

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 市道の側溝補強工事の安全性（要約）

苦情申立ての趣旨

担当課が令和5年（2023年）7月下旬から行った、私の所有する土地に隣接する市道（以下「本件市道」という。）の側溝補強工事（以下「本件補強工事」という。）での工法は、道路側からU字溝にアンカー（固定具）を打ち込むもので、本件補強工事の現場の状況からすると不適切であり、危険極まりない工法である。本件現場は基礎が空洞で側溝が浮いている状態であり、このような状態でアンカーを用いた工法で側溝補強工事を行えば、側溝転倒の危険性が非常に高い。

一方で、側溝横に盛土をする工法であれば、アンカーを用いた工法よりはるかに安全性が高まり、工事に係る費用に関してもより経済的である。私の土地の隣接者に聞いたところ、私以外の現場に隣接する土地の所有者らは既存盛土部分の土地買収の話が持ち掛けられているという。それに対し、私の土地が市道と接している部分に関しては、盛土のために「私の土地を使用することについては条件を付けない」と申し出ているにもかかわらず、その申出を無視し、国が道路構造令で示す盛土による工法ではなく、前例もなく構造計算もない危険極まりないアンカーを用いた工法で本件補強工事を行っている。このことは道路法、道路構造令、道路交通法に違反している。

また、道路構造令第8条において、道路には車道に接続して路肩を設ける旨を規定しているところ、本件補強工事は路肩を設けておらず、かかる法令に違反する。その上、路肩盛土が途切れる箇所には、安全のための標識、カラーコーン、ポール、赤色灯、バリケード等の設置が必要であるが、これらを設置しないため、自転車、二輪車、歩行者の転倒、転落による人命に係わる人身事故が想定できるのに、法を無視し、アンカー工法の安全性を証明する構造計算をせず、市が道路占有許可で求めている安全対策も行っていない。

上記のような違法なアンカー工法で、側溝横の盛土を取り除いたうえ、本件補強工事により私の畑への往来が阻害され農作業が妨害されており、また、側溝転倒に対する多大な恐怖と不安を抱かされている。

市からの回答

本件市道については、申立人と令和4年度（2022年度）から盛土部分の土地について追加買収を行う旨の説明を行っています。その際、申立人が、用地買収面積については小数点第2位まで示すこと等、詳細な内容が分からなければ交渉には応じかねる、と主張されたことから、用地買収面積の測量図を作成する作業に着手しました。

令和5年（2023年）3月下旬から同年6月上旬までの間に、申立人に隣接地権者

との現地境界立会を複数回お願いしましたが、申立人に応じてもらえず不調となりました。

その後も用地買収の交渉は進展せず、申立人から了解を得られない以上、用地買収面積を確定した資料などを作成することができず、現場においても長期間、バリケードを設置した状態で維持管理しなければならないため、令和5年（2023年）7月中旬に補強工事のお知らせの文書を申立人及び工事周辺住宅へ配布し、同年7月下旬から同年8月上旬までの期間に補強工事を行いました。補強工事の内容は、道路側から掘削を行い、アンカーを1m間隔でU字溝に打ち込み、掘削部分の埋め戻しについてはコンクリートで復旧しアンカーと一体となる構造とし、転倒防止策として工事を完了しています。

申立人が主張されている本件補強工事の安全性について、本件補強工事により使用している製品自体は25tの荷重に耐えられる構造になっており、さらに本件U字溝はコンクリートと一体となっているため、側溝転倒等の申立人のご懸念には及びません。

また、本件補強工事の基礎の浮きについて、本件補強工事を行った時点ではこのような浮きはなく、多少の雨風で掘り返されることのないほどの転圧をかけて本件補強工事を行っています。本件補強工事の過程は適切に行われており、この点による危険性もないものと考えています。

そして、本件補強工事及び舗装復旧後、現場に設置したバリケードについては撤去しましたが、畑地への転落防止を促すためU字溝の蓋に反射板を設置したことで通行上問題はありません。

市の道路構造令違反について、本市としても、道路構造令上、路肩については必要と考えており、最終的には、本件補強工事部分の土地を用地買収した後に、盛土による路肩を作る予定です。したがって、道路構造令には反しないものと考えます。

オンブズマンの判断

本件補強工事の安全性について、本件補強工事で構造上側溝の安定性、安全性が十分確保できているかは、オンブズマンとしては専門外であるため、判断は困難です。申立人は、本件補強工事では、側溝に20t車の後輪荷重の8t相当がかかれば、側溝が破壊され道路とは反対側に転倒するおそれがあると訴えています。しかし、本件市道は、もともと交通量は多くなく、大型車が通行することはほとんどありません。さらに、市からの回答によれば、本件補強工事は、アンカー工事のため掘削した道路側の地下部分をコンクリートで固めているので、アンカーと一体となった側溝に20tを超える荷重がかかったとしても側溝が壊れて転倒することはないとのこと。そのため、この説明を前提とすれば、申立人が危惧されているような危険な状況までは想定する必要はないことになります。

なお、本件補強工事の基礎の浮きについて、仮に、申立人の指摘のとおりであっ

市の業務に不備がなかった事例

たとしても、申立人提出の現場写真からみて、側溝の転倒につながるような隙間が基礎に生じているといえるかは疑問です。

市と申立人との盛土の買収手続が進まないという状況のなか、側溝の安全確保案のため、応急的措置として市が本件補強工事をしたことにはやむをえないところがあると思われます。仮に、道路構造令上の問題はあるとしても、不備があるとはいえないと判断します。そして、申立人は本件補強工事により申立人所有地への往来が阻害され農作業が妨害されていることや側溝転倒に対する多大な恐怖と不安を抱かされているという苦情を申し立てられています、そのような状況を裏付ける客観的な事情は格別見出せません。



市の改善等の状況

本件の盛土の再設置に必要となる申立人所有地の用地取得については、令和6年（2024年）4月、6月に申立人宅にて今後の進め方等について話し合いを行い、令和6年（2024年）8月21日、及び9月20日に現地にて境界立会を実施しました。

境界立会を進める中で、隣接地権者の委任状が当日無かったこと（口頭にての確認はしており、委任状を後日取得後、申立人に説明済み）や、調査士の進め方を否定する発言等が繰り返し行われたことにより、調査士や隣接地権者が帰宅し不在となったため境界立会が不成立となりました。

用地買収に向けた境界立会は準備を含め、これまで延べ4回実施したものの、立会の不成立が続いたことから、申立人と用地買収をこれ以上進めていくことは困難と判断し、令和6年（2024年）11月1日付けで用地取得を断念する旨を申立人へ通知したところです。

なお、当初工事において側溝の転倒防止のために設置していた盛土については、令和5年度（2023年度）に施工した補強工事により、その機能を補完しており、今後盛土の再設置は行わないこととしました。

現状（保護路肩を撤去し補強工事を施工した状態）は道路法や道路構造令等の基準を満たしており、現地においてさらなる対策を講じる計画也没有せん。

(2) 固定資産税の過納金の返還（要約）

苦情申立ての趣旨

私が所有する土地（以下「本件土地」とする。）は、平成24年（2012年）に発生した豪雨に伴う河川改修による買収のために立ち退きを求められた際の残地である。

本件土地については、立ち退き以前の固定資産税評価額を基準とした額で固定資産税の請求が来ており、私は平成25年（2013年）から令和5年（2023年）まで払い続けた。私は、本件土地における固定資産税が高すぎるのでは、と疑問を抱き、令和5年（2023年）10月中旬、担当課に、本件土地の固定資産税評価額の見直しをお願いした。その結果、担当課から同年12月上旬付の修正書が届き、令和元年（2019年）から令和5年（2023年）までの本件土地の固定資産税評価額が下げられていた。そして、私が納めすぎた固定資産税の差額分は過去5年間分に限り還付されるとのことだった。しかし、私が望まない形で行政による土地買収がされ、その後、本件土地の固定資産税評価額を見直すことなく行政によって長年放置されていたにもかかわらず、5年に限ってしか差額分を還付しないというのは納得がいかない。

市からの回答

固定資産税等の還付については、地方税法（以下「法」という。）第17条の規定によると、過誤納に係る地方団体の徴収金（以下「過誤納金」という。）が発生したときは、法第17条の2の規定により充当する場合を除き、地方団体の長は、その過誤納金を遅滞なく還付しなければならないとされています。還付の対象となる過誤納金は、その発生原因により過納金と誤納金に区分されます。

本件に関わる過納金は、減額の更生、減額の賦課決定又は賦課決定の取消し等の税額を減少させる処分があってはじめて生じるものです。したがって、納税者はこれらの処分があるまでは過納金が生じないことから、還付請求をすることはできません。

本件固定資産税等に過納金が生じているかについては、本件固定資産税等が各年度分の賦課決定である納税通知書の送達がなされて以降に税額を減少させる処分がされていないことから、現時点においては、本件固定資産税等に過納金は生じていません。

そして、仮に本件固定資産税等の賦課決定が誤って当初から過大にされているとしても、固定資産税等に係る賦課決定は、法定納期限の翌日から起算して5年を経過した日以後はできないと定められています。本件固定資産税等の法定納期限のうち最も遅いものが平成30年（2018年）5月下旬であり、その翌日から起算して5年を経過した日である令和5年（2023年）6月初旬以後は、本件固定資産税等のうち最も遅い年度分ですら、その税額を減少させる賦課決定はすることができないこと

市の業務に不備がなかった事例

から、将来においても、本件固定資産税等に当該過納金が生じることはありません。

一方で、固定資産税等に係る返還金については、本市においては、「瑕疵ある課税処分」に基づき納付された固定資産税等で、法の規定によって還付することのできない過納金に相当する額及びこれに係る利息相当額（以下これらの額を「返還金」という。）を納税者に返還することのできる「固定資産税に係る返還金の取扱要綱（以下「要綱」という。）」が定められています。そして、その事務取扱について定めた「固定資産税に係る返還金の事務取扱要領（以下「要領」という。）」第2条において、その「瑕疵ある課税処分」の定義が列挙されています（同条第1号から第6号）。

本件固定資産税等に返還金が生じているかについて、本件固定資産税等の課税処分（以下「本件課税処分」という。）は、要領第2条第1号から第5号までに掲げるものには明らかに該当しないため、同条第6号の「前各号に掲げるもののほか、本市の責めに帰すべき課税誤り（虚偽の申告、調査拒否等の納税者の責めに帰すべき事由により生じた場合に係るものを除く。）」に該当するかが問題となります。同号に掲げる課税誤りとは、同条第1号から第5号までに相当するような、重大な瑕疵ある課税処分をいうものと考えられます。しかし、本件課税処分については、以下の理由から、同条第6号にも該当しないと考えられるため返還金も生じません。

まず、分筆時の実地調査及び課税地目の認定について、平成25年（2013年）4月中旬、本件土地の分筆登記が行われ、同年12月下旬、本件土地上に存在していた申立人所有の家屋2棟が取り壊されています。

分筆登記が行われると、法務局から本市へ登記済通知書という形で、地積測量図と共に情報提供が行われ、それを基に担当者が実地調査を行い、翌年度の課税地目等を決定していきます。当時いつの時点でどのように実地調査が行われたかは不明ですが、本件土地上に存在していた家屋の取壊し日が同年12月下旬であることから、翌賦課期日（平成26年（2014年）1月1日）においても宅地の様相を呈していたことが推認されます。また、過去の航空写真を確認すると、平成27年（2015年）時点では、依然として滅失された家屋の基礎があるように見えます。

登記地目について、不動産登記法第37条第1項には、「地目又は地積について変更があったときは、表題部所有者又は所有権の登記名義人は、その変更があった日から一月以内に、当該地目又は地籍に関する変更の登記を申請しなければならない。」と規定するところ、本件土地の登記地目は、申立て時点においても依然として宅地のままです。申立人は地目に関する変更の登記申請をされておりませんので、申立人ご自身も本件土地は宅地であると認識されていたと推察します。

経年による現況の変化の認識について、固定資産税等は賦課課税方式による税目であるため、土地については、地目に関する変更の登記申請がなくても、市が現況に応じて課税地目を認定し、固定資産税等を賦課決定する必要があります。また、法第408条において「市町村長は、固定資産評価員又は固定資産評価補助員に当該市町村所在の固定資産の状況を毎年少なくとも1回実地に調査させなければならな

い。」と定められています。しかしながら、固定資産の価格等は毎年3月31日までにこれを決定しなければならないものとされており（法第410条第1項）、その期間は限定されるため、この短時日の期間に市内に所在する固定資産の全てについて、かつ、その細部にまでわたって綿密な調査を行うことは事実上不可能です。このことから、本市においては、航空写真等を活用することにより現況の変化の把握に努めているところです。

本件においては、平成25年（2013年）分筆以降、何ら登記異動がない本件土地について、担当者によるエリア巡回や航空写真の目検のみで現況に変化があったと認識するのは困難であったと言わざるを得ません。



オンブズマンの判断

固定資産税の過納金の返還について、本件事案において、申立人が残地につき支払った固定資産税のうち過去5年間を超える分も返還してもらえるかどうかは、本件事案が要綱・要領に該当するかによります。

オンブズマンとしては、要綱・要領が市のミス为前提として実務上作成・運用されていること、要綱・要領は内部の業務指針にすぎないこと、土地建物等の固定資産の調査には限界があること、分筆の際の調査にははっきりしないところがあるものの、地目の変更登記がなかったことを踏まえると、本件では、残地を宅地として評価し続けたことにミスがあるとまでは言い難いと考えています。したがって、要綱・要領により、過去5年を超える過納金につき返還を求めることはできないと判断しました。

なお、本件事案の教訓として付言しておきたいことがあります。

固定資産税は、課税当局である市が税額を計算し、納付書を交付する「賦課税」です。そのため、年1回の実地調査の実施が求められ、地目、地積等の認定には現況主義がとられ、登記上の記載には縛られません。このような固定資産税の性格もあって、一般に納税者は、市の判断を信用し、よほどのことがない限り、固定資産の評価や税額に異議を唱えることはありません。すなわち、固定資産税の納税・徴収は、納税者の市に対する信頼の上に成り立っているのです。

そのため、本件のように客観的には税額を払い過ぎている場合に、返還を過去5年分に限るとすると、それを超えて長期間にわたって払い過ぎている納税者にとっては、余計な負担を強いられていることになり、納得のいかない気持ちになるのは当然であると思います。確かに、要綱・要領は、市にミスがあった場合に適用されていると先述しました。しかし、解釈上は、市にミスがある（市の責に帰すべき事由がある）とは言えない場合にも、客観的に現況が登記上の地目と食い違っているために固定資産の評価や税額の見直しが必要となるときには、返還の対象となると解する余地があるのではないかと考えます。その点、市においても、今後の課題としてご検討いただければと思います。

市の業務に不備がなかった事例



市の改善等の状況

地方税法（以下「法」という。）第17条の5第5項において、「不動産取得税、固定資産税又は都市計画税に係る賦課決定は、前二項の規定にかかわらず、法定納期限の翌日から起算して五年を経過した日以後においては、することができない。」とあり、法定納期限から5年経過した固定資産税及び都市計画税の税額を変更することはできません。

しかしながら、賦課課税である固定資産税においては納税者が課税誤りを発見することが困難な場合があることを考慮して、行政に対する信頼確保を目的として、例外的に固定資産税に係る返還金の取扱要綱（以下「要綱」という。）による返還金を設けています。返還金は地方自治法第232条の2に基づく贈与の性質を有するものであり、要綱から請求権が発生するものではなく、信頼確保を目的としているため瑕疵ある課税処分に限定すべきです。

よって、本市にミスがある（本市の責めに帰すべき事由がある）とは言えない場合にまで返還金の対象とすることは、法及び要綱の趣旨に反すると考え、返還金の対象とはなりません。

(3) 生活保護の被保護者の転居及び移管の各手続における担当課の対応 (要約)

苦情申立ての趣旨

私は、生活保護を受給しながら、夫と子の3人で、3人居住の条件付き賃貸アパートに暮らしていた。しかし、夫と離婚したため、転居の必要性を考えた。私は病気を患っており、A県の病院で治療したいと思った。

そこで、担当課に、A県への転居の希望と、生活保護の移管の希望を伝えた。担当課は元夫には転居手続き書類を交付したものの、私と子の分は交付してくれない。担当課は、転居と移管の各手続に関する説明もしてくれない。

市からの回答

1 生活保護における転居と移管の各手続の概要

生活保護における転居については、「被保護者が転居に際し、敷金等を必要とする場合で、(省略)転居するときは、(省略)必要な額を認定して差し支えないこと。」(生活保護手帳[2023年度版]局第7-4-(1)-カ)とされています。転居費用が必要とされる場合については、生活保護手帳問(7の30)答1～18に具体的に示されています。

実務上は、上記の「転居に際し、敷金等を必要とする場合」に該当することが見込まれる場合には、申請者に対して、保護変更申請書と地代家賃証明書の各用紙を交付します。そのうえで、移送にかかる見積書(2者)の提出を求め、本見積書の受理後に、課内決裁の上、転居費用を支給しています。

ただし、病気療養を理由として転居費用を支給する場合(生活保護手帳問(第7の30)答12)には、主治医に対して病状調査を行い、福祉事務所の嘱託医協議を経て、転居の可否を決定する必要があります。

生活保護の移管については、被保護者が他管内に転居し、引き続き生活保護の受給が必要な場合は、事前に転居予定の福祉事務所に連絡し、生活保護関係書類の提供を行っています。

2 申立人の主張について

元夫に転居手続き書類(保護変更申請書と地代家賃証明書)を交付した理由は、元夫から、同居を解消して転居したいと相談があり、内縁関係が解消される結果、これを理由に転居費用の支給が検討できる見込みがあったからです。一方で、申立人については、A県への転居を希望される前にB県への転居を希望され、これが認められたことがあります。ただし、B県への転居では、申立人は元夫との同居を前提としておられましたが、その途中から元夫と離婚し別居するという説明に変わりました。その場合、申立人とその子(以下「申立人世帯」という。)については、元夫とは別に、申立人世帯のみでの転居手続が必要であ

市の業務に不備がなかった事例

るのに、依然として、申立人世帯のみでの転居の申出がありませんでした。そのため、転居手続書類の交付には至っておりません。

担当課は、申立人から相談が寄せられましたら、その都度転居と移管の各手続の説明をしてきました。



オンブズマンの判断

市からの回答によれば、担当課が元夫に転居手続書類を交付したのは、申立人と元夫の内縁関係が解消されることで、夫の転居費用の支給要件が満たされる見込みがあったからということです。一方で、申立人世帯については、B県への転居を希望された際に、申立人の通院を条件として、実際に転居が認められています。そのため、申立人世帯単独での転居の申し出があれば、申立人世帯に転居手続書類を交付されたはずですが、しかし、実際に申立人からなされた転居の申し出は、元夫との同居を前提にしており、申立人世帯単独での転居の申し出ではなかったため、担当課は申立人と子の分の転居手続書類を交付しなかったということです。市のこの措置は、生活保護の手続きに従ったもので相当であり、問題ありません。

また、申立人への担当課の対応記録を確認するかぎり、担当課は申立人から相談があれば、必要に応じて適切に対応してきたことが認められます。したがって、担当課の対応には問題はないと考えます。

以上より、市に不備は認められません。

(4) 電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金の不支給（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、市政だよりを見て、電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金（以下「本件給付金」という。）が、令和5年（2023年）12月1日（以下「基準日」という。）時点の住民票上の世帯に支給されるということを知り、令和5年（2023年）12月上旬に死去した私の母にも本件給付金が支給されると思っていたが、母の口座に本件給付金の入金がなかったので、本件給付金のコールセンターに問い合わせた。すると、「令和5年（2023年）12月2日以降に亡くなった方には本件給付金は支給されない」と言われた。

本件給付金は、市政だよりに記載されたとおり、基準日時点の住民票上の世帯に支給されるのではないのか。また、基準日後に死去した場合に本件給付金が支給されないという取扱い、他の自治体においても同様なのか。そして、母に本件給付金が支給されないことについて、手紙等で知らせなかったのはなぜなのか。

市からの回答

本件給付金は、電力・ガス・食料品等の価格高騰による負担増加を踏まえ、特に家計への影響が大きい低所得世帯（住民税非課税世帯）を支援することを目的としており、令和5年度熊本市電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金事務実施要綱に基づき、基準日において、本市住民基本台帳に記録されている者で、同一の世帯に属する者全員の令和5年度（2023年度）の住民税均等割が非課税である世帯（住民税均等割が課税されている者の扶養親族等のみからなる世帯を除く。）の世帯主を支給対象者としています。そして、本件給付金の支給対象者には、通知書を送付し、通知書に記載した期限までに、受給拒否又は受給口座の変更の申出がないときは、速やかに支給することとしています。ただし、基準日時点で本件給付金の支給対象者であったとしても、当該支給対象者が単身世帯であり、本市から通知書を送付する以前に亡くなられていた場合には、支援する世帯自体が存在しないため、本件給付金の支給対象者として取り扱っていません。このような取扱いになるのは、本件給付金の支給が、法的には民法上の贈与契約によるものと解されるためです。贈与契約が成立するためには、支給対象者が生存していることが前提であるため、基準日に生存していたとしても、本市が通知書を発送する前に単身世帯の世帯主が亡くなっていた場合は、贈与契約が成立し得なくなり、本件給付金を支給することができなくなります。

そして、本件給付金が低所得世帯を支援するものであることは、全国一律の取扱いであり、基準日時点で支給対象者であったものの、本市から通知書を送付する前に支給対象者である単身世帯の世帯主が亡くなった場合に、本件給付金の支給対象外とする事務取扱いについては、他の自治体も同様であると認識しています。

市の業務に不備がなかった事例

また、本市では、通知書の発送までに、本件給付金の支給対象者の抽出及び確認作業等を行い、本市からの通知書の発送をもって、本市から本件給付金の支給対象者に本件給付金の支給の申込みを行います。そのため、本市は、通知書の発送前に本件給付金の支給対象者である単身世帯の世帯主が亡くなった場合には、通知書の発送を行っていません。

そして、本市から本件給付金が支給されないことを別世帯の家族に手紙等で通知をすることは、本件給付金制度の目的から予定されていないことに加えて、通知の名宛人を特定することも困難なため行っていません。

単身世帯である申立人の母について、本市は、本件給付金の支給対象外として通知書を発送していません。また、基準日から通知書を発送するまでの処理期間については、基準日時点で本市に住民票のあった市民について、支給対象者となるかの確認等をする期間として、合理性があったと考えています。

本件給付金についての事務取扱いに変更はありませんが、本市では、本件のようなケースについて、コールセンターに問合せがあった際に個別に対応していたため、本市のホームページ等での周知は行っていませんでした。しかし、本市は、今回の申立人からの苦情申立てを受け、コールセンターでの口頭による説明だけでは内容が伝わりにくい点があったと考え、本市のホームページで周知を行いました。



オンブズマンの判断

市からの回答によると、申立人の母に本件給付金が支給されなかったのは、申立人の母が単身世帯であり、本件給付金がもともと世帯単位で経済的支援を行うことを目的としているため、基準日時点で市に住民票があっても、その後に世帯主が亡くなると、支援の対象者がいなくなってしまうことによるものです。また、本件給付金の支給は、法的には市と受給者である世帯主との贈与契約であるため、基準日に世帯主がご存命であっても、市が通知書を出すまでの間に世帯主が亡くなると、贈与契約が成立し得なくなるからとも説明されています。

申立人の母については、基準日から通知書を発するまでの間に亡くなられたため、本件給付金の支給ができなくなったものです。また、市では、基準日から通知書を発送するまでに40日ほどかかっていますが、年末年始を挟んで本件給付金の支給対象者の調査作業をしており、作業期間としては必要かつ相当な期間といえます。そのため、申立人の母に本件給付金の支給がされなかったことについて、オンブズマンとしては、法的にも手続的にもやむを得ないことであり、不備はなかったと判断します。

なお、本件給付金の支給は、閣議決定を経て各自治体で実施されており、本市以外の自治体でも、把握している限りでは、同様の考えのもと運用がなされています。

そして、本件給付金が支給されないことを個別に家族等に連絡することは実際上困難であり、制度上も想定されていないため、本件給付金が支給されないことを手

市の業務に不備がなかった事例

紙等で知らせなかったことについても、不備とはいえません。

最後に、市のホームページによる周知は、申立人の本件苦情申立てがきっかけとなっています。市の広報手続の改善につながった申立人の貴重なご指摘には、オンブズマンとしても感謝いたします。

市の業務に不備がなかった事例

(5) 「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」の不支給決定（要約）

苦情申立ての趣旨

A の未成年後見人である私は、A が「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。）」の支給対象になると思い、担当課に、親（扶養者）がいないという A の事情を電話で説明したところ、私宛てで給付金の申請書の用紙が郵送された。

申請書を担当課に送付した際、A の未成年後見人として、私の情報、戸籍謄本及び申立書（以下左記 3 点と申請書をあわせて「申請書類」という。）も同封した。

後日、給付金の不支給に関する通知が私宛てで届き、宛名と不支給の理由において、申請者は A とされていた。未成年後見人として、私が給付金の申請者であることを証明するために申請書類を提出したにもかかわらず、申請書類の内容が支給の判断に反映されてなかった。担当課は、不支給の理由について、「生計同一者でもなく、さらに扶養もしていない未成年後見人は、受給権者とならない。子ども自身も支給対象となりえない。」と説明した。

後日、A の事情を知っている B 課の方から、不支給の理由について担当課に確認してもらったところ、担当課の回答は、「国が、単身世帯の未成年は自立しているものとみなされるとしている。」というものだったと伝えられた。A が自立していないことは、私の方から担当課に説明していたが、担当課の示した理由は A の実情と全く異なるものだった。

以上を踏まえ、私は、担当課に対して、①担当課は、私が提出した申請書類を十分に理解しておらず、不十分な理解に基づいて不支給の判断を行った、②担当課は、一見して支給の見込みのある A に対して、不支給という不利益な判断を下したにもかかわらず、合理的な理由を明確にしておらず、十分な説明もしていない、の 2 点について苦情を申し立てる。

市からの回答

市において、給付金制度は、国の「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（ひとり親世帯以外の低所得の子育て世帯分）実施要領」を基に定められた、「令和 5 年度（2023 年度）熊本市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（ひとり親世帯以外の低所得の子育て世帯分）支給事業実施要綱（以下「要綱」という。）」に従って実施されています。

申立人の主張①について、令和 6 年（2024 年）1 月下旬頃と同年 2 月中旬の申立人からの問い合わせから、担当課としては、申請書用紙の「申請・請求者」欄には、申立人の氏名が記入されるものと考えていました。ところが、実際に担当課に送付された申請書用紙の「申請・請求者」欄には、A の氏名が記入されており、A の申

請書に同封されていた申立人の情報、児童の戸籍全部事項証明及び申立書は、あくまでも、未成年後見人としての申立人の立場を証明するものとしか捉えておらず、申立人を申請者とするものとは理解できませんでした。

申立人の主張②について、「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（ひとり親世帯以外の低所得の子育て世帯分）自治体職員向け Q&A（第2版）（以下「Q&A」という。）」によると、養育者のいない、自立して独居している児童の場合、児童本人が所得要件を満たしていても、自立して独居しているのであれば、給付金の支給対象者とならないとされています。

さらに、国に対して、「自立して独居している児童」の定義とは何か、「自立して独居している児童」の定義に、Aのように遺族年金とわずかな貯金（やがて底を尽きる）で生計を立てている児童（未就労の高校生）は該当するのかを問い合わせたところ、国の回答は、「児童手当に準じて判断する」というものでした。ここで、児童手当法第4条第1項第1号には、児童を監護し、かつ、生計を同じくするその父又は母若しくは未成年後見人に対して児童手当を支給すると規定されているところ、Aは自立しており、父又は母若しくは未成年後見人の監護を受けておらず、これらの者と生計を同じくしている者ではないため、「自立して独居している児童」に該当することになります。従って、Aは、要綱第2条の定める支給対象者には該当しません。

担当課は、Aの申請書が担当課に送付される前に、申立人に対して上記のような詳細な説明は行ってはいませんが、令和6年（2024年）2月中旬の申立人への対応の中で、Aが申請者（支給対象者）に該当しない旨を伝えています。また、Aに関する不支給のことで問い合わせのあったB課にも、上記の国の回答を伝えています。

以上より、Aの給付金に関する不支給決定は、要綱に基づいて行ったものであり、妥当であると考えます。また、不支給決定に至った理由と説明も十分に行ったと考えています。

一方で、令和6年（2024年）1月下旬頃に申立人から問い合わせがあった際に、端的に、給付金は子育て世帯に支給されるもので、自立している児童本人に支給されるものではないとの説明を行っていれば、申立人に今回のような不快な思いをおかけすることはなかったのではないかと考えます。



オンブズマンの判断

申立人の主張①について、Aの申請書用紙の「申請・請求者」欄には、Aの氏名が記入され、申立人の氏名は記入されていなかったということです。そのため、担当課が申立人を申請者と理解しなかったのは、やむを得ないものと考えます。

従って、Aに対する給付金の申請者を申立人としなかったのは、給付金の申請手続に沿ったものであり、不備はありません。

申立人の主張②について、まず、市が不支給決定をしたのは、「市からの回答」に

市の業務に不備がなかった事例

よると、担当課において、生計を同じくしない父又は母若しくは未成年後見人は、児童手当法第4条の定める支給対象者に該当しないと判断したためということです。この担当課の見解は、法令等に従った相当なものと判断されます。よって、Aに対する給付金の不支給決定に不備はありません。

次に、担当課が申立人に対して、上記の内容について明確かつ十分な説明をしなかったという点について検討します。担当課は、Aの申請書が申立人から送付される前に、上記のような詳細な説明を直接申立人に対して行わなかったことは認めています。担当課は、Aの申請書が担当課に送付された後、申立人と連絡を取り合っていたB課を通じて、上記の不支給の理由を説明したということです。

申立人がB課の説明をどのように理解されたのかは不明ですが、申立人は、B課から報告を受けたこと自体は認められています。このことから、申立人の理解とB課との説明にくい違いが生じているのは間違いなさそうです。このくい違いは、それぞれの認識の相違に起因するものと思われ、直ちにB課の説明が明確かつ十分な説明ではなかったと判断することはできません。

よって、この点に関する市の対応に不備があったとは認定できません。

(6) 生活保護受給者の転居時の引継ぎ（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、生活保護を受けており、以前は本市の A 区役所にお世話になっていたが転居し、現在は B 市役所にお世話になっている。

私は、A 区では車の使用許可を受けていた。しかし、転居の際に A 区役所から B 市役所にその事が伝わっておらず、B 市役所から車に乗らないように言われた。

また、私は、D 病院で受診している。A 区では、D 病院の受診にあたって、私が A 区役所から事前に病状調査をする旨の連絡を受け、私から病状調査があることを D 病院に伝えていた。しかし、B 市では、私に一言もないまま D 病院に対して病状調査をされた。

さらに、転居前に A 区役所で子供の進学について相談していたが、B 市役所にそのことが伝わっておらず、学費の納入月を過ぎて B 市役所から学費は一部しか出ないと言われた。

これらのことに疑問があるので、苦情を申し立てる。

市からの回答

本市は、申立人のこれまでの生活状況や病状等を、B 市への転出予定日の約一週間前に B 市の担当者へ電話で伝えています。さらに、本市は、申立人の B 市への転入後（B 市において保護申請を受理した後）に、B 市からの保護台帳等の送付依頼を受け、直ちに B 市に対し、生活保護の決定に必要な関係書類（保護台帳・保護決定調書・ケース記録（過去 5 年分）・扶養義務者状況書類・年金関係書類・戸籍関係書類・医療関係書類・保護変更申請書・転居費用見積書・地代家賃証明書の写し）を送付し、情報提供を行っています。

また、病状調査を行う場合、必ずしも申立人に事前に説明を行う必要はなく、生活保護の担当課が説明の要否を判断しています。そのため、B 市福祉事務所が事前の説明は必要ないと判断した上で、申立人に事前に連絡することなく D 病院に対して病状調査をしたとしても、問題はありません。

次に、本市では、生活保護の受給開始当初から、申立人は自動車保有要件を満たさないため、車を処分するように指導を行っていました。その後、本市は、廃車処理を確認したものの、申立人が、親族名義の自動車を恒常的に使用していることが発覚したため、使用禁止指導を行っていました。そのため、申立人の「車の使用許可を受けていた」という主張については、申立人と本市の間に認識の相違があります。本市は、申立人に自動車の保有に関して、生活保護法に基づく自動車保有（使用）要件を満たす必要があることを説明しただけで、自動車の使用を容認したことはありません。実際にも、本市から B 市福祉事務所に対し、自動車保有（使用）は否認していた旨の引継ぎを行っています。

市の業務に不備がなかった事例

申立人の子の進学については、本市での生活保護廃止日までに進学先が決まっておらず、申立人に対して、進学費用については具体的な進学先が決まった後、B市福祉事務所に相談するように伝えていました。

このように、本市は、申立人世帯の生活状況や病状、また、子の就学状況等については、転出先であるB市福祉事務所へ情報提供を行っています。また、申立人にも、B市転入後の諸手続など十分説明を行い、転入後も申立人世帯に支障が生じないように配慮していました。ただ、申立人の保護の実施責任は、既に転出先のB市福祉事務所へ移管していますので、本市が申立人に指導や支援を行うことはありません。



オンブズマンの判断

申立人の苦情の中心は、申立人の生活保護に関する情報が、本市から転居先のB市に引き継がれていないのではないかとということです。この点に関し、本市では、B市への転出予定日の約1週間前に申立人のこれまでの生活状況や病状等をB市の担当者に電話で伝えており、申立人がB市へ転入して生活保護の申請が受理された後、B市福祉事務所に生活保護の決定に必要な関係書類を送付しているとのことです。この書類は、申立人の生活保護に関する情報を網羅しており、本市からB市への情報の引継ぎは十分になされていることになります。

次に、本市では、申立人に自動車保有（使用）を容認したことはなく、本市からB市福祉事務所に対しても、その旨の引継ぎをしているとのことです。そのため、申立人がB市から車に乗らないように言われているのは、本市からの引継ぎを受けてのことと思われる。

申立人の子の進学については、本市での生活保護廃止日までに進学先が決定しておらず、本市ではB市に進学予定としか申し送ることができなかったのも、申立人には、進学費用について、B市と相談するように伝えていたとのことであり、この点に関しても、本市の対応に不備は認められません。

なお、B市が、申立人に病状調査について事前に連絡することなく、D病院に病状調査をしたかどうかや、その是非は、本市のオンブズマンとしては判断の対象外です。

オンブズマンは、申立人の苦情を受け、生活保護の受給者が転居した場合、個人情報保護の観点から、転居先の自治体に生活保護の受給者の情報を引き継ぐことには慎重になるのかと考えていました。しかし、実務上は、転居した場合であっても切れ目のない支援をするため、福祉事務所同士で生活保護の受給者の生活に関する情報を共有し、協力・連携していることが分かりました。申立人におかれても、B市には生活保護に関わる申立人の情報が伝えられていますので、そのことを前提に、B市福祉事務所の担当者と相談や協議をしていただければと思います。

(7) 臨時運行許可の運用と窓口対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は車関係の仕事を営んでいる。令和6年（2024年）5月上旬、車検を受けるに当たって、ナンバーのない車を陸運支局まで回送するためA総合出張所に仮ナンバーを借りに行った。そこで、仮ナンバーの貸出しが以前は2泊3日だったが、今回から1泊2日に変更されたと言われた。車検は1日で終わらないこともあるため、2泊3日でさえ期間的に短いと感じていたのに、それが1泊2日だと、より一層期間が短く、仕事に支障が生じることになる。そして、車検が貸出期間に間に合わなければ、更に750円を支払って、新たに仮ナンバーを借りなければならない。このような、仮ナンバーの不合理的な運用に苦情を申し立てる。

また、何に基づき仮ナンバーの貸出期間が変更されたのか、法的根拠等を見せてほしいと窓口職員に要求したが、「見せられない。」と返答され、いつから、なぜ変更されたのかなど一切説明してもらえなかった。このような、窓口職員の対応に苦情を申し立てる。

市からの回答

申立人は、仮ナンバー、いわゆる臨時運行許可における臨時運行許可証（以下「許可証」という。）の貸出し期間が不合理に変更され、かつ、臨時運行許可申請（以下「許可申請」という。）の際の窓口職員の対応に対して苦情を申し立てています。

臨時運行許可とは、登録されていない自動車や自動車検査証の有効期限が過ぎている自動車など、道路上を運行してはならない自動車について、道路運送車両法（以下「法」という。）に基づき、一時的な運行許可を与えるものです。臨時運行許可では、原則として、1つの目的に対して1つの申請をしていただくことになります。例えば、車検のために運輸支局へ行くことを目的として臨時運行許可を得た場合は、運輸支局へ着いた時点でその目的が達成されることになります。したがって、その後、再度臨時運行許可を得る必要が生じた場合は、改めて申請していただくことになります。

運行期間は、法第35条第3項及び本市の自動車臨時運行許可事務取扱要綱（以下「要綱」という。）第3条第7号において、5日を超えない範囲で必要最小限の日数と規定されており、同要綱において、九州内での運行における許可日数は2日以内とされています。

令和6年（2024年）5月上旬、申立人がA総合出張所へ許可申請のために来所されました。申請内容は、運行の目的が車検のための回送であり、運行の期間が同年5月上旬の2日間というものでした。窓口職員は、申請書に記載された運行の経路等を確認し、申立人の車検のための回送という目的は1日の運行期間で達成される

市の業務に不備がなかった事例

と考え、運行期間を5月上旬の1日のみとして提案しました。しかし、申立人は納得されませんでした。そこで、窓口職員は、「2日の運行期間での許可となると、それなりの理由が必要となります。マニュアルではそのようになっております。」と説明しました。

市の見解としては、臨時運行許可の運行期間については、申請書に記載された運行の経路等から判断するものであり、今回の本市の処理に問題はなかったと認識しております。

まず、申立人は、運行期間の短縮変更を指摘されていますが、臨時運行許可における運行期間は従前から変更しておりません。

次に、申立人は、「車検は1日で終わらないこともある」と主張されていますが、そもそも臨時運行許可は、1つの目的に対して行うもので、車検が完了するまでという広い範囲で運行を許可するといったものではありません。車検のための回送が目的であれば、運輸支局等に当該車両を回送した時点でその目的は達成されます。また、本件臨時運行許可申請車両の所在地から運輸支局までの距離は約8キロメートルですから、1日の運行期間で十分間に合うと判断されます。したがって、今回の許可申請に対する本市の対応は、法令に基づいた適正な処理となります。

ただし、申立人から臨時運行許可の運行期間の法的根拠を求められた点に関し、「マニュアルではそうなっている。」という説明だけではなく、法や要綱などの法的根拠を示して、申立人にご納得していただけるような、分かり易く丁寧な説明をするべきであったと考えております。

本件事案を参考に、毎年度実施している研修において、職員に対し、根拠法令等を改めて確認するよう周知し、懇切丁寧な窓口の対応に努めてまいります。



オンブズマンの判断

運行期間については、申立人は臨時運行許可の運行期間が以前より短縮されていると主張されていますが、市の回答によれば、従前から変更はしていないとのこと。そして、九州内での運行における許可日数は2日以内となっており、運行目的の達成のための期間としては十分であると考えられます。

もっとも、申立人は臨時運行許可そのものについて誤解されている部分があるように見受けられました。まず、申立人は、これまで許可申請時に、希望の日数どおりに許可証の貸し出しを受けていたことから、臨時運行許可では、目的達成のための必要最小限で設定すべきとの定めがあることを了知されていなかったものと思われます。次に、申立人は、臨時運行許可における1つの申請で、車検などの一連の事項がすべて許可されると思われているように感じました。だからこそ、車検がその日に終わらなかった場合に日数が足りなくなるとの心配をされていたものと思われます。ですが、前記のとおり、1つの目的につき1つの申請というのが原則ですので、車検のために運輸支局へ行くことを目的として臨時運行許可を得た場合にお

いて、車検がその日に終わらなかったとしても、車検を受ける陸運支局に許可証の対象車両が到着した時点で、その目的は達成されたということになり、車検が終わらず、再び車両の運行が必要となった場合は、再度許可証の発行手続を踏まなくてはなりません。これらの点について、市側がもう少し丁寧な説明をしていれば、誤解を与えることなく、よりスムーズなやり取りができたのではないかと思います。

このようなすれ違いを防ぐために職員が臨時運行許可に関する根拠法令等を改めて確認することが重要だと思われます。市では、これを踏まえた研修を実施されるとのことですので、今後、臨時運行許可の制度への理解が広く浸透されることになると思います。

市の業務に不備がなかった事例

(8) 猫の殺処分についての問合せに対する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、市が実施している猫の殺処分が違法である可能性があると考え、担当課にこれに関する説明を求めたが、担当課は猫の殺処分は適法であり、国の告示や通達等に係る一般論については答える立場にないと回答するのみであり、その対応は、担当課の職務として不適切である。熊本市職員は自らの発言や職務範囲、職務方針について、市民から説明や根拠を求められた場合にはこれに応じるべきである。

市からの回答

猫の殺処分は、動物の愛護及び管理に関する法律及び環境省告示「犬及び猫の引取り並びに負傷動物等の収容に関する措置について」（以下「平成18年環境省告示第26号」という。）に定められています。

担当課は、申立人に対し、猫の殺処分は適法に行われている旨を説明したものの、申立人は「自分の解釈では猫の殺処分は違法である」という主張を繰り返しました。そのやり取りの中で、「例えば、●●な場合は違法になるのか」といった極端であり得ない事例（●●の例：条例に野良猫を殺してもいいと定める、市の職員であれば殺人してもよいと定める等）を次々に挙げられたため、これらの質問に対して、担当課は「違法の可能性はある」と回答しました。それに対し、申立人は「上記のことが違法なのであれば、猫の殺処分も当然違法である」というような主張を行いました。担当課から猫の殺処分の根拠及び適法性を説明しても、申立人の解釈では猫の殺処分は違法であるということに変わりはなく、話が平行線のまま国の通達等についての質問に及び、その際、猫の殺処分は適法であるという前提のもと「国の通達等については解釈する立場にない」旨を回答しました。

担当課は、申立人に対して、猫の殺処分は国の告示等に基づき適法に行われていることを説明しましたが、担当課における国の告示や通達等に対する考えを問う内容のメールが送信されてきました。これに対し担当課は、「国の告示や通達等に係る一般論について、当課はお答えできる立場にないため、お答えいたしかねます。」と回答しました。

結局、申立人の主張は、担当課の回答事実の一部を切り取り、あるいは事実をすり替えたうえで、担当課の職務内容、職務方針等について苦情を申し立てられているものです。しかし、その苦情の在り方こそに問題があり、担当課の対応は適切なものだったと考えています。

オンブズマンの判断

市からの回答によれば、担当課は、申立人の苦情に対し、猫の殺処分について違法の可能性を認識したと回答した事実はなく、申立人が猫の殺処分ではなく、違法と評価する可能性のある仮定の事実をいくつもあげてきたので、その仮定の事実の中には違法の可能性のあるものもあると述べたに過ぎないということです。また、国の通達等については何らの解釈もしないし、何らの是正も行わない等と述べた事実はなく、法に従って猫の殺処分をしており、適法行為であって、違法の認識はないと述べたということです。

申立人と担当課とのやり取りには、基礎的事実関係に食い違いがあり、互いの主張がかみ合っていません。そのやり取りをみると、本件苦情申立ては、形式的には申立人に対する担当課の対応に対する苦情ということですが、その実質は、申立人が猫の殺処分について、法の解釈・運用に絡めて担当課に議論を仕掛け、担当課が法に従って適法に猫の殺処分をしているということに対して異論を述べていると評価するほかはありません。担当課が、猫の殺処分を法に従って行っていることが適法行為であることは明らかであるばかりか、法に係る一般論に対して担当課独自の見解を表明する必要もないうえ、申立人の独自の見解に対して議論する義務があるとも言えません。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

(9) 不存在の建物へ固定資産税を賦課したことへの対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私の母は毎年、市から届く固定資産税・都市計画税納税通知書に従い、不存在の建物に長年税金を納付してきた。

私は不存在の建物になぜ税金がかかるのかを担当課に説明を求めたところ、担当課からは、「ない建物については届けを出してください。建物を作る時も無くす時も届けが必要です。」と言われた。それに対し、私は、「登記したものや自分が建てたものであれば把握しているから届けも出せるが、覚えのない建物については届けの出しようがないではないか。課税するときはしっかり建物を見つけて課税するのに、建物が現存しないなどの課税されない事実については確認しないのか。」といった内容のことを言ったところ、「建物が無くなった時までチェックせなんでしょうか。」と言われた。市が新たに増えた建物を把握しているのは、定期的にチェックしているからこそであるから、無くなった建物についても把握できているはずである。なのに、この言い分はおかしいのではないかと。そして、根拠を示した上での丁寧な説明であれば私も納得するのだが、まるで「自分が届けを出していないから悪いんでしょ？」と言わんばかりの終始横柄な物言いと態度で、非常に気分が悪かった。このような市の対応につき、苦情を申し立てる。

また、市が建物の不存在を確認した際には、市から通知をするなどの、不存在の建物について気付かずに税金を払い続ける事態を防ぐ仕組み（以下「防止措置」という。）を作っていないことに対して苦情を申し立てる。

市からの回答

固定資産税・都市計画税の課税対象（以下「課税対象」という。）となる建物の把握について、課税対象となる新たな建物が出来た場合、市は、建物の登記からその存在を把握しております。未登記建物については登記による確認ができないため、建物を建築する前に建築主が提出する「建築確認申請」の情報及び建物の所有者からの届出から把握しています。

一方、課税対象となる建物が滅失した場合、登記された建物であれば、滅失につき把握できますが、未登記の場合、膨大な数の課税対象すべての状況を現地調査から把握することは不可能です。そのため、主として建物の所有者からの届出により対応しているところです。

市が、課税対象となっている建物の滅失を賦課期日後に確認した場合は、翌年度から課税対象となりません。よってこの場合、納税者からの届出の手続がなくても翌年度から課税はせず、納税通知書の課税明細書から当該建物の記載がなくなります。また、賦課期日以前に滅失していた場合は、滅失登記又は解体業者からの解体証明書の提出があり、解体日が確認できた、あるいは解体されていることが明らかな場合は、解体後の固定資産税を還付いたします。この場合、地方税法第17条の5

第5項の規定により還付できるのは5年度分となっています。

本件建物は、建築確認によって現存を確認し、課税対象となりました。その後、本件建物は未登記であったため、滅失の事実を登記により把握することができず、申立人及び申立人の母の来課により初めて本件建物が現存しないとのお話を聞きしました。後日、申立人の母立会いのもと、本件建物がないことを確認し、建物の滅失を把握できたことで、建物の固定資産税納付済分の5年度分については返還しますと説明いたしました。

窓口対応については、令和6年（2024年）6月上旬、申立人と申立人の母が担当課窓口に来課され、未登記の建物の滅失については、納税者からの届出以外に把握が困難なこと等を説明しました。苦情申立書では、「建物がなくなった時までチェックせなんでしょうか。」と言われたとありますが、実際は「建物がなくなった時まで確認できません。」と答えております。対応の際、横柄な態度はとっておらず、通常窓口で行う一般的な説明を行ったつもりではありますが、十分に理解できる丁寧な説明になっていなかったのだと思われます。

防止措置についてですが、まず、市が建物の不存在を確認した際には、届出がなくとも、当該建物には課税いたしませんので、気付かずに税金を払い続けるといった事態は起きません。したがって、納税者が不存在の建物について税金を払い続ける事態は、市も建物の滅失を把握できない場合に生じます。そこで、市が建物の滅失を把握する手段として、納税通知書に課税明細の記載をし、納税者に課税対象の確認をしていただき、建物が滅失した旨の届出を求めています。建物が滅失した旨の届出の手続については、納税通知書及び本市ホームページでご案内しています。また、毎月ではありませんが、市政だよりへも掲載し、お電話等のお問い合わせに対しても手続の説明を行っています。よって、不存在の建物について、防止措置を設けていないということはありません。

窓口での接遇については、今回のご指摘を受けてさらに周知徹底、指導を行って参ります。また、防止措置については、上記の取組みが機能しているところと考えますが、今後は、更に課税物件明細を確認していただくためにも、納税通知書同封のチラシの文面の追加も検討して参ります。



オンブズマンの判断

申立人は、担当課の職員が申立人の求める説明にきちんと答えず、「建物が現存しないなどの課税されない事実については確認しないのか。」との質問に対して、「建物が無くなった時までチェックせなんでしょうか。」と言われ、終始横柄な対応であった旨を主張しています。一方で、担当課は、上記のような発言はしておらず、質問に対しては「建物が無くなった時まで確認できません。」と回答しており、横柄な態度はとっておらず、通常窓口で行う一般的な説明を行ったつもりであると主張しています。

市の業務に不備がなかった事例

この点、両者の主張は食い違っており、オンブズマンとしてもいずれが正しいかまでは判断できません。しかし、税金の過払い分については、納税者（申立人の母）に対し適切な処理をし、本件建物に係る固定資産税の還付がなされています。そのため、市に不備があったとまではいえないのではないかと考えています。

ただ、申立人は、市が無くなった建物についても常に把握をしていることを前提として話をされています。担当課の職員からすれば、建物の滅失の把握が非常に困難であることが当然の前提であったとしても、一般市民からすると、市は全てを把握していると思いつくことは十分にありえることです。したがって、市としては、まずは課税対象が膨大にあることから、未登記の建物の滅失については、納税者からの届出等がない限り把握が困難である旨をもっと丁寧に説明することが必要だったのではと考えます。担当課としては、今後の対応に生かされますようお願いいたします。

防止措置については、「市からの回答」によれば、市が課税対象となっている建物が滅失したことを確認できた場合、当該建物は課税対象ではなくなることから、納税者からの届出がなくても翌年度から課税はせず、通知書の課税明細書から当該建物の記載がなくなり、納税者が不存在の建物について、気づかずに税金を払い続けるという事態は起きないということです。したがって、まずは市に建物の滅失の事実を把握させることが重要とのことです。そのために、市は、通知書に課税明細を記載することで納税者に課税対象の確認をしてもらい、課税明細に記載された建物が滅失していれば、その旨の届出を求めています。届出の手続については通知書、本市ホームページ、及び市政だよりで案内しているとのことです。これらは、防止措置として機能するものと評価できます。しかし、まだ市民の方に十分に周知されているとは言い難いものと思われます。市は、より一層課税明細にて課税対象となる物件の確認を行ってもらうため、納税通知書同封のチラシの文面の追加も検討するとのことです。建物が滅失した場合の取扱いに関して更なる周知がなされることを願います。

最後に、担当課と市民とでは専門性の理解度が異なります。担当課職員と市民の前提が食い違った状態で、その点を解消せぬまま、次の説明を上乗せしても、市民からすれば余計に混乱が大きくなるだけです。本件において、申立人も「根拠を示したうえでの丁寧な説明であれば…納得する。」と言っています。まずは疑問の出発点を特定し、そこからの丁寧な説明をすることが重要ではないかと考えます。

(10) 浸水被害対策の不作為（要約）

苦情申立ての趣旨

私は昭和49年（1974年）に自宅を建築したが、大雨が降ると、私の家の南側を東西に走る、道路が浸水し、以後、毎年数回浸水する。この2、3年は、家の玄関の中までの浸水が4回（深さ10cm）ある。車が廃車になった方もおり、朝の出勤時に浸水していると、道の両側に面している人達は出勤できない。

市による治水対策が全く成っていない。

私は、区画整理組合により造成された土地であると信用して購入した宅地なのに、浸水被害を50年も受けている。近年、雨の降り方も変わっていて、線状降水帯が発生し、いつか更なる危険が及ぶのではと、戦々恐々としている。

原因究明を怠り、未だに浸水被害に対処しない市の不作為等について苦情を申し立てる。

市からの回答

申立人が居住する地域は、以前より浸水被害が発生していることから、平成20年度（2008年度）に策定した熊本市下水道浸水対策計画において重点6地区のうちの1地区と位置づけ、本市において抜本的な浸水対策を進めております。申立人の居住地が組み入れられる排水区は、現況の管渠（水路全体の総称）では排水能力が不足しており、またA川調整池の貯留機能を有効に活用できていないために、25mm/h程度の降雨で浸水が発生している状況であることから、長期的対策として、①当該排水区内の管渠改修（バイパス管／管径1.1m～2.2m）及び②A川調整池分水施設整備を計画しました。①は、全工事の完成には概ね5年（令和9年度（2027年度）まで）を要する見込みです。②は、A川調整池に流入する雨水の量を増やすことで、浸水区域内の排水溝への負担を軽くすることを目的としています。①②双方の対策効果としては、時間最大60mm（5年に1回程度発生する規模の降雨）の降雨まで対応できる計画であり、浸水シミュレーションにより整備効果を確認しております。これら抜本的対策である管渠改修等の効果発現には時間を要するため、中期的対策としてA川調整池の貯留量を増やすための掘り下げ工事を実施し、合わせて道路排水向上のための集水桝新設や、A川の流下能力確保のための除草等の維持管理などの短期的対策も継続して実施し、浸水被害の軽減に努めているところです。

申立人からのご希望があれば、現地で浸水被害の対策事業の担当課も同席のうえ丁寧な説明を行い、申立人のご理解を得たいと考えております。



オンブズマンの判断

申立人は、浸水被害への対処を市に50年来訴えかけているが、市は原因究明を

市の業務に不備がなかった事例

怠ったまま、未だに浸水被害に対処しないと主張しています。しかし、「市からの回答」によれば、市は平成20年度（2008年度）に熊本市下水道浸水対策計画を策定し、申立人の居住する地域を重点地区の一つと位置づけ、浸水対策に取り組んでいるとのことです。具体的には、申立人の住居が所属する排水区においては、長期的対策として管渠の大幅改修、A川調整池分水施設の整備を行っており、これらは、浸水シミュレーションにより整備効果を確認した上で行われているということです。このうち、管渠の大幅改修は、既設の水路では、雨水の処理に限界があるため、新たな排水管をバイパス管として設置するというものです。バイパス管はA川調整池の西側を南西方向に下り、申立人の居住する住居付近でまっすぐ南下してA川に排水することになっています。バイパス管は管径が2,200mmありますので、相当量の排水能力を有することになります。また、中期・短期的対策としては、A川調整池の貯留量を増やすための掘下げ工事や道路排水向上のための集水桝の新設、A川の流下能力確保のための除草等を行っており、できる限りで浸水被害の軽減に努めているとのことです。

上記のことから、市は原因究明を怠ったまま浸水被害に対処していないということではなく、きちんと原因究明を図り、浸水シミュレーション等を経て浸水被害の対策を計画し、実行していることが認められます。

現在、市は、浸水被害につき対応、対策を進めているものの、管渠等の大幅改修は令和9年度（2027年度）完成予定となっており、もう少し時間がかかるとのことです。このことから、現状ではまだ浸水対策が目に見えて劇的な改善がされているとは言い難い状況ですので、申立人が心配されるのも理解できます。しかし、浸水被害の抜本的な解決のためには、今進めている大幅改修が必要であるとして市は鋭意取り組んでいますので、申立人においては、是非ご理解いただきたいと思います。

もっとも、大幅改修が完成するまでの間は、市は、引き続きできるところでの対応策を取っていき、「市からの回答」にもあるように、申立人に対しても、ご希望があれば、浸水被害の対策事業の担当課も同席のうえ丁寧な説明を行うとのことです。浸水対策の進捗状況の確認のためにも、必要であれば改めて担当課の説明を求められてもいいのではないかと思います。

(11) いじめに対する学校長と市の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

A 中学校（以下「学校」という。）に通う私の子どもは、2年生の同じクラスの生徒であった加害者4名（主な加害者、他3名）からいじめを受けた。

いじめに対する校長の初動体制は酷すぎるものだったが、校長は、この初動体制の不備に対しては謝罪した。しかし、それ以降の対応が悪く、改善が一切なされなかった。

1つ目は、いじめに対する学校の対応としては、フローチャートに基づいて、反省状況を見ながら、加害者4名それぞれに対して別室で対応するというものであったが、主な加害者については、フローチャートによらず校長の独断により、教室に戻されることになった。さらに、フローチャートには、別室対応が解除される際には、被害者の保護者に事前の相談・連絡を行うと定められているのに、主な加害者の別室対応が解除されるにあたって、被害者側に事前の相談・連絡が一切なかった。

2つ目は、運動会において、主な加害者が応援団員に立候補し、校長は応援団員として参加することを認めるという対応を取った。

3つ目は、3年時のクラス替えにおいて、私の子どもと加害者4名が同じクラスにならないよう配慮されたものの、私の子どもと加害者4名が何度も鉢合わせしているにもかかわらず、校長は、自ら指揮を執って対応することはしなかった。

さらに、いじめに対する校長の対応について担当課に相談したが、担当課は、酷く威圧的な態度を取った上に、再三にわたるこちらからのメールを無視した。担当課に対して謝罪を求めた際には、「もう謝罪はしている。これ以上何を望むのか。」と言わんばかりの対応しかしなかった。上記のような態度をとる校長を、任命権者である教育長は放置するつもりなのだろうか。また、校長は団体Bの役職に就任しているが、なぜ、このような人物を役職に就かせるのだろうか。

市からの回答

フローチャートを無視したという点について、校長は、相談した弁護士から、何か月にもわたる別室対応が主な加害者の教育を受ける権利の侵害に当たると指摘されたのを受けて、別室対応をしている主な加害者を教室復帰をさせたい旨を申立人にお伝えし、その後、申立人に対し、主な加害者の別室対応の解除について、直接お会いしたうえで説明させていただきたいとお願いし、二度にわたり家庭訪問を試みましたが、取り合っていただけませんでした。校長は、申立人への説明の機会を得られなかったため、最終的には、校長からの説明文書に主な加害者の宣誓書や保護者からの謝罪文等を添えて郵送しました。

上記のとおり、校長はフローチャートに則って、別室解除に向けて申立人に連絡を取ろうと試みましたが、話し合いの場を持つことを申立人が拒否したため、フ

市の業務に不備がなかった事例

ローチャートに沿った対応ができませんでした。

応援団員としての参加を容認したという点について、主な加害者の応援団員の立候補については、その担任から校長に、応援団をさせてあげたい旨の申し出がありました。それを受けて、学年でも主な加害者の応援団員の立候補について検討した結果、主な加害者を応援団員として参加させることになりました。

申立人の子どもと加害者4名の接触に対する非対応という点について、申立人の子どもと加害者4名が同じ学校に通っている中で、校内という空間で全く会わない、申立人の子どもの視界に加害者らの姿が入らないようにすることは不可能です。それゆえ、申立人には「極力接触しないよう対応を講ずる」と伝えました。3年生になる際のクラス替えで、特に申立人の子どもと主な加害者については、教室が一番離れるようにクラス配置しました。教室間の移動や教室外での移動の中で両者が鉢合わせしたり、体育館での集会時に両者が近距離で座った際に、申立人の子どもから担任に相談があり、学校では、その都度、校長が中心となって、今後の対応について教諭らと協議し、方針を決めて取り組んできました。

担当課による対応が酷いという点について、担当課は本件いじめを認知した後、申立人と電話で20回程度お話をし、さらに、2回にわたって面談して話し合いを実施しました。これらのやり取りの中で、担当課は、威圧的な態度を取ったことはありませんし、真摯に受け止め対応しました。

その後、申立人は、学校だけではなく、担当課、C課及びD課に対しても同時にメールで連絡をされるようになりました。そのメールに対しては、基本的に学校が返信していますが、申立人が関係部署からの返信を要望された場合や、メールの内容から担当課からの返信が必要と判断した場合は、担当課の方からメールを返信してきました。

なお、団体Bは関係部署の管轄ではなく任意の団体であり、校長の役職就任については関与していません。



オンブズマンの判断

フローチャートが無視したという点について、市からの回答によれば、申立人の理解と協力が得られなかったという事情もあり、フローチャートに沿った対応ができなかったのはやむを得なかったと判断されます。

応援団員としての参加を容認したという点について、主な加害者に対する教育的視点から応援団に参加させることを不当な判断と評価することはできず、学校側の裁量の範囲内と認められます。

申立人の子どもと加害者4名の接触に対する非対応という点について、市が主張するように、申立人の子どもが校内で加害者と全く接触しなかったり、視界に入らないようにするのは、物理的に不可能であると思われます。学校側は、申立人の子どもと主な加害者が接触しにくいように一番離れた教室に配置するというクラス替

えをしていることからしても、申立人の子どもと加害者の非接触のための対応が怠慢であったとは言えないと判断されます。

担当課の対応が酷いという点について、市からの回答によれば、市側が申立人を無視した事実は認められない上、申立人と電話やメール等で多数回にわたる対応をしていることからしても、その対応に問題があったと評価することはできません。

なお、市からの回答によると、団体 B における校長の役職就任については、団体 B の問題であり、関係部署の管轄外に当たるとのことですので、市の対応は問題とされません。

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) 所有地に無断で通された下水管（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、私の所有する土地で、隣宅の下水管を通す工事（以下「本件工事」という。）が行われていたため、すぐに本件工事を中止してもらおうと熊本市上下水道局（以下「局」という。）に電話で連絡し、すぐに見にきてほしいと伝えた。しかし、何度電話をしても、局の職員は「調べています。」と言うだけだった。

結局、本件工事の担当課の職員が工事の確認に来たのは工事後の埋め戻しも終わったその日の夕方、その際に私が「なぜ、他人の土地を通して行う工事について市は許可を出したのか。誰が申請したのか。」と尋ねても、「土地のことは、境界争いになるのでうちには関係ない。工事については、個人情報なので答えられない。」と言われた。

担当課が本件工事の許可を出したこと、及び担当課の一連の対応に対し苦情を申し立てる。

市からの回答

排水設備工事に際し、工事の申請者（以下「施主」という。）には、工事の着手前に排水設備等計画確認申請書（以下「申請書」という。）を提出していただきます。その申請書について担当課が行うことは、許可を出す行為ではなく、排水設備が法令等に適したものであるかを確認する行為です。そして、担当課が確認する対象は、配管材料や勾配等などの設置及び構造上の基準項目についてであり、設置場所の用地の確認は含まれていません。それに加えて、申請書には、「排水設備工事について、利害関係者との間に、土地又は排水設備等を使用する際等の紛争又は事故を生じた場合は、一切私の責任において処理します。」と記載されています。そのため、本件工事については、自己所有の土地として申請書を提出された施主と申立人で解決していただくことになります。

本件工事について、申立人は13時30分ごろに局の代表電話に電話をされました。その際、下水道工事についての問合せと聞いたため、局では、下水道工事の部署が調査を実施しました。しかし、同日14時30分ごろに申立人が再度電話をされたことで、私有地の排水設備工事についての問合せだったと判明しました。そのため、同日15時ごろに下水道工事の部署から申立人に電話で連絡し、「私有地の工事のため、当事者同士で解決していただきたい。」と伝えましたが、申立人から「市は、本件工事の許可を出しているはず。工事現場を確認に来てほしい。」と言われました。それから、同日15時15分ごろに本件工事の担当課に引き継ぎ、担当課が申請書の内容を確認した後、同日16時ごろに申立人に連絡したうえで申立人宅へ向かい、同日17時ごろに申立人宅に到着しました。このように、到着が本件工事後となったことは事実ですが、担当課としては、迅速に現場に到着したものと考えています。

また、申請書に記載されている申請者の氏名、住所、連絡先はもとより、その申請内容については、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報法」という。）第2条の個人情報に該当します。そのため、申請者の同意（委任状）なしに、第三者である申立人に書類や情報を提供することはできません。

担当課としては、申立人に対して適切な説明を行ったと考えていましたが、申立人のご理解を得られなかったことから、より丁寧な説明を行うように努めてまいります。

オンブズマンの判断

排水設備工事を行うときは、申請書を提出してもらうことになっており、この申請書により担当課が確認するのは、政令で定める技術上の基準に適合するかどうかとされています。そして、政令で定める技術上の基準とは、下水道法施行令第8条で定められている配管材料や勾配などの設置及び構造上の基準ということになっています。すなわち、申請書による確認の対象には、下水管の設置場所の所有者が誰であるかは含まれていません。そのため、担当課が下水管の設置場所の所有者を確認しなかったとしても、申請書の確認手続に不備はないということになります。申立人は、担当課による申請書の確認が許可になるとお考えのようですが、申請書の確認手続はあくまでも技術的な観点からのチェックであり、所有者や境界の確認を含むものではありませんので、その点ご理解いただきたいと思います。

また、申立人が局の代表電話に電話をされた後の下水道工事の部署及び本件工事の担当課の一連の対応を見ると、時間がかかったことは事実ですが、各15分から1時間程度で引継ぎや本件工事についての確認を行い、申立人からの本件工事の確認依頼に応えようと迅速に行動していたことがわかります。よって、担当課は、できるだけ早く本件工事の確認に向かったと言えるため、市に不備があるとは言えません。

そして、個人情報法第2条第1号では、個人情報につき「当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）」と定めています。そのため、本件工事における申請書について、申請者の氏名、住所、連絡先や申請内容については個人情報に当たりますので、申立人の質問に答えなかった担当課の対応に不備はありません。

なお、本件工事では、当事者間で土地の境界の認識に違いがあるようですが、市は、土地の境界については当事者ではないので関与できません。市からの回答にあるとおり、土地の境界については、自己所有の土地として申請書を提出した施主において確認すべきであるため、当事者間で解決していただくほかはないということになります。

ただし、本件工事では、工事当日に工事のルート変更を行っています。確かに、担

市の業務に不備がなかった事例

当課は、申請書を確認する際に用地の確認を行う必要はなく、土地の境界については関与しない立場にあります。しかし、当日に施主の一存で、申請書と異なるルートで工事を行っているので、他人の土地を侵害する可能性もありえます。したがって、担当課が工事前に周囲の関係者に土地の範囲や境界を確認する等、より慎重な対応をとっていれば、本件のようなトラブルは防止することができたのではないかと考えます。

(13) 坪井川の堤防に生える樹木や雑草の伐採等の依頼に対する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

A 地域では、坪井川堤防の土手に樹木や雑草が相当に生い茂っており、樹木は堤防を越えて道路まではみ出している。

この状況が付近の外観と地域の安全に影響を及ぼすと考え、令和5年（2023年）6月末から7月初めの間に、A地域の自治会長と一緒に担当課に行き、坪井川沿いの樹木伐採、草取り及び清掃を依頼した（以下「本件要請」という。）。担当課からは、一度検討してから連絡する旨の説明を受けたが、その後、担当課から何の連絡も来ていない。

以上より、担当課に対して、坪井川堤防沿いの樹木や雑草の伐採、草取り及び清掃を依頼したにもかかわらず、何の対応も取らなかったことについて苦情を申立てる。

市からの回答

坪井川及びその堤防については、熊本県（以下「県」という。）の管轄です。ただし、樹木や雑草が、坪井川の堤防を越えて市道にまたがり、車両の通行に支障がある場合には、市の土木センターが、市道にまたがっている部分の樹木のみ伐採及び撤去をすることができます。

申立人の主張について、まず、令和5年（2023年）6月中旬、申立人と自治会長が来課され、坪井川沿いの樹木伐採等を要請されました。その後、担当課は速やかに現地を調査しました。

申立人が要請されてから3日後、担当課は県に本件要請を伝えました。県からは、このような地域からの要望は非常に多いため、予算の都合もありすぐには対応できないが、順次対応していくとの回答でした。

一方で、土木センターに対し、市道にまたがる樹木を市で伐採できるか尋ねたところ、車両の通行に支障をきたすのであればできるということでした。しかし、当時の現地の状況は、車両の通行に支障をきたす程のものではないと担当課が判断し、土木センターに伐採を依頼しませんでした。

担当課が県に本件要請を伝えた次の日、県から自治会長に対し、上記の回答内容を連絡してもらい、担当課からも自治会長に対し、県に本件要請を伝えた旨を連絡しました。

その後、令和6年（2024年）9月上旬、土木センターが市道にまたがっていた部分を伐採しており、同年10月上旬、県による堤防沿いの樹木や雑草の伐採が行われていることを担当課が確認しています。

市の業務に不備がなかった事例



オンブズマンの判断

市からの回答によると、市が速やかに現地調査を行った結果、車両の通行に支障をきたす程のものではなかったため、申立人から要請された部分の伐採を一時見合わせていたところ、市道にまたがっている状況が著しくなってきたため、令和6年（2024年）9月上旬、土木センターが伐採・撤去したということです。その伐採・撤去の状況は、担当課によって確認されています。よって、申立人らの要請は市によって果たされており、本件は解決済みで、市に不備は認められません。

なお、申立人は、市に対して、坪井川の堤防に生え、市道にはまたがっていない樹木をも伐採・撤去して欲しいとの要請をされていました。しかし、坪井川は県の管理下にあり、市の管理下にはありませんが、県により、申立人が要請されていた坪井川沿いの樹木・雑草が伐採・撤去され、申立人の要請が叶えられていることを申し添えます。

(14) 市営住宅入居の際の告知義務（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、令和6年（2024年）5月上旬に市営団地の本件物件に入居した。同年5月下旬に、上の階の入居者（以下「上の入居者」という。）の騒音について市営住宅の管理を行う部署（以下「管理部署」という。）に相談したところ、上の入居者については以前から苦情が寄せられており、管理部署で指導をしているがまだ改善できていないと言われた。

その後も騒音は一向に改善されず、再度管理部署に相談したところ、同じ市営団地の別の物件なら住替え可能とのことだったので転居した。その際、住替えに関わる費用については自己負担だと言われた。だが、そもそも市は、上の入居者について近隣から苦情が寄せられており、管理部署で指導をしても改善の見込みがない状況であるならば、私の入居前の内見時にその旨を伝えておく義務があったと考える。市の主張は、内見をしているのだから入居した本人に責任があり、以前から苦情が出ている件は告知する必要がないというものであるが、内見の際に、たまたま騒音がなければ気付くはずはない。それなのに、今回のような転居に関わる費用を、自己負担しなければならないのは納得できない。

市からの回答

市は、令和5年（2023年）8月頃に上の入居者についての苦情を受けたことから、上の入居者に指導文書を交付し、同年10月に改善する旨の改善計画書を提出していただきました。その後、確認のため管理部署の職員が上の入居者を訪問し、面談はできなかったものの騒音はなく、その後も市営団地住民等からの苦情はありませんでした。そのため市は、上の入居者による騒音問題は改善され、本件物件の入居募集に支障はないと判断しました。よって市は、申立人が入居された時点では、上の入居者の騒音について、以前から苦情が寄せられており、管理部署で指導をしているがまだ改善できていないという認識はしておらず、そのように申立人に回答したことはありません。

申立人は、市から「内見しているのだから入居した本人に責任があり、以前から苦情が出ている件は告知する必要はない」という回答があったと主張されています。しかし、市では、迷惑行為等により指導中の住宅に隣接するなど、市営団地住民に害を及ぼす恐れのある物件については、入居後の住民トラブルを避けるために募集停止としています。市としては、本件に関しては、上の入居者の騒音問題が改善されたため、本件物件の入居募集に関しては問題がないと判断したことから、申立人に対して事前に告知する必要はなかったと説明しました。そして、市は、申立人には、内見時に鍵を貸し出して設備の不具合・居住環境等の確認を行っていただき、納得して入居いただいたと認識しているという説明もしています。

市の業務に不備がなかった事例

次に、住替え費用等については、熊本市営住宅すまいのしおりに記載のとおり、敷金・原状回復・転居費用等は入居者の自己負担となっています。

今回の苦情申立てを受け、今後は、問題が改善したと市が認識している場合であっても、募集する住宅については、設備及び住環境について再確認を行うなど、慎重な対応をし、入居後の快適な生活を提供できるよう努めます。

オンブズマンの判断

申立人は、市に、上の入居者の騒音問題について、内見時に告知すべき義務があったと主張されています。しかし、市からの回答によると、迷惑行為等により、指導中の住宅に隣接するなど、入居者に不安や迷惑を及ぼすおそれのある物件については、そもそも入居後の住民トラブルを避けるために募集停止としているため、告知をするまでもないとのことでした。

また、令和5年（2023年）8月頃に、上の入居者について苦情を受けたことは、市も認めています。当時、管理部署の職員が上の入居者を訪問した際に室内からの騒音が確認できたため、指導文書を交付し、改善計画書を提出させています。その後、管理部署の職員が上の入居者を訪問し、面談はできなかったものの室内からの騒音はなく、新たな苦情等もなかったことから、上の入居者による迷惑行為は改善されたと認識したため、市は、本件物件の入居募集に支障はないと判断したとのことでした。これらの経過をみると、市は、迷惑行為の改善のために上の入居者に対応しており、その後の訪問の結果等からも、既に迷惑行為は改善された状況に至っていたといえます。

以上から、申立人が募集中だった本件物件の内見をした際に、上の入居者の過去の迷惑行為について告知義務があったとはいえ、市が申立人に事前告知をしなかったことに不備はありません。

また、住替えにかかる費用については、「熊本市営住宅すまいのしおり」に敷金、原状回復等は入居者の自己負担と記載されています。また、上記のとおり、市に告知義務があったとはいえないことから、申立人が負担するほかはないということになります。

本件のように過去に苦情があった物件について、市によって迷惑行為が改善したと判断された物件であったとしても、次の入居者に貸し出すまでに期間が空くことがあります。その場合に、迷惑行為が再発する可能性もあるため、物件を貸し出す際に、迷惑行為が行われていないかを再度確認をする等の慎重な対応を取っていれば、今回のようなトラブルは防げるのではないかと考えます。市も、本件苦情を受け、今後はそのような対応を取るとのことです。

(15) 収入申告の際の職員の言動と対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、A区で生活保護を受けており、令和6年（2024年）7月分の収入申告書を提出するため、同年8月に担当課を訪れた。私の担当ケースワーカー（以下「担当CW」という。）は席を外していたため、代わりのケースワーカー（以下「窓口CW」という。）が対応した。

その際、窓口CWは、「この日数働いたのに、収入額はたったこれだけですか。」との発言をした。また、「給与明細書とか何か証明できるようなものはないのですか。」とも言われた。私が、「今までこのような事を聞かれたことはないのに、なぜ、今ここでそのようなことを聞くのか。」といった内容のことを尋ねると、窓口CWは、「無ければ結構です。」と答えた。

私は、被保護者として就労するようになってから約8年の間、一度も給与明細書等の提出について言及されたことはない。また、収入申告書の裏面に、『収入のうち証明書等の取れるものは、この申告書に必ず添付すること』との記載があるが、私の場合、給与支払者が個人事業主であり、今まで給与明細書をもらったことはなく、収入申告書にもその旨を必ず明記して提出している。

私は、窓口CWの上記発言が、いかにも私が不正な申告をしているかのような発言であるように感じた。

また、窓口CWと上記やり取りしている中で担当CWが来たので、窓口CWの対応に納得いかないことを課長に伝えたいと申し出たところ、「私が責任をもって報告しておきます。」と言われた。再度課長に直接会って苦情を言いたいと言ったが、拒否され、結局、担当課の返答は「面談はできない。」というものだった。その対応には納得がいかない。

以上より、窓口CWの私に対する言動及び担当課長との面談の機会を設けないという担当課の対応について、苦情を申し立てる。

市からの回答

生活保護法は、生活保護を受けている場合、生活保護受給者は定期的に収入を申告する義務がある旨を規定しています。この収入申告は、原則として文書により行っていただく必要があり、収入の種類、金額又は求職活動の状況等を正確に記載していただくとともに、その内容を挙証する給与明細書又は求職状況報告書等の添付が必要となります。

申立人は、窓口CWが、「この日数働いたのに、収入額はたったこれだけですか」との発言をしたと主張しています。この点につき、窓口CWに聴取したところ、そのような発言は一切していないことを確認いたしました。一方で、窓口CWによる「給与明細書とか何か証明できるようなものはないのですか」との発言については、その旨のお尋ねをしたことを確認いたしました。

市の業務に不備がなかった事例

ケースワーカーが窓口対応する際、就労収入があれば収入申告書のほかに金額が確認できる挙証資料の提出を求めています。申立人は、今までそのようなことはなかったと主張されていますが、窓口での通常の対応であり、何ら問題ないものと認識しております。

また、申立人は、今回の窓口対応について直接課長との面談を希望したがそれがかなわなかったとして苦情を申し立てていますが、今回の窓口対応に対する苦情については、担当主査及び担当 CW から申立人に対し、複数回にわたり説明を行っており、また謝罪を伴うような案件ではないと判断いたしました。

上記のとおり、本件における当課の対応は正当なものであります。本件については、これまでも申立人に対し丁寧な説明を行っており、これ以上の対応は不要であると考えます。



オンブズマンの判断

申立人は、窓口 CW が「この日数働いたのに、収入はたったこれだけですか。」(発言①)、「給与明細書とか何か証明できるようなものはないのですか。」(発言②)と発言したとして、これらの発言が生活保護費受給に関していかにも不正な申告をしている者と疑うような発言に感じたとして主張されています。

発言①については、「市の回答」によれば、窓口 CW はそのような発言は一切していないということです。この点については、双方の主張事実が食い違っており、申立人の主張事実を証明する証拠がなく、事実認定できません。発言②については、「市からの回答」によれば、就労収入があれば収入申告のほかに金額が確認できる資料の提出を求めることが原則であるとのことであり、窓口 CW の対応は、この原則に従った適切なものと言えます。よって、この点につき、市の対応に不適切な点はありません。

次に、申立人の、本件における窓口 CW の対応につき課長との面談を求めたが、その機会を設けてくれなかったとの主張について、「市からの回答」によれば、窓口 CW の対応については、担当主査及び担当 CW から申立人に対して、複数回にわたり説明をし、謝罪を伴うような案件ではないことから課長との面談の機会は設けなかったとのこと。行政機構にあっては、役職ごとに役割分担があり、各職員が自己の役割を果たすことで業務が円滑に遂行されています。行政サービスを受ける市民の側から、「この役職での対応を」という指名があったとしても、業務遂行の上で、事案の内容や職員の役割分担を勘案し、適材適所で対応すべきものですから、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。よって、この点についても市の対応に不適切な点はありません。

申立人は、不正な申告を疑われていると感じられたようですが、収入申告に際しての金額が確認できる資料の提出は通常の対応であり、決して不正な申告を疑ったものではないとのことです。ご理解のほどよろしく願いいたします。

(16) 水道料金の減免と漏水の可能性がある場合の通知（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、自社の令和6年（2024年）1月及び2月の水道料金の請求金額が高額だったため、同年3月に市に問い合わせたところ、漏水の可能性があるとされた。調べた結果、漏水と判明し、水道管の取替え工事を行った。同年4月中旬に水道料金減免申請書（以下「申請書」という。）を市に提出したが、同年2月、3月分は減免されないと言われた。その理由を市に尋ねると、市は、同年1月の検針時に、漏水の可能性あることを知らせる旨のお知らせ表をポストに投函したとのことだった。しかし、自社は、同年2月にポストを設置したため、お知らせ表は届いていない。そのことを市に伝えると、漏水の可能性について自社に電話でも知らせたと言われた。だが、自社の従業員に電話を受けた者はいない。さらに、私が、自社に従業員がいるのは通常17時から18時以降であることを市に伝えると、今度は自社から市に折り返しの電話がかかってきたと言われた。このように、市の回答の内容は後付けで変わっていた。

以上の市の対応に対して、苦情を申し立てる。

市からの回答

給水装置（公道地下布設の配水管から分岐した給水管から、家の中の蛇口まで。メーターを除く。）は個人の財産であるため、維持管理は原則として使用者又は所有者が行うものです。そのため、給水装置の漏水の場合は、所有者又は使用者において熊本市指定給水工事事業者（以下「工事店」という。）に修理の依頼をし、修理を行っていただき、修理の完了後は、申請書を提出してもらいます。水道料金等の減免については、熊本市上下水道局水道料金、下水道使用料及び工業用水道料金の減免に関する要綱（以下「減免要綱」という。）に基づき行っています。

また、市は、住民サービスとして、定期検針時に過去の使用量と比較し、異常な水量が計量された場合には、現地で使用者へ使用量を伝えて、使用状況等を聞きます。メーターの針が回転していた場合は、水を使用中か、トイレや蛇口等の止まりが悪くないかを確認し、いずれにも該当しない場合は、使用者に給水管等からの漏水の可能性あること、及び工事店へ調査や修理を依頼するように伝えていきます。そして、現地に使用者が不在の場合は、メーターの回転の有無にかかわらず、状況を記載したお知らせ表を投函し、必要に応じて電話等で連絡をしています。

なお、市では使用者がどのような水の使い方をしているかまでは把握できないため、通知をする際に漏水していると断定することはできません。

そして、水道料金の減免は、申立人から提出された申請書及び減免要綱に基づき行っています。本件において、申立人が提出した申請書には、修理依頼日が令和6年（2024年）3月下旬、修理完了日が同年4月中旬と記載されていました。この場

市の業務に不備がなかった事例

合は、減免要綱第4条第1項第2号に基づき、本件では同年3月及び同年5月の検針分である同年4月の請求分から同年7月の請求分までが減免の対象となります。よって、同年1月の検針分である同年2月、3月分は、減免の対象となりません。

次に、申立人の水道の使用について、市は、同年1月の検針時に使用量が増えており、メーターも動いていたことを確認しました。しかし、申立人がご不在だったため、市は、現地のポストにお知らせ表を投函しました。苦情申立ての趣旨によれば、申立人がポストを設置したのは同年2月以降とのことですが、市は、令和5年（2023年）11月の検針時に、ポストが設置されていたことを確認しています。

また、市は、令和6年（2024年）1月下旬に申立人に電話をしましたが、連絡が取れませんでした。しかし、事務員の方から市に折り返しの電話があったため状況の説明を行ったところ、「事務所を移動したため水量も多くなった」と返事をいただきました。その際、事務員の方にメーターが動いていることもお伝えしました。そして、市から申立人に電話をしたのは、8時30分から17時15分までの業務時間内であり、その後、市の業務時間内に申立人から折り返しの電話をいただいています。

なお、市が、同年1月の検針時にポストにお知らせ表を投函したこと、及び同年1月下旬に市が申立人に電話をした際、連絡が取れなかったものの事務員の方から折り返しの電話があったことについては、市の記録に基づいて申立人に回答しているため、内容が変わるということはありません。

市は、今回のご意見も踏まえ、改善できることはないかを検討しつつ、更に分かりやすく、お客様に寄り添った業務を遂行できるように努めてまいります。



オンブズマンの判断

令和6年（2024年）2月、3月分の水道料金の減免について、市は減免要綱に沿った対応をしており、同年2月及び3月請求分の水道料金について減免対象にならないと判断したことに不備はありません。

申立人は、市からお知らせ表が届いていないと主張されていますが、市のヒアリングの際、オンブズマンは令和5年（2023年）11月の検針時にポストがある旨の記録がされており、令和6年（2024年）1月の検針時にポストに投函したというお知らせ表の控えがあることを確認することができました。そのため、ポストの設置時期については、申立人と市の主張が食い違っていますが、同年1月の検針時にお知らせ表をポストに投函したという市の説明には、なるほどと納得させるものがありました。

また、市が、同年1月下旬に申立人に電話をし、その後、申立人から折り返しの電話を受けて事務員の方に状況を説明した記録も残っています。

以上によれば、市からの通知は、同年1月時点で、申立人にはお知らせ表と電話でなされていると認められますので、オンブズマンは、市の対応に不備があるとは判断しません。

(17) 民間の病院への調査と報告（要約）

苦情申立ての趣旨

私は A 病院薬剤科に勤務している。A 病院では、労働環境や医療事故防止対策に関して非常に不適切なことが行われている。そこで、病院を管理・指導する市の担当課に対して報告及び調査依頼をしたが、この件に関して担当課は何らの調査・対策も講じていないばかりか、私に対しても何らの説明や報告もない。

よって、違法行為を敢行している病院に対する調査不作為及び情報提供者である私を無視し続け、何らの説明や報告をしない市の対応に対して苦情を申し立てる。

市からの回答

病院において不法又は不当な行為の疑いがあるとの情報を得た場合、担当課は、医療法第25条第1項又は第2項を根拠として、聞き取り調査や資料の確認等により事実確認を行い、その結果、不法又は不当性があると認められ、行政指導の必要があると判断した場合には、必要な措置を行うこととしています。しかし、不法又は不当性の有無を判断するにあたり、他の所管庁が所管する法令が根拠となる場合には、所掌事務を超えることにもなるため、情報提供者には、まずは所管庁に相談するよう指導することとしており、その後当該所管庁から担当課が所管する内容について相談があった場合には、可能な範囲で当該所管庁に助言等を行うこととしています。

申立人は、これまでに担当課に対し令和6年（2024年）4月下旬、同年5月中旬、同年9月上旬の3回にわたり書面を送付されています。同年4月下旬の文書では、申立人は①A病院の労働環境の調査、②マンパワーの不足がインシデント発生の要因であること、③作業中に他の仕事を要求されることがあること、④インシデント事案の解決策としてマンパワーの増員を求めたが意見が通らず、安全管理部門の担当者からは、まずは個人の行動を振り返るよう促され、中断した仕事を一から再開できる仕事環境ではないのに、中断した際は一からやり直すよう指摘を受けたことなどを訴えられています。これに対し、同年5月上旬、担当課は、申立人に対し、電話にて、①については、労働法関係の法令の所管である労働基準監督署に相談していただきたいと伝えました。次に、②については、申立人によれば、A病院は職員数の法定基準を満たして配置されているとのことでしたので、行政機関が法定数を超えた職員採用を強権的に指導できるものではなく、A病院内で検討されたいということ、③については、調剤方法・手技等については、医療法に関する関連通知等で具体的手順を示したものの等はなく、専門医療職としての裁量行為に係る部分でもあり行政指導には馴染まないことから、A病院内で検討していただき、その結果、なお不当といえる状況であれば、改めて担当課に相談してほしいということ、④につ

市の業務に不備がなかった事例

いては、資料を確認した限りでは、安全管理者の指導に行き過ぎた点があるとは認められず、むしろ安全管理者としての必要な指導であると判断されたことから、仕事のやり方については、当該病院内で検討をされたいということを伝えました。同年5月中旬の文書に対しては、内容が労働法関係に関する内容のみであり、文中にも「関係当局に送付した」と記載されていたことから、労働法関係当局に通報した旨の担当課への報告の文書と理解しました。そこで、特段の対応は行わず、今後医療法に関する相談等があった場合には対応を行うこととしました。同年9月上旬の文書では、4月下旬の文書と重複する主張と、新たにインシデント事案の院内公開が二次的なミスに繋がるとの主張がされていました。この4月下旬の文書への対応時に、「まずは院内でご検討いただき、その結果においても不当といえる状況にあれば、改めて担当課に相談してほしい」旨を伝えていましたが、その後、何ら相談がない中で、担当課に対する苦情としてオンブズマン制度を利用されたとのことでしたので、担当課の説明が伝わっていない可能性があるかと危惧し、新たな主張に対する回答と併せて、改めて同年9月中旬に文書を申立人へ送付いたしました。新たな主張に対しては、医療法施行規則第1条の11第1項において、病院は再発防止のために事案の原因究明のための調査及び分析を行い、改善のための方策の立案と実施、従業員への周知徹底を図ることを定めており、A病院はこの規定に基づいた対応を行っていることと認められたため、以上のインシデント事案については、院内で検討するよう伝えた次第です。

今後、A病院に不当性があると判断された場合や、病院内の安全や衛生が脅かされる事態が疑われる場合等においては、厳正に対処したいと考えています。

オンブズマンの判断

申立人は、担当課にA病院内の労働環境について調査するよう要請されています。「市からの回答」によると、担当課は、上記要請に対し労働基準監督署に相談するよう、電話で促したとのことでした。労働法関係に関する問題点については、労働法関係を所管する労働基準監督署に問い合わせるのが最も適していることと判断した担当課の対応は相当であると思われますので、市に不備はありません。

また、申立人は、担当課に当該病院の医療事故防止対策に問題があるとして調査するよう要請されています。「市からの回答」によると、担当課は、A病院において規則第1条の11第1項に基づく安全管理のための体制について申立人に問い合わせ、その回答に基づき問題点について検討した上で、法令に違反するところがないと判断しています。そして行政による指導等案件ではなく、病院内で検討すべき事項である旨を申立人に通知したということです。以上によれば、申立人が主張する問題点は、法の運用に関するものと見るのが相当であり、その運用が法令に違反する場合はともかく、法令に違反していない場合は行政の裁量の範囲内であると思われます。この市の対応はその裁量の範囲内と判断され、市に不備はありません。

申立人に対する説明については、申立人は、担当課に対し、計3回文書を送ったが無視されたとのことですが、記録に基づく「市からの回答」によると、同年4月下旬及び同年9月上旬の文書については同年5月上旬の電話対応及び同年9月中旬の回答文書送付をもって対応をしたことが認められます。同年5月中旬の文書については、労働法関係に関する内容のみであり、担当課への要請文書ではなく、報告文書であると判断し、特段の対応は行わなかったとのこと。確かに、報告文書であると理解しても、当該文書を受領したことを通知することも考えられますが、労働法関係に関する問題点については労働基準監督署に相談するよう、同年4月下旬の文書への対応の際に指導しているため、改めて対応する必要性を認めなかったという判断も理解できるところです。以上に照らすと、担当課が申立人を無視したという事実は認められず、市に不備はありません。

申立人としては、担当課にはもう一歩踏み込んで当該病院について調査、指導をすることを期待したところだとは思いますが、行政による民間病院に対する過度な介入は相当ではないと考えられ、当該病院の運営が法令に違反していて、安全性に問題があるといった場合に行政による調査・指導がなされるべきものと思われます。今後、当該病院において法令に違反して安全や衛生が脅かされていると判断される状況であれば、再度担当課に相談していただきたいと思います。

市の業務に不備がなかった事例

(18) 現地における担当課の説明（要約）

苦情申立ての趣旨

私の家の前の市道を挟んだ反対側に建物が建築されるに当たり境界立会が予定されていたが、建物の建築予定者が立会いを取り下げられたため、その予定が無くなった。その後、立会いは行われないうちに、当該建物の建築許可が下り、当該建物が建てられた。その理由について、担当課で数回説明を受けたが理解できなかったため、現地にて説明をしてほしい旨を要請したが、現地での説明はできないと断られた。

このことについて苦情を申し立てる。

市からの回答

建築物を建てる際は、事前に計画内容が建築基準法（以下「法」という。）に適合するかを確認する建築確認申請（以下「確認申請」という。）という手続が必要となり、担当課若しくは民間の確認検査機関で審査を行います。なお、本件の確認申請を審査したのは担当課ではなく、民間の確認検査機関です。同機関で法に適合していることが認められたため、「確認済証」が交付されています。

法では、建築物の敷地が法上の道路に2 m以上接していないと建築物を建てることはできません（接道義務（法第43条））。そして、法上の道路に当たるか否かについては、法第42条の規定から判断することとなります。法では、建築物の利用及び安全上の観点から、基本的には道路の幅員は4 m以上を求めているところ、実際の既成市街地内の道路の整備状況からみて、幅員4 m未満の道路をすべて法上の道路でないとすることは、その道路に接道して建っている建築物については、増改築その他の新たな建築行為が一切できないこととなります。そのため、そのような場合の救済の一つとして法第42条第2項が規定されています。同項は幅員が4 m未満のものであっても法上の道路とみなし（以下「2項道路」という。）、その代わりに道路の中心線から2 mずつ後退した線を法上の道路境界線とみなしています。

本件における当該道路は、幅員が4 m未満の2項道路となっており、当該建築物を建築するためには幅員4 mを確保するため、当該道路の中心線から2 mの後退、いわゆるセットバックしたうえでの建築が必要となります。そして、その中心線を確定するには当該道路の境界を確定させなければなりません。すなわち、建築行為を行う際は、建築物の敷地と道路の境界を確定したうえで確認申請を行うことが原則となります。しかしながら、本件では、当該道路の境界確定がなされていなかったため、法上の道路境界線として幅員4 mが確保されるよう暫定的に対向地側より一方後退を行う建築計画（最も不利側の条件）であったことから、法第42条第2項に適合するものとして、民間の確認検査機関も確認申請に対し確認済証を交付しているものです。

申立人は、当該建築物と当該道路の関係において、法第42条第2項をもって処理したということについて、現地で説明してほしいと要請したが断られたと主張されています。しかし、これまで窓口や電話にて確認申請における法上の道路と実際の道路の境界線の取扱いについて何度も説明しております。加えて、現地にて、令和5年（2023年）11月上旬と同年12月中旬の2回説明を行っております。しかしながら、申立人は納得ができないという状況で毎回終了しています。

なお、申立人は確認申請の図面に図示してある道路境界線をもって対向地の敷地となることを危惧する主張をされていますが、確認申請の図面はあくまで法上の道路の位置づけを示したものであって、所有権上の境界線を確定させるものではありません。

担当課としては、今後においてもこれまで説明した内容に変更はないため、改めて現場で説明する必要はないと考えております。



オンブズマンの判断

「市からの回答」によれば、担当課は申立人に対して、法第42条第2項に基づく設計図面に関し、これまで何度も説明をし、現地での説明も2度行っているとのことです。申立人と担当課のこれまでのやり取りについて、担当課による記録から、電話対応、窓口対応、現地説明を数回にわたり行っていることを確認いたしました。この記録は日時、対応者、対応の内容等が詳細に記録しており、信用性が高いものであると考えます。そして、担当課は、それまでのやり取りの中で申立人には説明を尽くしており、これ以上の説明をする手段を持っていないため、申立人からの、現地での説明をする旨の要望には応えることはできないということです。この担当課の対応については、2度の現地説明を含めた再三にわたる対応の末の判断であり、理解ができる場所です。

なお、本件は、以前から当該道路の境界が確定しておらず、申立人はそのことを気にかけていたところ、当該道路の境界が確定しないまま対向地に建築物が建築されたことで、そのことに申立人が疑問を持たれたことから生じたものです。したがって、根本的解決を図るためには、やはり当該道路の境界を確定することが不可欠であると思われます。そして、道路の境界を確定するためには立会申請をしたうえで、立会人それぞれがその境界について承諾する必要があります。そのためには、まずは立会人間での話を進めていくことが重要ではないかと考えます。今後、当該道路に関しての話し合いがスムーズに進むことを願っております。

市の業務に不備がなかった事例

(19) 固定資産税に対する問合せ時の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、令和5年（2023年）に担当課を訪問し、亡くなった母から相続した土地及び半壊の家屋に対する評価額が高すぎるという苦情を伝えた。担当課からは、「現地を確認します。」と言われ、後日、評価に変わりはないと回答された。令和6年（2024年）12月中旬に、同じ苦情を担当課に電話で伝えたが、前回と同じ回答だった。その際、課税処分に対する不服申立てについても話したが、不服申立てができるのは、令和6年（2024年）6月から3か月以内だと言われた。しかし、以前担当課を訪問した際、不服申立てに関しての情報提供はなかった。

市からの回答

令和5年（2023年）4月上旬に、担当課窓口で申立人が訪問され、申立人所有地（以下「申出土地」という。）の家屋敷地部分及び通路部分の土地について「通路部分に隣接する土地（以下「隣接地」という。）の所有者が隣接地に門を設置して、道路からの入口が狭くなったのに、評価額が高いのではないか。」という相談を受けました。担当課は、現在の土地の利用状況については現地を確認しないと判断できないため、現地調査をしてから申立人に連絡すると伝えました。後日、担当課が土地の現地調査を行ったところ、申立人の主張どおり、隣接地と申立人所有の通路部分の土地が区分されて、従来の道幅の約半分の道幅となっていました。そのため、担当課は、令和4年度（2022年度）までは、家屋敷地部分と通路部分の土地2筆及び隣接地1筆の合計3筆を1画地と認定していましたが、令和5年度（2023年度）からは、家屋敷地部分と通路部分の土地2筆を1画地と認定して、固定資産税の評価を見直しています。このように、担当課は現地調査を行い、申出土地の固定資産税の評価を見直し、評価額を変更しています。また、熊本地震で被災した申出土地上の家屋（以下「本件家屋」という。）については、熊本地震当時に半壊判定を受けていることにより、評価について損耗の減価を継続しているため、申立人に評価は変わらないと回答しました。

不服申立てについては、固定資産税・都市計画税納税通知書（以下「納税通知書」という。）の表紙の裏面に記載があるため、それをもって、毎年情報提供をしています。また、担当課では、納税者からの問合せがあった場合には、電話や窓口等で評価内容の説明を行い、その内容に不服があると言われたときに、個別に不服申立ての受付等の情報提供を行っています。申立人から令和5年度（2023年度）の納税通知書の送付後、担当課に対し、問合せや不服があるという訴えはされていないことから、担当課から個別の情報提供は行っていません。

オンブズマンの判断

申立人は、令和5年（2023年）に担当課の窓口を訪れた際には、課税処分に対する不服申立てについて情報提供がされなかったために、その後正式な不服申立ての機会を失ってしまったと言われています。しかし、申立人の苦情に基づき固定資産税の評価が見直され、また、熊本地震時の家屋半壊認定に基づく損耗減価がなされており、いずれの措置も正当である上、固定資産税に関する不服申立ての時期については、市からの回答のとおり、固定資産税・都市計画税納税通知書には、これが到達してから3か月以内に不服申立てをしなければならないという期間制限の記載がありますので、情報提供がなされていなかったとは言えないと思います。よって、市に不備があるとまでは言えません。

申立人は、令和5年（2023年）に担当課を訪れて、土地の評価が高い旨の苦情を伝え、担当課は現地調査を経て土地の評価を見直しています。このような苦情がある場合には、担当課が見直した土地の評価について、申立人の理解・承諾を得ていたと考えたとしても、本件のような苦情を未然に防ぐため、あらかじめ口頭での不服申立ての手続に関する情報提供の配慮が望ましいのではないかと思います。