月中旬、担当課の新しい担当者の職員と面会し、本土地の現状について説明したところ、最終的に、本土地の固定資産税評価額は、無道路補正が0.8、道路開設補正が0.9、雑種地補正が0.7となった。しかし、令和6年度分（2024年度分）の固定資産税だけでなく、令和5年度分（2023年度分）以前の分についても、無道路土地と評価されたうえで算出されるべきである。

以上より、私は担当課に対して、①職員Aがa路線とb路線を1つの路線と主張し続けた理由を明確に説明すること、②平成15年度（2003年度分）から令和5年度分（2023年度分）までの固定資産税評価額に無道路補正と道路開設補正を適用し、固定資産税の減額と返還を行うことを求め、苦情を申立てる。

市からの回答

固定資産税に係る固定資産（土地）の価格は、固定資産評価基準（以下「評価基準」という。）に基づき評価及び決定されます（地方税法（以下「法」という。）第403条第1項）。固定資産（土地）の価格は、3年に一度の基準年度ごとに算定され、原則、その価格を翌年、翌々年と据え置きます（法第349条）。そのため、路線価及び各筆の評点数の付設についても、基準年度に算定して、原則、価格を翌年、翌々

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

年と据え置きます。

申立人の主張①について、令和5年度（2023年度）以前の固定資産税路線価は、令和3年度（2021年度）及びそれ以前の各基準年の評価替えにより路線価を付設しています。市では、原則、交差点から交差点までを1つの路線としています（「令和6基準年度 固定資産（土地）評価事務取扱要領（以下「事務取扱要領」という。）」）。そのため、a路線とb路線を合わせた部分（以下「a + b路線」という。）については、普段は通行の用に供されているため、社会通念上1つの路線と判断できること、相続税路線においても1つの路線とされていたこと等の理由も併せて、1つの路線として路線価を付設していました。

ここで、固定資産税路線価の付設や価格の算定における相続税路線価の扱いについては、国から、「相続税路線価との均衡に十分配慮し、関係官署と連絡を密にする」よう示されています。そのため、固定資産税路線価の付設や価格の算定においては、相続税路線価を参考にしていることから、a路線とb路線が1つの路線であると説明しました。

申立人の主張②について、令和6年（2024年）4月中旬、申立人から、a路線の幅員が平均3mほどしかなく無道路であること、相続税路線は令和5年度（2023年度）から削除されていることから、本土地の固定資産税路線も削除すべきことについて申出がありました。

そこで、担当課による現地調査と課内検討の結果、a + b路線の令和5年度（2023年度）の相続税路線価が、b路線まで短縮されていることが確認されたこと、a路線がB課において「建築基準法上の道路ではない」道路であることが示されたことから、令和6年度（2024年度）の評価替えから固定資産税路線も同様に短縮しました。ただし、上記2点（相続税路線の短縮及びB課による道路判定）は、令和5年度（2023年度）になされたものであるため、令和3年度（2021年度）の路線価に織り込むことは不可能です。

この結果、本土地は、令和6年度（2024年度）から固定資産税路線に接する土地ではなくなったため、評価基準に定められている、無道路補正及び道路開設補正の適用の対象となりました。

以上から、本土地に無道路補正及び道路開設補正が適用されるのは、令和6年度（2024年度）からであるため、令和5年度（2023年度）以前の固定資産税等を減額することはできません。



オンブズマンの判断

申立人の主張①について、市は、事務取扱要領や相続税の路線価図に倣った対応をしていることから、オンブズマンとしては、本土地に関し、市の担当者がa路線とb路線が1つの路線であると主張していたことに手続上の不備があるとまでいうことはできません。

申立人の主張②について、市が主張するように、確かに、令和6年度（2024年度）の評価替えは3年に一度の基準年度のものであり、評価替えを機に過去に遡って固定資産税評価額や固定資産税の見直しが可能であるとすれば、課税上の混乱につながることも想定され、市の見解にも一理あると思います。

ただ、申立人から見れば、固定資産税は課税当局である市による賦課税であり、本土地がこれまで無道路土地として存在してきたことに間違いはない以上、オンブズマンも本来納めるべき固定資産税を超えて支払っている分については、返還を考慮してもいいのではと考えます。現に、市は、令和4年（2022年）12月頃には課税地目を雑種地に変更して、払い過ぎた税金分を過去に遡って返還しています。令和6年度（2024年度）の基準年度に路線価をb路線に短縮したとしても、本土地を無道路土地として見直すことは雑種地に変更して見直す場合と同様に解されるからです。そのため、オンブズマンとしては、本土地について、無道路補正と道路開設補正の適用対象と考える余地があるものと判断します。

〔用語解説〕

(1) 固定資産税評価額

固定資産課税台帳に記載された、土地及び家屋の評価額。総務大臣が定め、告示した固定資産評価基準により算出され、固定資産税及び都市計画税の課税の基準となる価格。

(2) 無道路土地（「無道路地」ともいう。）

路線に全く接しない画地であり、一般的にその利用価値は著しく減少する。

(3) 路線価

街路ごとに付設された、当該街路に沿接する標準的な宅地の1㎡当たりの価格を表すもの。

(4) 課税地目

固定資産税評価額を算出する際に使用する地目。賦課期日（1月1日）時点の利用状況から判断される。（「現況地目」ともいう。）

(5) 雑種地

固定資産評価基準に掲げてある地目で、田・畑・宅地・鉱泉地・池沼・山林・牧場・原野のいずれにも該当しない土地。

(6) 無道路補正（「無道路地補正」ともいう。）

無道路土地の評価額を算出するために近傍の宅地（道路に接している宅地）との均衡を考慮して定めた補正。

(7) 道路開設補正（「通路開設補正」ともいう。）

無道路土地に適用される、通路開設の費用性に着目した補正。

(8) 宅地比準

宅地以外の地目の土地で、近傍の宅地の価格から比準して価格を求めること。

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例



市の改善等の状況

「市からの回答」で述べたとおり、令和5年度（2023年度）以前の固定資産税路線価については、令和3年度（2021年度）及びそれ以前の基準年度により適切に付設されており（この点については、オンブズマンにおかれましても適切に付設されているとご判断いただいているところ）、評価替えにより行われた路線形状の変更が、過去の土地の固定資産税評価額に影響を及ぼすことはありえないと考えられるため、平成15年度分（2003年度分）から令和5年度分（2023年度分）の固定資産税評価額については、無道路地補正と通路開設補正を適用することはできません。

また、オンブズマンの判断において、地目を「雑種地に変更して見直す場合と同様」と見解が述べられていますが、地目の認定については、担当者において本来「雑種地」と地目認定すべきだったところを、「宅地」と地目認定していたことに錯誤を認め修正しているものです。一方で、路線価の付設については、先述のとおり適切に付設されているため、地目を「雑種地に変更して見直す場合と同様」と判断することはできないと考えます。

(5) 市営住宅相談に関する不適切な言動（要約）

苦情申立ての趣旨

私は DV 被害者枠で市営住宅に当選した。しかし、当選した部屋は以前住んでいた部屋で、DV 加害者の夫に情報が洩れかねないと思い、（業務委任先の指定管理者 A の）担当者 B（以下「B」という。）に別の部屋への変更を相談したところ、部屋の変更は難しいと言われた。その後の電話相談中、B から「自分の自宅に部屋が余っているのでその部屋を使ったらどうか。」と言われ、B 個人の携帯番号を伝えられた。そして B は、市営住宅申込書に記載した私の個人情報を B 個人の携帯電話に無断登録し、業務時間外に、B 個人の携帯電話から LINE 及びショートメールを送ってきた。これは、明らかに業務の範囲を逸脱している。

この件につき、担当課に相談したところ、「指定管理者 A 内では、話し合いの結果、今回の B の言動は指定管理者 A のコンプライアンスには抵触しないと判断したとのことです」との報告をされただけで、上記行為について特に対応はしてもらえなかった。また、指定管理者 A の判断も信じがたいものだった。

その後、担当課から、別の棟の部屋を用意するとの申出があったが、B であれば、私の部屋がどこか容易に知り得る状況であると考えられ、逆恨み等による被害を受ける恐れから安心して日常生活を送ることができないと思い、その申出は断った。

以上のような、B による「自分の家に住まないか」との申出や、市民の個人情報を個人の携帯電話に無断登録し、連絡してきた言動及び指定管理者 A の市民の個人情報の管理が極めて不十分であることに対して苦情を申し立てる。

市からの回答

本件の経緯は以下のとおりです。申立人は市営住宅の抽選会で当選した部屋を変更したいと来庁され、その翌日も担当者へ電話をされています。両日とも担当者は部屋の変更をお断りしましたが、申立人はその団地にこだわる理由と困難な状況について説明され、その言葉の重みとその要因に担当者が心を揺さぶられ、申立人の苦境に対する支援の意図から、無償で自宅の一室を一時的な避難場所として提供するという言動につながったとのことです。

さらに市営住宅定期募集の申込書に記載されていた個人情報を基に、業務の延長として申立人に LINE でメッセージを送り、既読がつかなかったため、同じ内容をショートメッセージでも再送したとのことです。

B のこの一連の言動に対して指定管理者 A は、当該やり取りは業務上の対応に基づくもので、私的なやり取りには該当しないと判断したとのことです。民間企業においては個人の携帯電話でお客様と業務に関する連絡をすることがあることから、本件においても特に問題はないと判断し、自宅の空き部屋の一時使用の提案については、申立人を助けたいという一心で、一時的な避難場所として提供するという意

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

向を示したもので、当該行為が指定管理者 A のコンプライアンス違反までには至らないと判断したということでした。

他方、担当課は、個人の住宅の一室を案内することは、通常業務においてあり得ないことであり、また、業務時間外に個人のスマートフォンから LINE メッセージやショートメッセージを送信した行為は、助けたいという一心からなされたものとはいえ、業務上知り得た情報の不適切な取扱いであったと言うほかはなく、市民に不安及び不信感を与える恐れがあるものと考えられるため、担当課から指定管理者 A に対し、「熊本市営住宅指定管理者業務仕様書」の管理基準（業務の処理）に基づき、改善指導を行いました。今後、今回の改善計画が不履行となるなど改善が見られない場合は、指定の取り消しや期間を定めて管理運営業務の一部の停止などを命ずることとなります。しかし、担当者の人事については指定管理者 A の統制下にあり、担当課がこれに関与することはできません。

指定管理者 A は本件行為について、同社のコンプライアンス違反に該当するとの判断には至りませんでした。担当者の対応が善意によるものであったとしても、誤解を招く恐れがあった点是否定できないため、担当者には厳重注意を行い、全社員に対しても周知徹底を図り、今後、より適切な対応が行えるように努めてまいりますとのことです。

本市としては、本件に関して指定管理者 A に対し、市の業務であることを十分に認識し、業務上疑義が生じた場合や判断が困難な事案については、個人情報の扱いも含め担当者個人の判断で実施するようなことがないように指導しました。また、業務の執行にあたっては、市民（入居者含む。）に対し常に公正かつ適切な対応を行い、不安や不信感を招くことがないように指導してまいります。



オンブズマンの判断

指定管理者 A は、市から委託を受けた指定管理者として、市営住宅等の管理を行っています。そういった中で、それがたとえ善意によるものだったとしても、市の通常業務として、市民に対し個人の住宅の一室を案内することはあり得ないことです。また、LINE メッセージ及びショートメッセージに関しては、民間企業においては個人の携帯電話でお客様と業務に関する連絡をすることがあるとのことですが、市営住宅定期募集の申込書に記載されていた個人情報に基づき、業務時間外に個人の携帯電話から市民の方に連絡をとる行為は市の通常業務としてはあり得ません。男性である担当者によるこれらの行為は、女性である申立人に重大な不安や不信感を与えることになることが容易に想定し得る行為であり、不適切な取扱いであったと言わざるを得ません。

「市からの回答」によると、担当課は、担当者の言動について申立人からの苦情が入ったのち、指定管理者 A に対し、「熊本市営住宅指定管理者業務仕様書」の管理基準（業務の処理）に基づき、改善指導を行っています。今後改善が見られない

場合は、指定の取り消しや期間を定めて管理運営業務の一部の停止などを命ずることになるとのことです。この対応は適切であり、本件後の対応としては、市に不備はないと判断します。

指定管理者 A は、指定管理者制度により市からの委託を受けて市営住宅等の管理運営業務に従事しているものであり、それはまさしく市の業務です。その点につき市からも指定管理者 A に対し指導したとのことですが、指定管理者 A におかれては十分に自覚していただきたいと思います。

そして、市の行為によって市民が不安や不信感を抱くということはあってはならないことです。本件は主に個人情報の取扱いが問題となっていますが、個人情報の取扱いだけに限らず、あらゆる面で市民の方に不安や不信感を抱かせないように細心の注意を払って職務にあたっていただきたいと思います。

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

(6) 介護保険の住宅改修費及び福祉用具購入費支給申請の事前予約制度に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

令和6年（2024年）10月中旬、私は、介護保険の住宅改修事前申請（以下「本件申請」という。）のため、A区役所の担当課を訪ねた。同課の窓口は混雑しておらず、申請手続きを行おうとしたが、事前予約システムを利用して予約を取っていなかったため、本件申請が拒否された。

しかし、熊本市ホームページには、事前予約制度導入の目的について、「受付待ち時間短縮のため」とされ、「予約優先でご案内」する旨が記載されているだけで、予約が申請受付の絶対条件であるとは明記されていない。そのため、窓口職員及び住宅改修担当者に対し、「予約は優先案内のためですね？」と確認したところ、「はい、そうです。」との回答があった。

そこで、「空いている状況にも関わらず、なぜ受付をしてもらえないのでしょうか。申請は1件のみですが。」と尋ねると、今度は、「申請が多く、対応できません。」との回答があり、申請数を理由に拒否された。

また、担当課の窓口職員から「どちらの事業所ですか。」と尋ねられたが、この質問の意図が不明で、事業所によって対応に差があるのかと疑問に思う。

以上から、担当課に対して、①窓口が空いているのに、予約をしていないこと及び同課の受けている申請数を理由に受付を拒否した対応、②「どちらの事業所ですか。」という、業者を蔑視し、業者間を差別している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

- 1 介護保険の住宅改修費及び福祉用具購入費支給申請に関する事前予約制度の概要
本市では、各区役所において、介護保険による住宅改修費及び福祉用具購入費支給申請（以下「当該申請」という。）を受け付けています。当該申請については、被保険者から申請を委任された事業者を対象に事前予約制度を導入しています。

事前予約制度が導入される以前は、月末等に複数の事業者が同時に窓口に来所された場合は、当該申請を行う事業者のほか、他の介護保険の手続に来られる方の待ち時間が長時間にわたる状況にありました。

その背景には、申請書に添付する必要書類が多いこと、ほとんどの場合において被保険者から委任された施工事業者等が複数の案件をまとめて申請を行うがゆえに、受付時の審査に多くの時間を要すること、月単位での支払処理を行っているために、各月の最終週に申請が集中する傾向があることといった問題が存在していました。

このような状況に対応するために、本市では、窓口への来所が不要となる電子申請の推進とともに、申請の分散化による窓口混雑の解消を目的とした事前予約

制度を、令和4年度（2022年度）から順次運用を開始しました。

事前予約は、本市のホームページで、申請日の14日前から前日まで行うことができ、30分単位での受付を行っています。対象期間中の予約状況を確認することもできます。なお、当日に予約する場合は、電話での受付を行っています。

予約をされた事業者は、待ち時間なく優先して取り扱い、予約をせずに来所された事業者については、番号札をお取りいただき、順番にて対応することとしています。

予約をされていない事業者に対して、特に窓口が混雑している場合は、可能であれば日時を改めていただけないかのご協力をお願いすることが稀にありますが、その場合でも、受付を希望された場合は受付を行うこととしています。

2 申立人の主張について

申立人の主張①について、申立人の本件申請は、当然に受付を行うべきものであり、申請数の多さを理由に拒否することは、本来の運用ではあり得ない取扱いに当たります。対応した住宅改修費担当職員に確認したところ、「苦情申立ての趣旨」に記載された内容の詳細は確認できませんでしたが、申請を断った事案があることを確認しました。本件苦情申立てを受け、対応した住宅改修費担当職員をはじめ担当課の全職員に対して、今後どのような理由があろうとも申請を断ることはあってはならない旨、指導しました。

申立人の主張②について、応対した窓口職員が申立人に対して事業所名を質問した事実及びその意図についても確認はできませんでした。どのような場合においても担当課が事業所によって異なる対応を行うことはありませんが、申立人に対して、事業所によって異なる対応を行っているような印象を与えてしまったことに関しては反省しています。

オンブズマンの判断

申立人の主張①について、市は、事前予約制度が受付の絶対条件ではなく、あくまでも申請が優先的に取り扱われるようにするものであることを認め、申立人の本件申請は当然に受付を行うべきものであったと反省しています。また、申請数の多さを理由に拒否したかどうかは確認できませんでしたが、そのような理由により申請を断ることはあってはならないと述べています。

申立人の主張②についても、市は、事業者によって異なる対応をとることはありませんが、そのような印象を申立人に与えたことについては反省し、お詫び申し上げます。

以上より、オンブズマンは、事前予約がないとして申請の受付を拒否した職員の対応に関しては、市に不備があると判断します。申請数の多さを理由に拒否したかどうかと事業所名を質問したかどうかは、事実関係がはっきりしないため、オンブズマンは判断を留保せざるをえません。