

熊本市オンブズマン

令和6年度(2024年度)運営状況報告書

令和6年(2024年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日

令和7年(2025年)6月
熊本市オンブズマン

目次

巻頭言

| | | |
|-------------|-------|---|
| 熊本市代表オンブズマン | 崎坂 誠司 | 1 |
| 熊本市オンブズマン | 三藤 省三 | 2 |

I 制度の概要

| | |
|-------------|---|
| 1 制度の概要 | 5 |
| 2 苦情申立て後の流れ | 7 |

II 運用状況

| | |
|--------------|----|
| 1 苦情申立ての受付状況 | 9 |
| 2 苦情申立ての処理状況 | 11 |
| 3 発意調査 | 13 |
| 4 勧告又は意見表明 | 13 |
| 5 巡回オンブズマン | 13 |
| 6 現地調査 | 13 |
| 7 フォローアップ調査 | 13 |
| 8 その他の活動 | 14 |

III 苦情申立ての事例

| | |
|--------------------|----|
| 1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例 | 22 |
| 2 市の業務に不備がなかった事例 | 39 |
| 3 調査対象とならなかった事例 | 87 |
| 4 調査を中止した事例 | 89 |

IV 発意調査の事例

| | |
|-----------------------------------|----|
| 1 町内自治振興補助金制度における補助金の不正受給に対する市の対応 | 92 |
| 2 農地転用許可制度における土地の利用について | 95 |

V 過年度の苦情処理案件の改善状況

101

参考

| | |
|-------------------|-----|
| 1 利用者の声 | 103 |
| 2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ | 104 |
| 3 歴代の熊本市オンブズマン | 106 |
| 4 熊本市オンブズマン条例 | 107 |

オンブズマン制度の効用



熊本市代表オンブズマン

さきさか せいじ
崎坂 誠司

熊本市オンブズマン制度も10年以上が経過し、市民にもそれなりに浸透しているように思います。

公的オンブズマン制度の根幹をなすのは公平・中立ということです。行政側の弁護をするのではなく、かといって市民の代弁者でもありません。公平・中立が損なわれれば、公的オンブズマン制度の基礎が揺らぎ存立意義が失われてしまいます。

私は、熊本市オンブズマンに就任して早や3年半が経過しました。その間、常に心掛けていたのが公平・中立という点です。しかし、オンブズマンが苦情の趣旨に添わない判断をすれば、苦情申立人は、結局行政側の弁護をしているだけではないかと思うかもしれません。かといって、理由なく苦情に沿った判断をすれば市政を混乱させることにもなりかねません。公平・中立を旨とし、慎重に調査・判断しなければならない所以であり、行政側と市民との架け橋であることこそが公的オンブズマン制度の使命であると思います。

オンブズマンへの苦情申立ての件数は、ここ数年60件前後で推移していました。令和6年度は40件程度の申立件数であり、従前に比べて少ない申立件数でした。これはいったい何を意味するのでしょうか。

苦情申立ての趣旨がオンブズマンの職務範囲内であれば、調査を開始します。このオンブズマンによる調査は、苦情の対象となった部署に対する質問調査が主となりますが、その調査を受ける側はかなり緊張しているように見受けられます。苦情申立人に対して何か不都合なことをしたのではないか、自分に何か落ち度があったのではないか、オンブズマンの質問に対する回答に不備はないか、オンブズマンはこの回答に納得してくれるだろうかと心悩ませているようです。結果的に、苦情の趣旨に沿った判断がなされるケースは多くはありません。多くは不備なしの判断です。

市民からの苦情申立ての多くは職員の接遇に関するもので、業務の遂行に関するものはそれほど多くはありません。業務の遂行に関する苦情は、扱う業務が専門的で一般市民には馴染みが薄いため、苦情申立人の誤解に基づいて苦情がなされる場合が相当数あるように思います。このような場合、行政側は市民に対して業務の内容や事務手続きを懇切丁寧に説明し理解してもらえればオンブズマンへの苦情申立には至らないのではないかと思います。職員の接遇に関しては、市民に横着だ、上から目線だと思われたいようにすることに尽きるのではないかと思います。

苦情申立てに基づいてオンブズマンの調査がなされると、その調査を契機として、行政側は、仮に不備はなくとも、それまでの業務の遂行や接遇に関してこれまでの対応を見直す機会となるのではないかと思います。そうすると、事後的ではありますが、行政側はより懇切丁寧に、かつ市民から反感を買わないような対応をすることになるのではないのでしょうか。その結果が、苦情申立件数の減少につながっているのであれば幸いです。

オンブズマンへの苦情申立てについてのお願い

熊本市オンブズマン

さんとう しょうぞう
三藤 省三



熊本市のオンブズマンは、市の自治基本条例にもとづき、「公平かつ中立的な立場で市長等が行う市政に関する市民の苦情を処理するための機関」として設置されています。さらに、オンブズマンの使命、取り扱う苦情の案件やその処理等に関しては、別途市のオンブズマン条例で詳しく定められています。

オンブズマン条例では、オンブズマンは、市政に関する市民の苦情を調査し、その調査にもとづき見解を示すことにより市民の権利及び利益の保護を図るとともに、市政に対する市民の理解と信頼の確保に資することを目的とするとされています。この目的を果たすため、オンブズマンは、中立的な立場で公平かつ適切に職務を遂行しなければならないとされています。

私は、オンブズマンに就任して1年半ほど経過しましたが、オンブズマン条例で定められているこのような使命や役割を常に念頭において、職務にあたってきました。ただ、苦情申立てのなかには、申立人の主張される事実と市からの回答による事実との間にくい違いが生ずることがあります。オンブズマンの調査は、手続的な制約があって、事実関係につき争いがあるときは、客観的な記録や資料がない限り、どちらの主張する事実が正しいかの判断をすることはできません。そのため、苦情を申立てた申立人からすれば、往々にして、事実の究明が不十分であるとして、オンブズマンの調査とそれにもとづく見解にモヤモヤした思いや不満を抱かれることがあるかもしれません。

しかし、オンブズマンは、仮に市の対応に不備がないと判断する場合であっても、申立人の苦情には誠実に向き合い、苦情が生じる背景にも注意を向けることにより、今後の市政の運営や業務の改善につなげることができればと考えています。ですので、市民の皆様にはオンブズマンの使命や役割をご理解いただき、よりよき市政の実現のために苦情の申立の機会をご活用いただきますようお願いいたします。



I 制度の概要

1 制度の概要

2 苦情申立て後の流れ

I 制度の概要

1 制度の概要

(1) オンブズマンの目的

オンブズマンが市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的としています。

(2) オンブズマンの職務

具体的に次のことを行います。

- ① 市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査します。
- ② 常に市政を監視し、オンブズマン自らも事案を取り上げ、調査します。
- ③ 調査結果をもとにオンブズマンの判断を示します。必要なときは、市に対して是正などの措置を行うよう勧告し、制度の改善を求める意見表明をします。

(3) 苦情申立てできる方

市民はもちろん、市外在住者や外国人、団体なども苦情を申し立てることができます。

(4) 対象となる苦情の範囲

熊本市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日（終わった日）から原則として1年以内の苦情が対象となります。ただし、次のような場合などは、取り扱いません。

- ① 裁判手続きや行政不服申立手続き等で、係争中又は確定済みの事項
- ② 請求に基づいて、監査を実施している事項や監査を終了した事項
- ③ 議会に関する事項
- ④ オンブズマンの職務に関する事項

(5) オンブズマンの組織等

① オンブズマン

熊本市オンブズマン条例の規定に基づき、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱することとしています。

市民の皆さんの権利と利益の擁護者として、公平かつ中立的な立場で職務を行い、また、職務上知り得た秘密を漏らしてはならないことになっています。

② オンブズマンの任期

任期は2年です。ただし、1回に限り再任することができます。

③ 運用体制

現在、オンブズマン2名、オンブズマンを補佐する専門調査員3名、事務職員1名、相談員1名、そして事務局長の計8名体制です。

(6) 申立方法

苦情の申立ては、書面により行うことになっています。事務局にご持参いただく方法の他、郵送、FAX、Eメール、ホームページのフォームメールでも受け付けています。

苦情申立書は、オンブズマン事務局や、各区役所、まちづくりセンター等に置いています。

住所、氏名、電話番号、苦情の内容、苦情の原因となった事実のあった日又は終わった日、他の救済制度利用の有無についての記載があれば、便箋などの苦情申立書以外の書面でも受け付けます。

なお、匿名での申立てはお受けできません。

(7) 面談について

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

(8) 苦情の調査

オンブズマンは、苦情の内容を審査し、市の関係部署を調査します。調査は、ヒアリング、書類や記録の閲覧、実地調査などの方法で行います。

(9) 調査結果の通知

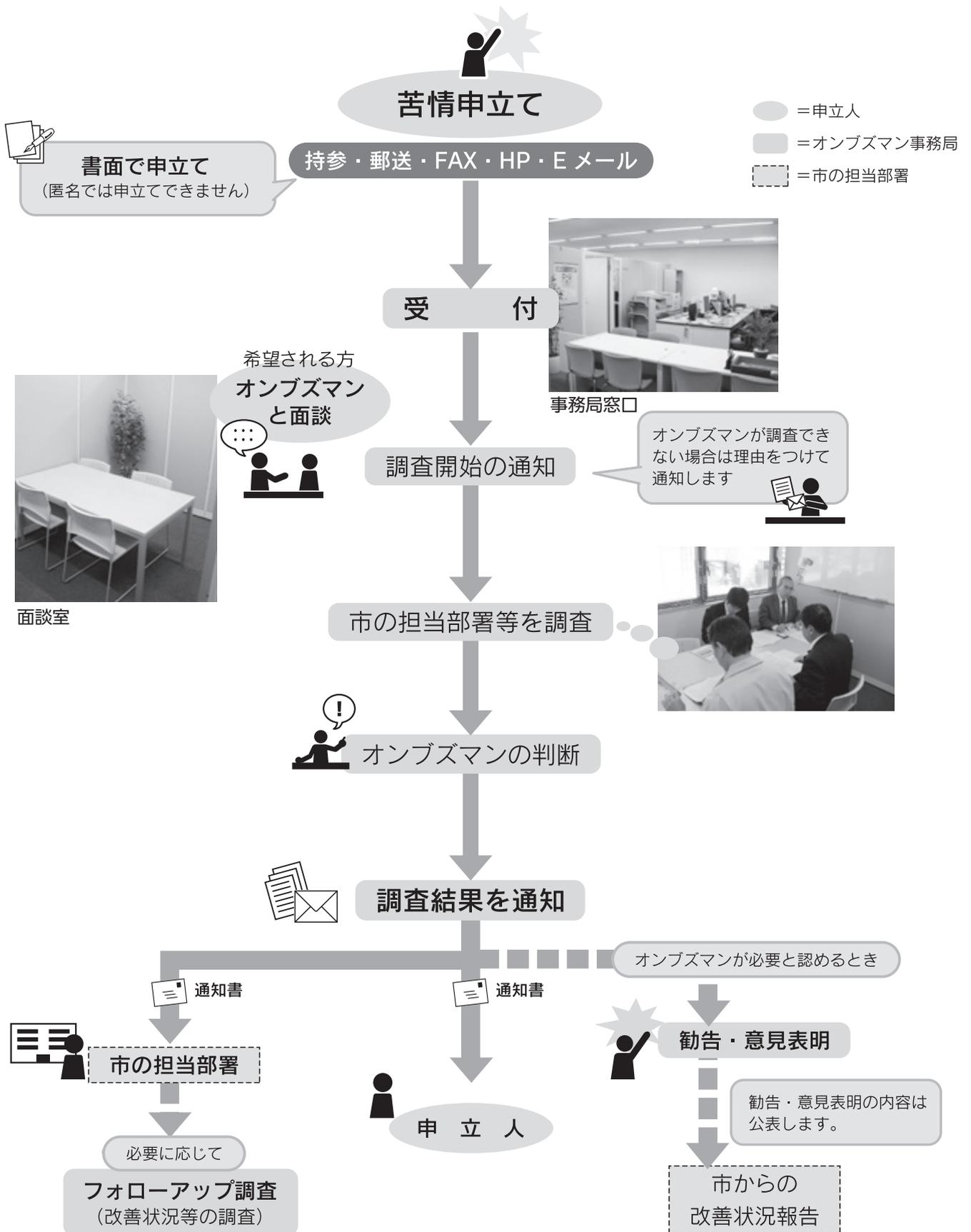
オンブズマンは、調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

また、同じ結果を市の機関にも文書でお知らせします。

(10) 運営状況の報告・公表

毎年度の運営状況を市長及び議会に報告するとともに、これを公表します。

2 苦情申立て後の流れ



Ⅱ 運用状況

- 1 苦情申立ての受付状況
- 2 苦情申立ての処理状況
- 3 発意調査
- 4 勧告又は意見表明
- 5 巡回オンブズマン
- 6 現地調査
- 7 フォローアップ調査
- 8 その他の活動

Ⅱ 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

令和6年度（2024年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は39件でした。

苦情申立人について居住地別にみると、市内居住者からの申立てが35件、市外居住者からの申立てが4件となっており、そのほとんどが市内居住者からの申立てとなっています。

また、申立方法別では、Eメールやフォームメールといったインターネットを利用した申立てが18件（46.1%）で最も多く、次いで持参が11件（28.2%）、郵送9件（23.1%）、FAX1件（2.6%）となっています。

表1 月別・居住地別・申立方法別受付状況 (単位：件・%)

| 月 | 件数 | 申立人居住地別 | | | 申立方法別 | | | |
|-----|-------|---------|------------|-----|-------|-------------|------|-------|
| | | 市内 | 県内 (市外) | 県外 | 持参 | インター ネット | 郵送 | F A X |
| 4 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | 7 | 6 | 1 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 |
| 7 | 7 | 7 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 8 | 4 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 9 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 10 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 11 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 12 | 4 | 4 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 39 | 35 | 3 | 1 | 11 | 18 | 9 | 1 |
| 構成比 | 100.0 | 89.7 | 7.7 | 2.6 | 28.2 | 46.1 | 23.1 | 2.6 |

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所12件（30.7%）と最も多く、次いで財政局6件（15.4%）、都市建設局5件（12.8%）となっています。

表2 行政組織別受付状況

（単位：件・%）

| 組 織 | 件数 | 構成比 | 分 野 |
|----------|-----|-------|-------------------------|
| 政策局 | 1 | 2.6 | 庁舎建て替え 1 |
| 総務局 | 2 | 5.1 | 職員の対応 1 人事評価 1 |
| 財政局 | 6 | 15.4 | 固定資産税 5 市民税 1 |
| 文化市民局 | 1 | 2.6 | オンブズマン制度 1 |
| 健康福祉局 | 3 | 7.7 | 福祉 1 医療 1 職員の対応 1 |
| こども局 | 1 | 2.6 | 子育て特別給付金 1 |
| 環境局 | 2 | 5.1 | 騒音 1 相談記録 1 |
| 都市建設局 | 5 | 12.8 | 市営住宅 2 建築指導 3 |
| 区役所 | 12 | 30.7 | 生活保護 4 介護福祉 1 障がい福祉 1 |
| [土木センター] | [3] | [7.7] | 福祉 1 臨時運行許可制度 1 まちづくり 1 |
| | | | [道路管理 1] [職員の対応 2] |
| 上下水道局 | 2 | 5.1 | 水道料金 1 下水道工事 1 |
| 教育委員会 | 1 | 2.6 | 学校教育 1 |
| 交通局 | 1 | 2.6 | 交通 1 |
| その他の機関 | 2 | 5.1 | 個人 1 他市町村 1 |
| 合 計 | 39 | 100.0 | |

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和6年度（2024年度）処理分

令和5年度（2023年度）に苦情申立てを受け付け、令和6年度（2024年度）に調査を継続したものが8件及び令和6年度（2024年度）に苦情申立てを受け付けた39件、あわせて47件の処理を行いました。

そのうち、令和6年度（2024年度）に調査が終了し、その結果を申立人に通知したものが25件（53.2%）、調査対象とならなかったものが10件（21.3%）、調査を中止したものが1件（2.1%）、取り下げられたものが8件（17.0%）、次年度に継続したものが3件（6.4%）となっています。

表3 処理状況

（単位：件・％）

| 区 分 | 件数 | 構成比 |
|--------------------------|----|-------|
| 1 調査結果を通知したもの | 25 | 53.2 |
| (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの | 0 | 0.0 |
| (2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの | 6 | 12.8 |
| (3) 市の業務に不備がなかったもの | 19 | 40.4 |
| 2 調査対象とならなかったもの | 10 | 21.3 |
| (1) 管轄外のもの | 3 | 6.4 |
| (2) その他のもの(利害なし・1年以上経過等) | 7 | 14.9 |
| 3 調査を中止したもの | 1 | 2.1 |
| 4 取り下げられたもの | 8 | 17.0 |
| 5 継続調査中のもの(次年度に調査を継続) | 3 | 6.4 |
| 合 計 | 47 | 100.0 |

また、オンブズマンの調査に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

なお、令和6年度（2024年度）に処理した47件のうち、継続調査中のもの（令和7年度（2025年度）に調査を継続）3件を除く44件の状況です。

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

表4 オンブズマンの調査日数の状況 （単位：件・％）

| 区 分 | 30日 以内 | 31日～ 60日 | 61日～ 90日 | 91日 以上 | 合 計 |
|--------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------|
| 1 調査結果を通知したもの | 0 | 3 | 17 | 5 | 25 |
| (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| (2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの | 0 | 1 | 3 | 2 | 6 |
| (3) 市の業務に不備がなかったもの | 0 | 2 | 14 | 3 | 19 |
| 2 調査対象とならなかったもの | 6 | 2 | 1 | 1 | 10 |
| (1) 管轄外のもの | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| (2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等） | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 3 調査を中止したもの | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4 取り下げられたもの | 6 | 2 | 0 | 0 | 8 |
| 合 計 | 13 | 7 | 18 | 6 | 44 |
| 構 成 比 | 29.6 | 15.9 | 40.9 | 13.6 | 100.0 |

3 発意調査

令和6年度（2024年度）は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づき、発意調査を2件行いました。（「Ⅳ 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

令和6年度（2024年度）は、熊本市オンブズマン条例第7条第1項第2号に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。

5 巡回オンブズマン

中央区を除く各区の区役所に出向き、市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付ける巡回オンブズマンについては、次のとおり実施しました。

| | 開催日 | 開催場所 |
|-----|-----------|------|
| 第1回 | 6月26日(水) | 東区役所 |
| 第2回 | 7月23日(火) | 西区役所 |
| 第3回 | 8月28日(水) | 南区役所 |
| 第4回 | 9月26日(木) | 北区役所 |
| 第5回 | 11月27日(水) | 東区役所 |
| 第6回 | 12月24日(火) | 西区役所 |
| 第7回 | 1月29日(水) | 南区役所 |
| 第8回 | 2月27日(木) | 北区役所 |

6 現地調査

苦情の内容によっては、状況を把握するため、オンブズマンが直接現地に赴き調査を行います。令和6年度（2024年度）は1件について1回実施しました。

7 フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）

令和6年度（2024年度）にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、改善が必要な4件について改善等の状況調査を行いました。加えて、令和5年度（2023年度）の発意調査「法定外公共物の払下げについて」も改善等の状況の追跡調査を行いました。

8 その他の活動

(1) 苦情相談、要望の受付

令和6年度（2024年度）は、苦情申立てにはいたりませんでした。市政等に関する苦情相談、要望を196件受け付けました。

表5 苦情相談、要望の分野別受付状況 (単位：件・%)

| 分 野 | 件 数 | 構成比 |
|---------|-----|-------|
| 福祉・子ども | 47 | 24.0 |
| 道路・河川 | 13 | 6.7 |
| 税金・財政 | 9 | 4.6 |
| 上下水道 | 7 | 3.6 |
| 住宅・公園 | 4 | 2.0 |
| 教育 | 3 | 1.5 |
| 総務・契約 | 2 | 1.0 |
| 都市計画・開発 | 2 | 1.0 |
| ごみ・環境 | 2 | 1.0 |
| 住所・戸籍 | 2 | 1.0 |
| 病院 | 2 | 1.0 |
| 健康生活衛生 | 1 | 0.5 |
| 経済・観光 | 1 | 0.5 |
| 消防 | 1 | 0.5 |
| その他 | 100 | 51.1 |
| 合 計 | 196 | 100.0 |

(2) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和6年(2024年)12月に総務省(東京都)で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、崎坂誠司オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。

(3) 広報

① 市政だよりでの広報

令和6年度(2024年度)7月号及び11月号に制度案内記事を掲載しました。また、令和6年度(2024年度)6月号から2月号まで巡回オンブズマン開催記事を掲載しました。

② ラジオでの広報

市政広報番組で制度についての広報を令和6年度(2024年度)は3回行いました。

【市政だより7月号】

熊本市オンブズマン制度運営状況の報告

【令和5年度運営状況の報告】
 令和5年度の苦情申立て受け付け件数は69件、苦情処理した件数は、前年度からの継続分8件と合わせて77件でした。また、オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は2件を行い、第7条第1項第2号に基づく勧告・意見表明は行いませんでした。

オンブズマン制度とは、オンブズマンが市政に関する苦情を簡易迅速に調査するとともに市政を監視することで、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的とした制度です。

○どんな苦情が対象となりますか？
 本市の仕事とその仕事に関わる職員の実態、自らの利害に関わり、その事実のあった日または終わった日から原則として1年以内の苦情です。ただし、行政不服申立てなどほかの制度を利用した場合などは取り扱わないこともあります。詳しくは、事務局へ。

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

○申し立て後は？
 オンブズマンが苦情の内容や担当部署の調査を行います。その後、調査の結果に基づき、オンブズマンが見解(判断)を示し、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

令和5年度の行政組織別受け付け状況

| 組織名 | 件数 | 組織名 | 件数 | 組織名 | 件数 | |
|-------|----|-------|------|--------|----|-------|
| 区役所 | 29 | 教育委員会 | 4 | 文化市民局 | 1 | |
| 総務局 | 5 | 政策局 | 3 | 環境局 | 1 | |
| 健康福祉局 | 5 | 財政局 | 3(1) | 消防局 | 1 | |
| こども局 | 5 | 農業委員会 | 3 | 市民病院 | 1 | |
| 都市建設局 | 4 | 経済観光局 | 2 | その他の機関 | 2 | |
| | | | | | 合計 | 69(1) |

()内は熊本地震関連。

苦情対応結果(令和4年度継続分を含めた77件)

令和5年度分
 令和4年度継続 8件
 令和5年度受付 69件
 計77件

10.4% 8件 継続調査中のもの
 1.3% 1件 苦情申立ての一部経過に当たったもの
 24.7% 19件 市の業務に不備がなかったもの
 6.5% 5件 管轄外のもの
 36.3% 28件 調査対象外(期間等1年以上経過済)

19.5% 15件 取り下げられたもの
 1.3% 1件 調査を中止したもの

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

ホームページからの申立てもできます。

(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916)

ご相談ください 熊本市オンブズマン制度～多くの皆さんに利用されています～

熊本市オンブズマン制度は、オンブズマンが、市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する市民の理解と信頼を高めることを目的とした制度です。
平成23年11月に制度がはじまって以来、令和6年9月までに受け付けた苦情申立て件数は、864件でした。

市民と行政の橋渡し役



代表オンブズマン 崎坂 誠司



オンブズマン 三藤 省三

オンブズマン制度による苦情申立てについて
熊本市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日(終わった日)から原則として1年以内の苦情が対象となります。ただし、次のような場合などは、対象外となります。

- ①裁判手続きや行政不服申立手続き等で、係争中または確定済みの事項
- ②請求に基づいて、監査を実施している事項や監査を終了した事項
- ③議会に関する事項
- ④オンブズマンの行為に関する事項

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

苦情申立ての方法
書面(苦情申立書)をオンブズマン事務局へ提出してください。持参のほか、郵送、ファクス、メール、ホームページのフォームメールで受け付けています。
苦情申立ての後、希望があれば、オンブズマンと面談ができます。

詳しくは、こちら 

(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916)

③ パンフレットの設置

オンブズマン事務局をはじめ、各区役所、まちづくりセンター等の市の施設に、苦情申立書を挟み込んだ制度を案内するパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】



【掲示用ポスター】



【苦情申立書】

(4) オンブズマン制度のホームページ運用

熊本市ホームページ上にオンブズマン制度のホームページを開設し、制度についての情報発信や、インターネットを利用した苦情申立てができるようにしています。

【ホームページ】

熊本市オンブズマン制度

熊本トップへ

市政のことで困っていませんか?
オンブズマンがあなたの苦情を調査します

お知らせ

- 令和5年度(2023年度)熊本市オンブズマン運営状況の報告
- 令和4年度(2022年度)熊本市オンブズマン運営状況の報告

お知らせ一覧

インターネットからの申立て
電話番号により一部表示されない場合があります。

よくある質問

地図・お問い合わせ先

熊本市中央区花畑町9-6 5Spring 熊本花畑町2階「オンブズマン事務局」
電話：096-328-2916 E-mail：ombudsman@city.kumamoto.lg.jp
© 2025 Kumamoto City

Ⅲ 苦情申立ての事例

- 1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
- 2 市の業務に不備がなかった事例
- 3 調査対象とならなかった事例
- 4 調査を中止した事例

Ⅲ 苦情申立ての事例

令和5年度（2023年度）に苦情申立てを受け付け、令和6年度（2024年度）に調査を継続したものが8件あり、令和6年度（2024年度）には調査がすべて終了しています。また、令和6年度（2024年度）に苦情申立てを受け付けた39件のうち、令和7年（2025年）3月までに36件の処理が終了しています。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。

「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）に対する市の回答を掲載しています。

事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの25件のうち、その内容が苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの（市の業務に一部何らかの不備があったもの）6件と、市の業務に不備がなかったもの19件について要約を掲載しています。

また、調査対象とならなかったもの10件、調査を中止したもの1件については、その内容と趣旨を掲載しています。

取り下げられたもの8件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

| 内 容 | 頁 |
|--|----|
| (1) 介護認定の手続における職員の対応 | 22 |
| (2) 固定資産税等と家屋調査 | 25 |
| (3) 自治会の補助金に対する調査 | 27 |
| (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 | 30 |
| (5) 市営住宅相談に関する不適切な言動 | 34 |
| (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 | 37 |

2 市の業務に不備がなかった事例

| 内 容 | 頁 |
|---|----|
| (1) 市道の側溝補強工事の安全性 | 39 |
| (2) 固定資産税の過納金の返還 | 42 |
| (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 | 46 |
| (4) 電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金の不支給 | 48 |
| (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 | 51 |
| (6) 生活保護受給者の転居時の引継ぎ | 54 |
| (7) 臨時運行許可の運用と窓口対応 | 56 |
| (8) 猫の殺処分についての問合せに対する対応 | 59 |
| (9) 不存在の建物へ固定資産税を賦課したことへの対応 | 61 |
| (10) 浸水被害対策の不作为 | 64 |
| (11) いじめに対する学校長と市の対応 | 66 |
| (12) 所有地に無断で通された下水管 | 69 |
| (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 | 72 |
| (14) 市営住宅入居の際の告知義務 | 74 |
| (15) 収入申告の際の職員の言動と対応 | 76 |
| (16) 水道料金の減免と漏水の可能性がある場合の通知 | 78 |
| (17) 民間の病院への調査と報告 | 80 |
| (18) 現地における担当課の説明 | 83 |
| (19) 固定資産税に対する問合せ時の対応 | 85 |

3 調査対象とならなかった事例

| 内 容 | 頁 |
|-------------------------|----|
| (1) 職員によるストーカー行為 | 87 |
| (2) 地域公民館でのカラオケの騒音 | 87 |
| (3) オンブズマン制度における面談方法 | 87 |
| (4) 人事課の評価基準 | 87 |
| (5) 境界立会いにおける委任状 | 87 |
| (6) ケースワーカーによる生活保護の世帯分離 | 88 |
| (7) 児童相談所職員の対応 | 88 |
| (8) 土地に対する固定資産税賦課及び差押え | 88 |
| (9) 土木センター職員の対応 | 88 |
| (10) 担当課の相談記録簿の訂正記録 | 88 |

4 調査を中止した事例

| 内 容 | 頁 |
|-----------------|----|
| (1) 共有地の固定資産税通知 | 89 |

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。）が母と話をしていましたが、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き取り調査（以下「本件聞き取り調査」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き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、そのまま本件聞き取り調査を継続していました。本件聞き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くうえで、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、「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くて、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。

苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

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の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、申立人は最初の間合せの時から、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る。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えます。

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言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。

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。

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。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 の統制下であり、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は否定できないため、担当者には嚴重注意を行い、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を基に、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よね？」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。

市の業務に不備がなかった事例

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です。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もありません。

(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なときには、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限り、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ため、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は、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られていた場合は、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たら、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課との説明に違いが生じているのは間違いなさそうです。この違いは、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きます。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となります。

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ため、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となります。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となります。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となります。

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いません。

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る。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る。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

市の業務に不備がなかった事例

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的事実をいくつもあげてきたので、その仮定的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のことです。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のことです。

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とですか。」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。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お聞きしました。後日、申立人の母立会いのもと、本件建物がいないことを確認し、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柵新設や、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えます。

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。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ひし、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、すぐに見に来てほしいと伝えた。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、他人の土地をっ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となります。

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ので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

(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言われた。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、漏水の可能性が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、使用状況等を聞き取ります。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があること、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① A 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。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と判断した担当課の対応は相当であると思われるので、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る。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。

市の業務に不備がなかった事例

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思います。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。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えます。

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。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手続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されています。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續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。

3 調査対象とならなかった事例

令和6年度（2024年度）に処理した事例で、調査の対象外となったものは次のとおりです。

- ・市の仕事やそれに関わる職員の行為でない苦情（熊本市オンブズマン条例第6条）
市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為に該当せず、調査の対象外となったものです。

| 内容・申立ての趣旨 |
|--|
| (1) 職員によるストーカー行為 職員が市外の店で待ち伏せし、ストーカー行為を行っていたことについて調査してほしい。 |
| (2) 地域公民館でのカラオケの騒音 地域公民館のカラオケの騒音について、市に相談したが改善しない。騒音対策をしてほしい。 |

- ・オンブズマンの職務に関する苦情（熊本市オンブズマン条例第6条(5)）
「オンブズマンの職務に関する事項」に該当するため、調査の対象外となったものです。

| 内容・申立ての趣旨 |
|---|
| (3) オンブズマン制度における面談方法 オンブズマン制度において対面による面談を最善としたオンブズマン事務局の判断は、不当である。 |

- ・自身に直接の利害を有していないもの（熊本市オンブズマン条例15条(2)）
申立内容について、申立人自身が利害を有していると言えないので、調査の対象外となったものです。

| 内容・申立ての趣旨 |
|---|
| (4) 人事課の評価基準 市の人事評価項目の客観的評価基準の策定と前年度の改善案、提案実績、改善実績の回答を求める。 |
| (5) 境界立会いにおける委任状 委任状について口頭で良いと言った土木センターに対し、委任と委任状は違うと言ったが、回答しない。 |

・ 1年以上経過しているもの（熊本市オンブズマン条例15条(3)）

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

| 内容・申立ての趣旨 |
|--|
| (6) ケースワーカーによる生活保護の世帯分離 夫婦で一世帯として受けていた生活保護を、ケースワーカーが勝手に個人ごとに分離した。 |

・ 調査が相当でないもの（熊本市オンブズマン条例15条(5)）

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

また、苦情申立ての趣旨に係る事実が不明瞭あり、調査の対象になるかどうかの判断ができなかったもの、及び、趣旨を特定するために何度も連絡を行ったものの申立人からの協力が得られず、趣旨が特定できなかったものも、オンブズマンによる「調査が相当でない」と判断し、調査の対象外としています。

| 内容・申立ての趣旨 |
|--|
| (7) 児童相談所職員の対応 今まで受けてきた児童相談所の職員からの行為は、人権侵害だと考える。そのため、それらが正当なものだったか調査してほしい。 |
| (8) 土地に対する固定資産税賦課及び差押え 市が土地泥棒している土地に対して固定資産税を課し、預金の差押えをした行為は許されない。このことにつき調査してほしい。 |
| (9) 土木センター職員の対応 職員による聴取りを途中で打ち切った上席に対して、苦情を申し立てる。 |
| (10) 担当課の相談記録簿の訂正記録 担当課の有する相談記録簿の訂正に関する記録の作成と開示を求める。 |

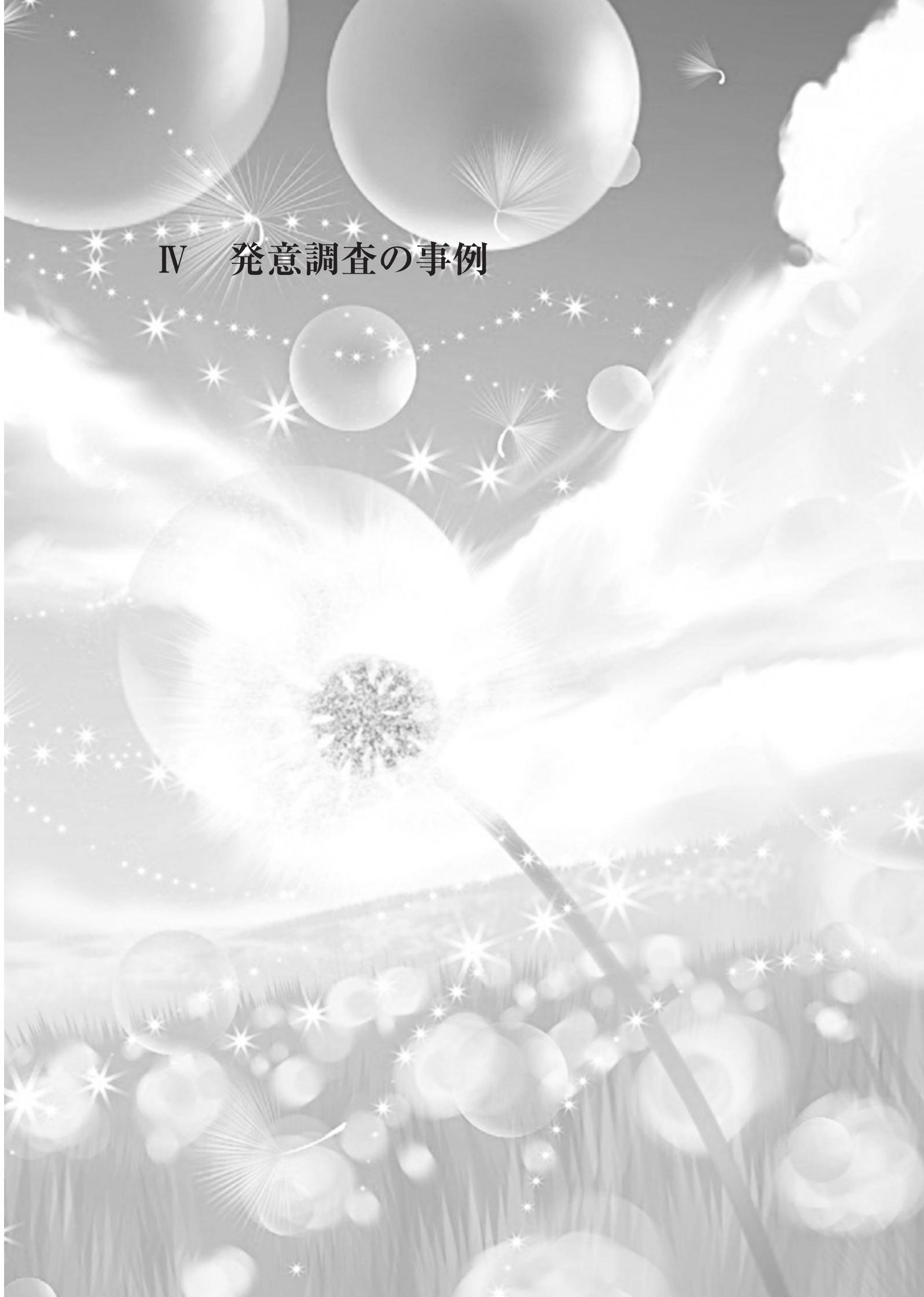
4 調査を中止した事例

令和6年度（2024年度）に処理した事例で、調査を中止したものは次のとおりです。

- ・調査開始後に調査の必要がなくなったもの（熊本市オンブズマン条例17条）
調査開始後に申立人自らが、申立ての取り下げを行ったことにより、調査を中止したものです。

| 内容・申立ての趣旨 |
|--|
| (1) 共有地の固定資産税通知 市に勝手に共有地の代表者にされ、私だけに通知が届き、長年その固定資産税を全額支払わされた。 |

IV 発意調査の事例



～掲載事例一覧～

Ⅳ 発意調査の事例

| | 内 容 | 頁 |
|---|---------------------------------|----|
| 1 | 町内自治振興補助金制度における補助金の不正受給に対する市の対応 | 92 |
| 2 | 農地転用許可制度における土地の利用について | 95 |

IV 発意調査の事例

(1) 町内自治振興補助金制度における補助金の不正受給に対する市の対応（要約）

発意調査の趣旨

近年オンブズマンに寄せられた、特定の町内自治会による町内自治振興補助金（以下「補助金」という。）の使用に不正が疑われるという苦情申立てにおいて、補助金の使用についての市の検証が、不十分かつ不適切であると判断せざるを得ない事項が散見されました。

そこで、町内自治会（以下「自治会」という。）における補助金の使用が適正か、市において補助金の使用について適切な検証がなされているかを調査する必要があると考えました。

よって、本件発意において、市における補助金制度の内容及びその運営が適正になされているのかを明らかにするために、調査することとしました。

市からの回答

1 補助金制度の概要

市では、地域社会の中心的な役割を担う自治会の運営を支援するため、「町内自治振興補助金交付規則（以下「規則」という。）」及び「町内自治振興補助金交付規則に係る取扱基準」等の関係例規に基づき、補助金を交付しています。

補助金は、町内会、自治会及びこれに準ずる団体に交付されます。これらの団体の代表者が、補助金の交付の申込みをする場合、事業（活動）計画書及び予算書等を添付した補助金交付申込書を、市長に提出します（規則第4条）。補助金の交付額は、毎年4月1日現在の自治会等の加入世帯数に応じて算出され、原則、9月末日までに補助金が交付されます（規則第6条）。

補助金の交付を受けた自治会等の代表者は、活動等が終了した日から30日を経過する日又は当該年度の末日のいずれか早い日までに、事業（活動）実績報告書及び決算書等を添付した事業実施報告書を、市長に提出します（規則第7条）。

2 補助金制度の運営

補助金制度に関する業務は、地域活動推進課及び各区役所総務企画課（以下「総務企画課」という。）が担っています。地域活動推進課は、補助金制度及び補助金交付事務の総括、補助金関係例規の制定・改廃・運用、補助金に係る予算及び決算、総務企画課との補助金に関する連絡調整、総務企画課からの審査に伴う各種相談対応及び支援を担当します。

一方で、総務企画課は、地域活動推進課が定める制度に基づいた事務（申請受付、審査、交付決定及び指定口座への送金、事業実施報告書等の確認）を担当します。

発意調査の事例

補助金制度運営の具体的な流れは、まず、地域活動推進課において、補助金に関する予算の確保と、申込書等の記載例などの雛形の作成を行います。当該雛形については、総務企画課に提供します。

その後、総務企画課において、管内の自治会等に対して、補助金関連書類を発送し、自治会等から必要な書類が提出されたら、地域活動推進課が作成したチェックリストを基に当該書類を審査します。審査の対象となる書類及び項目は、「補助金交付申込書（項目：申込者情報、加入世帯数など）」、「補助金請求委任兼口座振込依頼書（項目：申込者情報、振込口座、通帳写しの要否など）」、「事業（活動）計画書（項目：期日、事業名など）」、「予算書（項目：補助金の記載状況、町内会費徴収世帯数など）」です。

上記の審査後、総務企画課の交付決定予定額を受けて、地域活動推進課から総務企画課に予算を再配当し、総務企画課から管内の自治会等に、補助金交付決定通知書の送付及び指定口座への送金を行います。自治会等の活動等の終了後は、総務企画課に事業実施報告書等が提出され、地域活動推進課が作成したチェックリストを基に総務企画課が確認します。対象となる書類及び項目は、「事業実施報告書（項目：自治会名、代表者名）」、「事業（活動）実績報告書」、「決算書（項目：補助金の記載状況、支出の内容及び総額）」です。

3 補助金の不正受給に対する対応

補助金の不正受給に対する対応について、熊本市補助金等交付規則第12条において、補助金が交付された事業者等の事業等が以下のいずれかに該当する場合には、市長は、補助金の交付の決定について全部又は一部を取り消すことができる、としています。

- ① 補助金等の交付の決定の内容又はこれに付した条件その他法令又はこの規則に基づく市長の指示に違反したとき。
- ② 補助金等を他の用途に使用したとき。
- ③ 虚偽その他不正の手段により補助金等の交付を受けたとき。

4 現行の補助金制度に関する運営状況

現行の補助金制度の下では、市は自治会からの事業実施報告書等を確認することで、補助金の使い方について監督・指導を行っています。

過去に、補助金の他の用途への使用、虚偽、その他の不正な手段による補助金の受給などといった補助金の不正受給を行っていたために、市の方から補助金の返還を求めたという事例はありません。

しかし、現在の市による監督・指導の在り方について見直しが求められる事例が近年発生し、オンブズマンに申し立てられました。本事例では、補助金の使い方が問題になり、事業実績報告書や決算書の内容に疑義があり、これに関する市による調査を、自治会長の説明のみで終わらせていたところ、オンブズマンから、領収書の検証等の実質的な調査を行うべきとの指摘がありました。現在、本事例については、A課において、指摘のあった自治会の会長宅を訪問するなどし、改

めて、活動実績や領収書等の存否について確認を行っているところです。

本事例が発生した要因として、当該自治会における事務処理の不慣れ、監査機能の機能不全、提出書類の重要性に対する不理解、コロナ禍において当該自治会内で総会が開催されなかったために、当該自治会の活動や決算などの周知が当該自治会内で十分になされておらず、コロナ禍後においてもその状態が継続されていたこと等が考えられます。また、さらに考えられる要因として、区役所における審査では、提出された書類の形式に不備がなければ受けざるをえず、当該書類の内容の不備までは明らかにできないという、オンブズマンが指摘したような、制度上の審査の手法や程度に関する問題も挙げられます。

5 今後の方向性

補助金制度については、令和5年度（2023年度）包括外部監査において、「補助金の補助対象事業及び補助対象経費が定められていないことから、適切な補助執行の妨げになる可能性がある」等の指摘を受け、地域活動推進課及び区役所実務担当により、他都市調査や自治会の会計報告の分析などを行ったところです。

今後、市としては、補助金の対象事業や対象外経費を明確にするための規定の見直しや、自治会等による補助金の使い方について詳細を把握するために決算書等の補助金関連書類の見直しを進めていくなどして、自治会等による補助金の使用に対する市の監督・指導機能の向上を目指していきたいと考えています。

オンブズマンの判断

本件発意の契機となった苦情申立てにおいては、特定の自治会による補助金の不正受給が疑われたことから、市が当該自治会に対する調査を実施しましたが、市の調査は口頭での説明や書面に基づく形式的な調査にとどまっていたため、オンブズマンにおいて、領収書の確認等の実質的な調査にまで踏み込む必要性を指摘しました。

市によると、当該苦情申立て後の対応として、A課で、活動実績や領収書等の存否について確認していると説明しており、実質的な調査が行われていることがうかがえます。さらに、現在、令和5年度（2023年度）包括外部監査の指摘を受けて、補助金制度自体の見直しが市全体で進められているとのこと。当該見直しの具体的な内容として、補助金の対象事業や対象外経費を明確にするための規定の見直しや、自治会等による補助金の使い方を詳細に把握するための決算書等の補助金関連書類の見直しを挙げています。

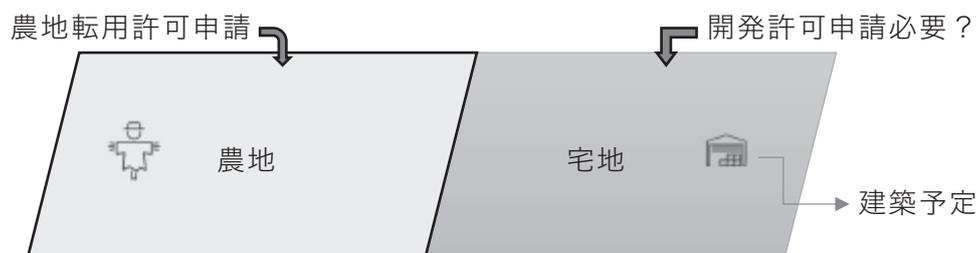
現在、市では、市の監督・指導機能の向上を目指して、補助金制度の見直しが進められているとのことであり、それが実質的な調査の実現に結実するののかについては、市の今後の動向を注視するしかありませんが、従来の方が見直されることは望ましいことと考えます。今後も、市には、適正な市政の運営に努めていただきたいと思います。

(2) 農地転用許可制度における土地の利用について（要約）

発意調査の趣旨

先般、農地転用許可に関する申立てがありました。これを調査する中で、農業委員会に違法な対応はなかったものの、農地転用に伴う都市計画法（以下「都計法」という。）に基づく開発許可への働きかけ等について釈然としないものを感じたため、次のような事案を設定し、発意調査を行うこととしました。

『事業者が、市街化調整区域において、農地とともに隣接する宅地を一体として、資材置場等の事業目的に使用することを前提に、農地部分のみ農地法に基づく転用許可申請をし、宅地部分は更地のまま使用するとして、都計法による開発許可申請をしなかった。一体として使用する農地部分と宅地部分の土地は、合わせると3,000平方メートルを超える。この事案に関して、転用許可申請の際の事業計画書及びその添付図面で、隣接する宅地部分に建築物の建築が予定、あるいは想定されるとき、農業委員会の対応はどうあるべきか。』



一体として利用する目的（3,000㎡超）

さらに、この土地は農地部分と宅地部分を併せると3,000平方メートルを超えており、結果として当初想定していた資材置き場としての利用はなされないまま、他者に売却されたという経緯があることから、農地転用後の利用目的の実効性の担保が課題として見えてきました。農地法（以下「法」という。）に基づき農地転用したにもかかわらず、相当な面積の土地が当初想定していた目的どおりに利用されなかったことは、法が目指す本来の趣旨に沿ったものではないといえます。このことから、申請者だけでなく周辺住民にも納得のいく法の運用につながる一つの端緒になればとの思いから、併せて発意調査を行うこととした次第です。

市からの回答

1 農地転用制度について

農地転用許可制度は、食料の安定供給の基盤である優良農地を確保するため、また住宅や工業用地などの農業ではない土地利用の需要との調整を図り確保する観点から、農地の優位性や周辺の土地利用状況等により農地を区分し、転用する農地を農業上の利用に支障が少ない農地に誘導し、具体的な土地の利用を伴わない資産保有目的での権利取得をさせないことを目的としています。

2 開発許可との調整

都計法による開発許可の必要性についての農業委員会の対応に関して、法第4条第6項第3号は、農地を転用して申請用途に供することが確実に認められない場合は許可することができないと規定しています。具体的な内容としては、申請に係る事業の施行に関して行政庁の免許、許可、認可等の処分を必要とする場合においては、これらの処分がなされなかったこと又は処分の見込みがないこととあります。

実際の運用としては、他法令による許認可等の処分を要する場合には、関係各課に当該処分の見込みを確認した上で農地転用の確実性を審査しています。

また、都計法による開発行為に関しては、農地転用許可申請書に、「都計法による許可の要否」及び「開発行為及び建築確認のいずれも伴わない理由」を記載する欄を設けており、開発行為関連について確認するとともに配置図等の添付書類と合わせて工事の内容の確認を行い、開発行為関連の手続の進捗状況を確認しています。

なお、都計法による処分の要否が判然としない場合は、法第4条第6項第3号の関連で法施行規則第47条第3号に「申請に係る農地と一体として申請に係る事業の目的に供する土地を利用できる見込みがないこと。」とあることから、転用事業が農地及び農地以外の他の土地を利用する計画である場合は、農地以外の土地が申請目的に利用できるか否かについて審査する必要があるため、開発指導課へ直接確認をします。

農地部分について、農地転用許可申請に伴い都計法による開発許可申請が必要となる場合は、毎月1回開催される農業委員会総会資料に開発許可が必要なことを明記し、総会で審議し、許可相当と決定されたものについて農地転用申請リストを作成し、開発指導課と共有しています。その後、許可日が同日となるよう担当者間で調整し、許可書を作成しています。宅地部分について、農地転用許可申請に伴い都計法による開発許可が必要となる場合にも、一体利用が明確な場合は、農地部分について開発許可が必要となる場合と同様の運用を行うこととなります。

3 利用目的の実効性の担保

次に、農地転用の対象となる土地において事業目的に沿った利用がされない場合の運用についてですが、まず、申請者は、「農地転用許可後の工事の進捗よく状況報告書」を提出することで、工事が完了するまでの間、本件許可の日から3か月後、及び、その後1年ごとに工事の進捗状況を報告することになっており、工事が完了したときは、遅滞なくその旨を報告することを許可の条件としていますので、農地転用許可申請の対象となっている農地は、農地転用許可後直ちに農地転用許可を経て申請の目的を達成したもの（以下「農地以外のもの」という。）になるわけではなく、工事完了報告が提出された時点で農地以外のものであるとの認定をしています。このことは、農地転用許可をしてから工事完了報告を受けるまでの間は、農業委員会の進行管理下にあることを意味します。そして、

転用許可後に申請していた事業計画にしたがって事業の用に供することなく当該事業が不履行となった場合の申請人への対処としては、許可書に注意事項として「許可に係る土地を、申請書に記載された事業計画（用途、施設の配置、着工及び完工の時期、被害防除措置等を含む。）にしたがってその事業の用に供しないときは、農地法第51条第1項の規定によりその許可を取り消し、その条件を変更し、もしくは新たに条件を付し、または工事その他の行為の停止を命じ、もしくは相当の期限を定めて原状回復その他違反を是正するために必要な措置を講ずべきことを命ずることがあります」と記載しており、転用許可の取り消しや原状回復等を命ずることがあります。また、事業計画変更で対処することも可能です。

ここで、前述のとおり、農地転用許可制度は優良農地を確保するため、土地利用の需要との調整を図り確保する観点から、具体的な土地の利用を伴わない資産保有目的での権利取得をさせないことを目的としています。このことから、転用目的と異なる利用が特に容易であると考えられる資材置場等については、取扱いをより厳密に行う必要があります。そこで、国において、農地法関係事務処理要領に資材置場等とする目的で恒久転用の許可を行う場合の取扱いとその後の対応として、『都道府県等は、資材置場等とする目的の恒久転用の許可を行う場合は、「工事の完了の報告があった日から3年間、6か月ごとに事業の実施状況を報告すること」という条件を付けるものとする。また、都道府県等は、事業の実施状況を受けたときは、必要に応じて農業委員会の協力を得て現地確認を行うものとする。なお、当該報告や現地確認において、許可に係る土地が事業計画とは異なる目的に使用されている場合は、許可を受けた者から事情を聴取等した上で、法第51条第1項第4号に該当するかどうかを確認し、該当する場合は同項の規定に基づく処分を検討するものとする。』等が示されております。ただ、上記運用は令和6年（2024年）から開始されたものであり、まだ運用の詳細が明確に定まっていないのが現状です。

4 今後の課題

農地転用許可を所管する行政機関は農業委員会です。しかし、実際に農地転用を行うに当たっては、建物に関する開発許可など、農地以外の様々なことが関与しており、農業委員会だけで判断し完結することが困難な場面が少なくありません。こういった場合に、いかに関連機関との連携をスムーズに行えるかが課題となるものと考えます。

オンブズマンの判断

1 隣接する宅地部分における開発許可

実際の事案は、農地に隣接する宅地を含め、一体的利用によりリサイクル業を営むために、農地を転用して資材置場等の利用に供するというもので、農地部分のみ法に基づく転用許可申請をし、隣接する宅地部分は更地のまま使用するとし

て都計法による開発許可の申請はしないというものです。都計法でいう「開発行為」とは、主として建築物の建築又は特定工作物の建設（以下「建築物の建築等」という。）の用に供する目的で行う土地の区画形質の変更（同法第4条第12項）をいうとされ、単なる資材置場等にするための土地造成は開発行為には該当せず、開発許可申請は不要とされています。市街化調整区域内の農地部分の転用に建築物の建築等を伴うときは、法による転用許可申請と都計法による開発許可申請が必要となります。すなわち、建築物の建築等により開発行為が農地を対象として行われる場合、その開発行為は、法上の転用許可の規制とともに都計法上の開発許可の規制も受けることとなります。そして、開発許可が必要となるときは、転用許可権者と開発許可権者が、あらかじめ相互に連絡し、調整したうえで、同日付けで許可を出すなど、双方の判断に食い違いが生じないようにしています。

実際の事案では、転用許可申請書に添付された土地利用計画図には、宅地部分にはリサイクル業のためにプレハブ1個と物置2個の設置が予定されていました。もし、これらの物件の設置が都計法上の開発行為にあたるのであれば、宅地部分も農地部分と一体として土地利用をする以上、開発許可を得る必要があるのではということになります。市街化調整区域では、都計法による開発行為はかなり限定されており、本件のようなリサイクル事業では、そもそも開発行為は許されていないと考えられますが、熊本県の運用基準で、都計法第34条第14号に規定する開発行為のなかに熊本県開発審査会の議を経ることを前提として建設資材廃棄物等の再資源化施設があげられており、もし仮に発意事案がこれに当たるとすれば、開発許可申請をする必要があることとなります。

実際の事案では、隣接する宅地部分は更地利用し、建築物の建築等は予定されていないとの申請者の説明から、開発許可申請はせず、農地部分の転用許可申請だけで済ませています。「市からの回答」によれば、宅地部分との一体的な利用がされる場合において、宅地部分での建築物の建築等が明確な場合は開発許可を念頭に置いた連携をとるとのことですが、建築物の建築等が明確な場合に限らず、宅地部分に建築物の建築等が予定あるいは想定される可能性があるときは、たとえ申請者が開発許可の必要性はないとの説明をしたとしても、農業委員会においてもその点を確認し、開発許可申請につなげるよう導くことが必要ではないかと考えます。

2 一般基準要件

また、農地の転用許可申請では、一般基準として、周辺農地の営農条件に支障を生じるおそれがある場合は許可できないとの定め（法第4条第6項第4号）があり、具体的には土砂の流出又は崩壊その他の災害を発生させるおそれがあると認められる場合、農業用排水施設の機能に支障を及ぼすおそれがあると認められる場合等がそれにあたるとされています。従前は、農地の転用許可申請が行われる場合、許可権者は申請者に対し、許可・不許可の判断の一資料として「隣地承諾書」の添付を要求することがありましたが、現在では、上記のような事情が

あるときは許可権者の判断で不許可にすると明示することにより、隣地承諾書の添付を求めることがなくなっています。そのため隣接の地権者からすると自分たちの意向が反映されないまま転用許可が出されるとの不満が寄せられることがあります。したがって、都計法上の開発許可申請につなげることにより、一般基準についても厳密なチェックを受けることにすれば、申請者は、農地の転用許可申請も含めて慎重になるとともに、周辺の地権者や地域住民にとっても土地利用や開発行爲の事業計画に理解や協力を得ることになるのではと考えます。

3 農地転用後の利用目的の実効性の担保

実際の事案では、転用許可による埋立工事が完了したにもかかわらず、予定されていた資材置場等としての利用が実施されないまま、転用対象地及び宅地部分を転用許可申請者から事業者へ所有権移転登記しています。そして、その事業者も資材置場等として利用せぬまま、転用許可目的の事業の実施は宙に浮いたままとなっています。この転用許可が出された際、工事にすみやかに着手し、工事が完了するまでの間は、許可の日から3か月後及びその後1年ごとに工事の進捗状況を報告し、工事が完了したときは遅滞なく報告することが条件として付されています。あわせて、許可書に注意事項として、許可に係る土地を申請書記載の事業計画にしたがって事業の用に供しないときは、法第51条第1項の規定により、その許可を取消し、その条件を変更し、若しくは新たに条件を付し、又は工事その他の行為の停止を命じ、若しくは相当の期限を定めて原状回復その他違反を是正するために必要な措置を講ずべきことを命ずることがあることが摘示されています。実際、転用のための工事は、許可後間もなくして完了し、完了の報告もなされましたが、事業計画に従った事業の実施がなされていないので、注意事項で摘示する法第51条第1項に抵触する事態になっています。ただ、転用のための工事が完了してしまえば、法第51条第1項による許可の取消しや原状回復等を求めることは、現実には困難であり、適切な是正措置をとることができないことになります。

この点、「市からの回答」により、使用目的を資材置場等とする転用許可申請の事案では、一般的に許可を受けたあと転用目的とは異なる利用をされやすいことから、用途を資材置場等とする農地転用許可申請には、本年度（令和6年度）から取扱いをより厳密にする運用が始まっていることが分かりました。これは、令和6年（2024年）3月28日付農林水産省の経営局長・農村振興局長の通知の「農地法関係事務処理要領」によるものであり、資材置場等を目的とした恒久転用許可を行うときは新たに条件を付して行うというものです。新たな条件とは、「工事完了の報告があった日から3年間、6か月ごとの事業の実施状況を報告すること」であり、この報告があったときは、必要に応じ現地確認をすることになっています。そして、上記の報告や現地確認において、許可に係る土地が事業計画とは異なる目的に使用されている場合は、法第51条第1項第4号に該当するかどうかを確認し、該当する場合は、同項による処分を検討するというものです。

今後は事業の実施状況の報告等も条件に加え、転用後の利用を農業委員会で点検していくことになります。このような取扱いにすることにより、許可申請者も慎重になり、安易に転用を考えなくなることになればと思います。

この新たな運用に実効性があるかどうかは現時点では見通せませんが、農地が農地以外のものとして放置されることはあってはなりませんので、優良な農地の維持確保のためにも転用許可制度のあり方を引き続き注視していく必要があると思います。

V 過年度の苦情処理案件の改善状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望を出した案件について、その後の経過をお知らせします。

(1) 法定外公共物の払下げについて

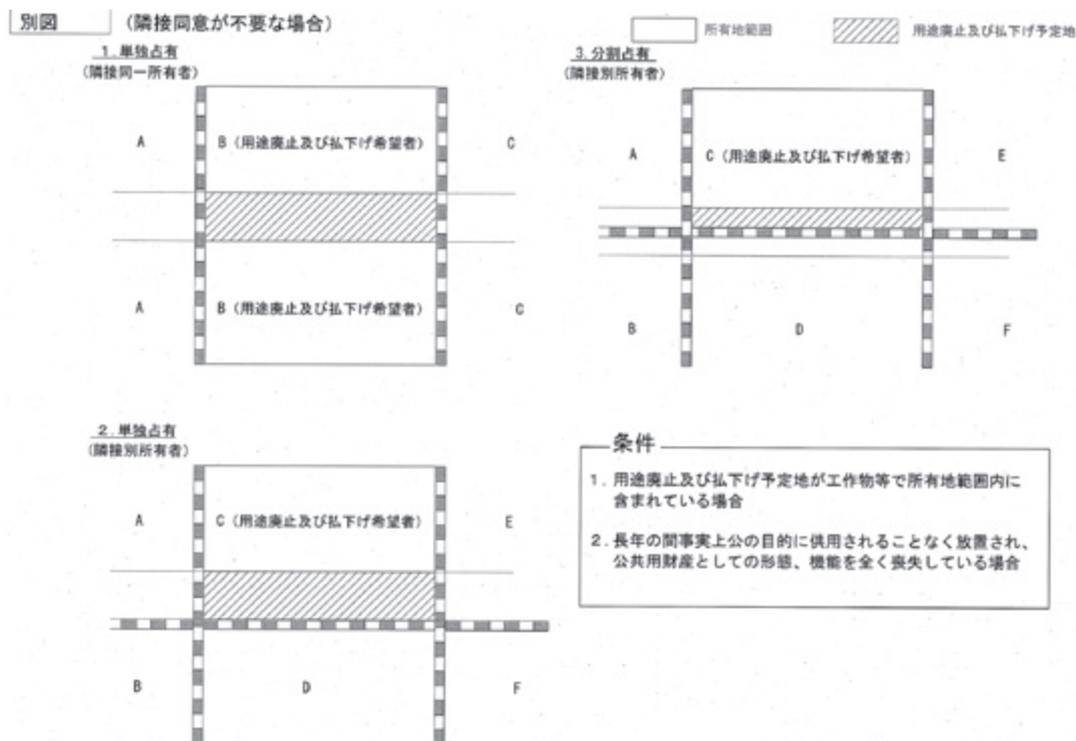
(令和5年度(2024年度)報告書掲載・発意調査)

【オンブズマンの見解(要旨)】

市の「長年の間事実上公の目的に供用されることなく放置され、公共用財産としての形態、機能を全く喪失した里道や水路について、隣接する所有者が単独で平穏かつ公然に占有していた場合の払下げについては、同意を不要とする方向です。」との回答を受けて、かかる市の方針転換は合理的な判断であると思われます。法定外公共物の社会的経済的有効活用を旨として、今後、『利用価値がなく管理が行き届いていない里道や水路』の適正な払い下げ手続きがなされるよう期待します。

【市の改善等の状況】

熊本市道及び法定外公共物の用途廃止、付替、払下げに関する事務取扱要綱の一部改正(第6条第3号)を行い、別図の場合においては、用途廃止及び払下げについて土地所有者からの同意を必要としない運用を令和6年(2024年)8月1日から開始しました。



参考

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

1 利用者の声

利用者の方々から、令和6年度（2024年度）にアンケートで寄せられたご意見等の一部を紹介します。

- 制度があることは良いが…。
- 調査の結果の「オンブズマン制度」は、後出しジャンケン（市の回答）のだけを認める、オンブズマン精神の「公平かつ中立的な立場で市長等が行う市政に関する市民の苦情を処理するための機関」ではない。「市からの回答」を鵜呑みにしただけの判断である。
- 市役所担当課に疑義を問い正していただけるのは大変心強いのですが、役所もそれ以上は、踏み込んでくれず、結局は自分達で解決しなさいということですかね。
- 今回、熊本市オンブズマンに相談して良かったと思っています。自分達の話聞いて対応してくださり経過報告等迅速で解りやすく事が進んでいると実感しました。
- 調査して頂いた点については感謝しておりますが、今回の貴事務局の回答書を見て、こんなだったら苦情申し出制度を利用する意味がないと感じました。
- 市民の要望に応えようとしてくれる事務局になってほしいです。
- 一般市民が市に対して疑問に思っていることや願望を伝える手段として熊本市オンブズマン制度は絶対必要だと思います。これからもずっと存続を願っています。
- 迅速丁寧なご対応に心より感謝申し上げます。この度は誠にありがとうございました。

今後、皆様方から寄せられた貴重なご意見等を参考にしながら、より良い制度運営に努めていきます。

2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ

平成21年度

9月 熊本市自治基本条例公布（公的オンブズマンの設置を規定）

○ 熊本市自治基本条例（抄）

第23条 市は、公平かつ中立的な立場で市長等が行う市政に関する市民の苦情を処理するための機関として、別に条例で定めるところにより、公的オンブズマンを設置します。

平成22年度

4月 熊本市自治基本条例施行

7月～11月 熊本市公的オンブズマン条例検討委員会
（委員長：渡邊 榮文熊本県立大学教授）の開催（全5回）

8月 検討委員会主催による意見交換会の開催



11月 検討委員会から市長への答申



- 12月 熊本市オンブズマン条例（案）のパブリックコメント実施
（12月1日～1月7日）
- 3月 第1回市議会定例会へ条例案を上程、可決
熊本市オンブズマン条例公布

平成23年度

- 4月 組織改編によりオンブズマン事務局を設置
- 8月 熊本市オンブズマン条例施行規則（案）のパブリックコメント実施
（8月8日～9月7日）
熊本市職員研修の実施
- 9月 市議会におけるオンブズマンの委嘱同意
- 10月 熊本市オンブズマン条例施行規則公布
熊本市職員研修の実施
- 11月 熊本市オンブズマン制度の運用開始

平成24年度

- 8月 巡回オンブズマン開始

令和3年度（2021年度）

- 11月 制度発足10周年を迎える

令和4年度（2022年度）

- 6月 制度発足10周年を記念し、運営状況報告書（10周年特集号）を発行

3 歴代の熊本市オンブズマン

| | 氏名 | 職業等 | 在任期間 | 備考 |
|----|---------------------|----------|--|----|
| 1期 | ほらだ たかし 原田 卓 | 弁護士 | 平成23年11月1日 ～平成25年10月31日 | 代表 |
| | よしだ いさむ 吉田 勇 | 熊本大学名誉教授 | 平成23年11月1日 ～平成25年10月31日 | |
| 2期 | よしだ いさむ 吉田 勇 | 熊本大学名誉教授 | 平成25年11月1日 ～平成27年10月31日 | 代表 |
| | まつなが えいじ 松永 榮治 | 弁護士 | 平成25年11月1日 ～平成27年10月31日 | |
| 3期 | まつなが えいじ 松永 榮治 | 弁護士 | 平成27年11月1日 ～平成29年10月31日 | 代表 |
| | はらむら けんじ 原村 憲司 | 弁護士 | 平成27年11月1日 ～平成29年10月31日 | |
| 4期 | はらむら けんじ 原村 憲司 | 弁護士 | 平成29年11月1日 ～令和元年（2019年）10月31日 | 代表 |
| | さいとう おさむ 齊藤 修 | 弁護士 | 平成29年11月1日 ～令和元年（2019年）10月31日 | |
| 5期 | さいとう おさむ 齊藤 修 | 弁護士 | 令和元年（2019年）11月1日 ～令和3年（2021年）10月31日 | 代表 |
| | ほらだ しんすけ 原田 信輔 | 弁護士 | 令和元年（2019年）11月1日 ～令和3年（2021年）10月31日 | |
| 6期 | ほらだ しんすけ 原田 信輔 | 弁護士 | 令和3年（2021年）11月1日 ～令和5年（2023年）10月31日 | 代表 |
| | さきざか せいじ 崎坂 誠司 | 弁護士 | 令和3年（2021年）11月1日 ～令和5年（2023年）10月31日 | |
| 7期 | さきざか せいじ 崎坂 誠司 | 弁護士 | 令和5年（2023年）11月1日～ | 代表 |
| | さんとう しょうぞう 三藤 省三 | 弁護士 | 令和5年（2023年）11月1日～ | |

4 熊本市オンブズマン条例

平成23年3月17日

条例第10号

改正 平成28年3月24日条例第31号

改正 令和元年10月2日条例第14号

改正 令和4年12月20日条例第62号

目次

- 第1章 総則（第1条－第5条）
- 第2章 オンブズマンの管轄等（第6条・第7条）
- 第3章 オンブズマンの組織等（第8条－第12条）
- 第4章 苦情の処理等（第13条－第24条）
- 第5章 補則（第25条－第28条）
- 附則

第1章 総則

（設置）

第1条 市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、及び市政を監視し、並びに非違の是正等の措置（以下「是正等の措置」という。）を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明することにより、市民の権利及び利益の保護を図り、もって市政に対する市民の理解と信頼の確保に資するため、熊本市自治基本条例（平成21年条例第37号）第23条の規定に基づき、熊本市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を設置する。

（定義）

第2条 この条例において「市の機関」とは、市長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、公営企業管理者及び消防長をいう。

（オンブズマンの責務）

第3条 オンブズマンは、市民の権利及び利益の擁護者として職務を行わなければならない。

2 オンブズマンは、中立的な立場で公平かつ適切に職務を遂行しなければならない。

3 オンブズマンは、迅速に職務を遂行しなければならない。

4 オンブズマンは、市の機関と連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。

5 オンブズマンは、市政に関して、広く情報収集に努めなければならない。

6 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

(市の機関の責務)

第4条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

2 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。

(市民等の責務)

第5条 市民その他この制度を利用するものは、第1条に規定するオンブズマンの設置の目的を達成するため、この制度が適正かつ円滑に運営されるよう協力することに努めるものとする。

第2章 オンブズマンの管轄等

(管轄)

第6条 オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）とする。ただし、次に掲げる事項については、除くものとする。

- (1) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項及び判決、裁決等により確定した事項
- (2) 請求に基づき、現に監査を実施している事項及び監査を完了した事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容及び待遇に関する事項
- (5) オンブズマンの職務に関する事項

(職務)

第7条 オンブズマンは、次に掲げる職務を行う。

- (1) 市政に関する苦情を調査すること。
 - (2) 前号の苦情に係る調査に基づき見解を示し、必要と認めるときは、市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善を求める意見を表明すること。
 - (3) 前号に規定する勧告及び意見表明の内容を公表すること。
- 2 オンブズマンは、常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ、これを調査することができる。この場合においては、前項第2号及び第3号を準用する。

第3章 オンブズマンの組織等

(組織等)

第8条 オンブズマンの定数は2人とし、そのうち1人を代表オンブズマンとする。

2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

3 オンブズマンの任期は、2年とする。ただし、1回に限り再任することができる。

(秘密を守る義務)

第9条 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(解嘱)

第10条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合、職務上の義務違反その他オンブズマンたるにふさわしくない非行があると認める場合又は次条各項の規定に反する場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。

(兼職等の禁止)

第11条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねてはならない。

2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係のある企業その他の団体の役員と兼ねてはならない。

(合議)

第12条 次に掲げる事項の決定は、オンブズマンの合議によるものとする。

- (1) 市の機関に対して行う勧告及び意見表明に関すること。
- (2) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。
- (3) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、オンブズマンが必要と認める事項

第4章 苦情の処理等

(苦情の申立て)

第13条 何人も、オンブズマンに対し、市の業務について、苦情を申し立てることができる。

(苦情の申立手続)

第14条 苦情を申し立てようとするものは、書面により行わなければならない。ただし、書面によることができない場合は、口頭による申立てもできる。

2 前項の書面に記載する事項（前項ただし書に規定する場合にあっては、口頭で申し述べる事項）は、次に掲げる事項とする。

- (1) 苦情を申し立てようとするものの氏名及び住所（法人その他の団体にあっては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
 - (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに当該申立てに係る事実のあった年月日
 - (3) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）に基づく不服申立てその他他の制度による手続の有無
- 3 苦情の申立ては、代理人によってすることができる。

(調査対象外事項)

第15条 オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。

- (1) 苦情の申立てに係る事項が、第6条各号のいずれかに該当するとき。
- (2) 苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。
- (3) 苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。ただし、規則で定める事由に該当するとき又はオンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。
- (4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、調査が相当でないと認められるとき。

(調査の開始・不開始に係る通知)

第16条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査を開始するときは、苦情を申し立てたもの（以下「苦情申立人」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

- 2 オンブズマンは、前条の規定により苦情を調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。
- 3 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）の調査を開始するときは、関係する市の機関（以下「調査対象機関」という。）に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(調査の中止)

第17条 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。

- 2 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

- (1) 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関
- (2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

(調査方法)

第18条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、調査対象機関に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他記録の閲覧若しくは提出を求め、又は実地調査をすることができる。

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関（調査対象機関を除く。）に対し、同意を得て事情を聴取し、又は書類提出若しくは実地調査の協力を求めることができる。
- 3 オンブズマンは、専門的な事項について、必要があると認めるときは、専門的機関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

(外郭団体等の調査の協力)

第19条 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第140条の7第1項に規定する法人及び本市が設立時から財政的支援又は人的支援を行いその運営に参与し、

本市と密接な関係を有する法人であって、規則で定める団体は、当該団体が受ける市の補助金の執行に係る苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

- 2 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に規定する指定管理者は、その管理する公の施設の管理業務に関する苦情等の調査について協力するよう努めるものとする。

（調査結果の通知）

第20条 オンブズマンは、苦情等の調査を完了したときは、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、速やかに調査の結果に自らの見解を添えて通知しなければならない。

- (1) 苦情の申立てに係る調査 苦情申立人及び調査対象機関
- (2) オンブズマンの発意に基づく調査 調査対象機関

（勧告又は意見表明の通知）

第21条 オンブズマンは、苦情の申立てに係る調査の結果、調査対象機関に対し第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

（勧告又は意見表明の尊重）

第22条 第7条に規定する勧告又は意見表明を受けた市の機関は、当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。

（措置の状況の報告）

第23条 オンブズマンは、第7条に規定する勧告又は意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告を求めるものとする。

- 2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内にオンブズマンに対し、是正等の措置又は制度の改善の状況について報告するものとする。ただし、是正等の措置を講ずること又は制度の改善を行うことができない特別な理由があるときは、その理由を報告しなければならない。

- 3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について、前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

（勧告等の公表）

第24条 オンブズマンは、第7条に規定する勧告若しくは意見表明又は前条第2項の規定による報告の内容を規則で定めるところにより公表するものとする。

- 2 オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び熊本市情報公開条例（平成10年条例第33号）の趣旨に基づき、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

第5章 補則

(活動状況の報告)

第25条 オンブズマンは、毎年度、規則で定めるところにより、運営状況について市長及び議会に報告するとともにこれを公表する。

(事務局)

第26条 オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。

(専門調査員)

第27条 オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置く。

(委任)

第28条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、規則で定める日から施行する。ただし、オンブズマン及び専門調査員の委嘱に関する規定は、公布の日から施行する。

(平成23年規則第74号で平成23年11月1日から施行)

附 則 (平成28年3月24日条例第31号)

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

附 則 (令和元年10月2日条例第14号) 抄

(施行期日)

- 1 この条例は、令和2年4月1日から施行する。

附 則 (令和4年12月20日条例第62号) 抄

(施行期日)

- 1 この条例は、令和5年4月1日から施行する。

熊本市オンブズマン

令和6年度(2024年度)運営状況報告書

令和7年(2025年)6月 発行

熊本市オンブズマン

崎坂 誠司(代表オンブズマン)

三藤 省三

熊本市オンブズマン事務局

Kumamoto City Ombudsman Office

〒860-8601 熊本市中央区花畑町9-6

SPring熊本花畑町2階

TEL 096-328-2916 FAX 096-324-4003

メール ombudsman@city.kumamoto.lg.jp

HPアドレス <http://www.city.kumamoto.jp/ombudsman/>





熊本市
Kumamoto City