

熊本市オンブズマン

令和7年度(2025年度)運営状況報告書

令和7年(2025年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日

令和8年(2026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	三藤 省三	1
熊本市オンブズマン	藤田 光代	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沿った事例	22
2 市の業務に不備がなかった事例	27
3 調査対象とならなかった事例	81

IV 発意調査の事例

1 カスタマーハラスメントに関して	86
2 こどもの権利救済機関としての本市の「こどもの権利サポートセンター」の役割と取組	92

参考

1 利用者の声	101
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	102
3 歴代の熊本市オンブズマン	104
4 熊本市オンブズマン条例	105

オンブズマンの職務

熊本市代表オンブズマン

さんとう しょうぞう
三藤 省三



令和7年度の熊本市オンブズマンへの苦情申立ては、35件程度にとどまっており、令和6年度が40件程度であったことに比べると、やや減少していることとなります。オンブズマンの主たる職務は市民の皆さんから苦情の申立てを受け、その内容を調査し、不備がないかどうか市の対応の適否を判断するというものです。苦情の内容は、大きく分けると業務の遂行に関するものと接遇に関するものになります。前者は、例えば、住民税や固定資産税等の金額が間違っているのではないか、生活保護費や給付金等の支給額が適正であるのかといった苦情です。後者は、窓口や電話での対応が丁寧さを欠き、職員の言動によって不愉快な思いをさせられたといったものです。なかには、業務遂行に対する不満と接遇に対する不満が重なりあっている苦情申立てもあります。

令和7年度の苦情申立ての件数の減少は一時的なものである可能性もありますが、減少傾向が市民の皆さんの市政への信頼度の向上を反映したものであれば、喜ばしいことであると思います。オンブズマン制度だけでなく、研修等による市の職員の意識向上もあって、実際にも窓口や電話での対応は懇切かつ丁寧を心掛ける状況になっています。しかし、接遇面の改善は常に図っていく必要がありますし、また業務遂行面でも、手続ミスは避け難いところがあります。そのため、オンブズマンに対する苦情の申立ては、接遇や業務遂行上の問題を検証できる貴重な機会となっています。そして、オンブズマンの調査・判断は、市民の皆さんの権利や利益を守るだけでなく、よりよい市政の実現につながるものです。このような制度の趣旨をご理解いただき、市民の皆さんには、オンブズマンへの苦情申立ての利用をよろしくお願いたします。

なお、オンブズマンは、苦情の調査だけでなく、市政を監視し、自らも事案を取り上げ調査する権限を認められています。これに応えるため毎年度オンブズマンは、自らテーマ（課題）を設定して発意案件として調査をしています。令和7年度は、いわゆるカスハラ（カスタマーハラスメント）への対応と熊本市が取り組んでいるこどもの権利サポートセンターを発意案件としています。時宜にかなったテーマと思いますし、いずれの調査報告もその要旨を本報告書に掲載していますので、参考にいただければ幸いです。

オンブズマンに就任して

熊本市オンブズマン

ふじた みつよ
藤田 光代



令和7年11月1日付けで熊本市オンブズマンに就任しました。熊本市オンブズマン条例では、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ことになっています。いくら何でも大役過ぎて、私には荷が重いと思ってしまいました。それでも、就任したからには、オンブズマンの責務を果たさなければならないと身が引き締まる思いで、職務に取り組んでいるところです。

さて、就任して半年ほどが経過しました。その間、複数の苦情申立てを担当し、申し立てられた方（苦情申立人）との面談、苦情の対象となった市の担当部署等（調査対象機関）に対するヒアリングを含む調査、苦情申立人及び調査対象機関に対するオンブズマンの判断を踏まえた調査結果の報告という苦情申立て後の一連の流れを経験しました。申立ての中には、申立人自身が利害を有しないなどオンブズマンの調査対象外とされるものもありましたが、ほとんどの申立てでは調査を実施しました。

調査を開始するに当たっては、申立人がどうして苦情を申し立てるまでに至ったかについて、その事実関係や申立人の心情をできる限り面談で聴き取り、それが調査対象機関である市の部署の担当者のどのような対応、説明等が原因となっているかを考えた上で、担当部署に対する調査、担当部署等に対するヒアリングを実施しました。結論からいえば、担当部署等に不備はないという判断になることが多いのですが、それでも、もっとこのような対応、説明をすれば申立人が苦情を持つまでには至らなかったのではないかと思うこともあり、オンブズマンの意見の中で指摘したこともありました。






熊本市オンブズマンは、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りません。これは決して苦情申立人の権利及び利益だけを守るというのではなく、苦情処理をしていく中で、市政を監視し、市民の理解と信頼の確保に努め、それが市民の権利及び利益を守ることにもなるという理念の下に設置されているものです。苦情の申立ては広く市民の利益につながるものです。ぜひ、オンブズマン制度をご利用ください。



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、F A X、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

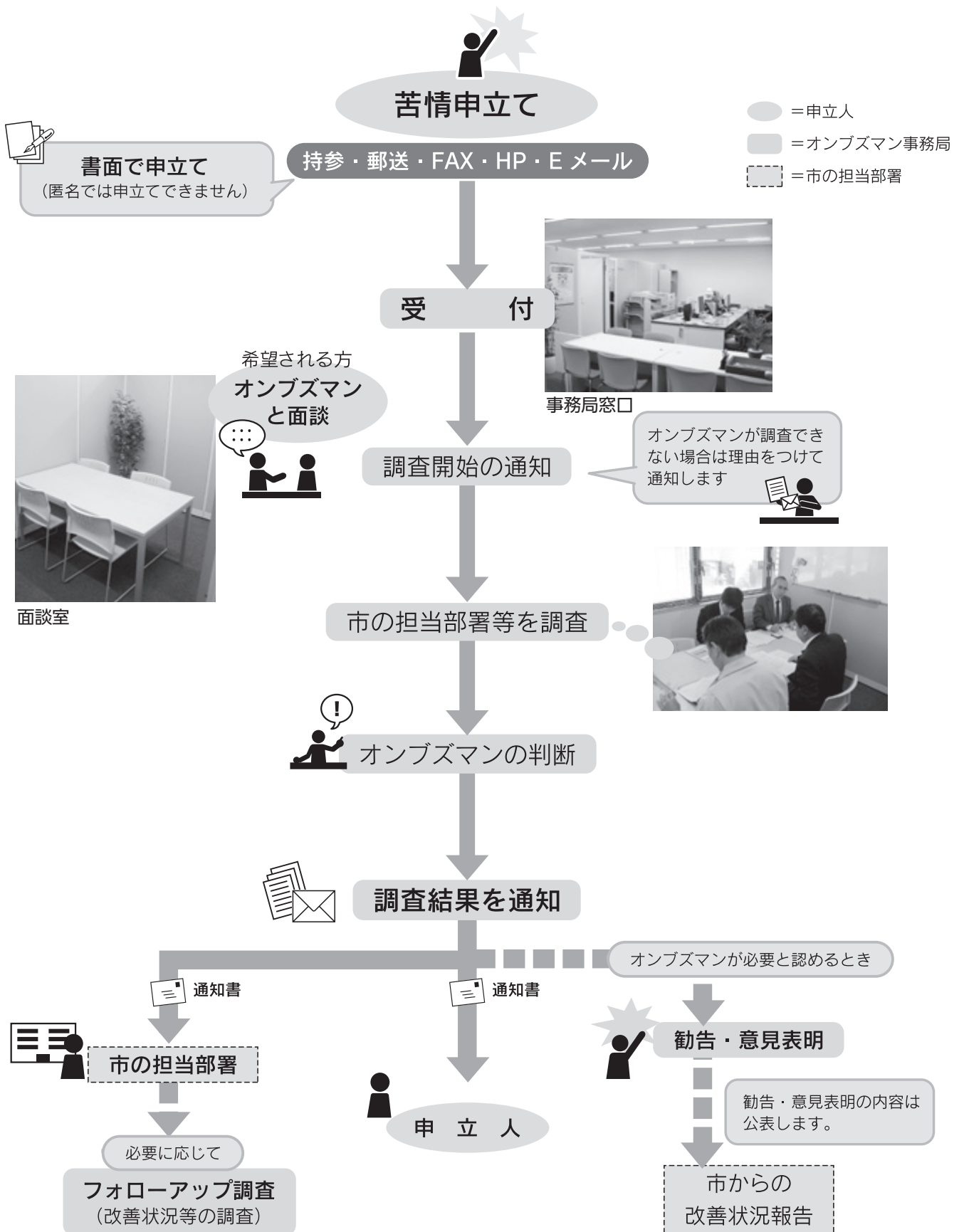
オンブズマンは、調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。

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7年度（2025年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は36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1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、持参が18件（50.0%）で最も多く、次いで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15件（41.7%）、郵送3件（8.3%）、FAX0件（0%）となっています。

表1 月別・居住地別・申立て方法別受付状況 (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	FAX
4	3	3	0	0	2	1	0	0
5	4	3	1	0	3	1	0	0
6	3	3	0	0	1	2	0	0
7	2	2	0	0	2	0	0	0
8	2	2	0	0	2	0	0	0
9	2	2	0	0	1	1	0	0
10	7	7	0	0	2	4	1	0
11	5	5	0	0	3	1	1	0
12	3	3	0	0	2	1	0	0
1	2	2	0	0	0	1	1	0
2	1	1	0	0	0	1	0	0
3	2	2	0	0	0	2	0	0
合計	36	35	1	0	18	15	3	0
構成比	100.0	97.2	2.8	0.0	50.0	41.6	8.4	0.0

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所22件（61.1%）と最も多く、次いで健康福祉局4件（11.1%）、財政局、都市建設局がそれぞれ3件（8.3%）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
財政局	3	8.3	納税 2 固定資産税 1
健康福祉局	4	11.1	職員の対応 2 給付金 1 成年後見制度 1
経済観光局	1	2.8	プレミアム商品券 1
都市建設局	3	8.3	市営住宅 1 道路通行止め 1 市街化区域編入 1
区役所	22	61.1	生活保護 8 福祉 2 こども 1 支援措置 1
[土木センター]	[10]	[27.8]	[道路管理 9] [伐採 1]
上下水道局	1	2.8	水道料金 1
教育委員会	1	2.8	学校教育 1
消防局	1	2.8	消防 1
合 計	36	100.0	

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和7年度（2025年度）処理分

令和6年度（2024年度）に苦情申立てを受け付け、令和7年度（2025年度）に調査を継続したものが3件及び令和7年度（2025年度）に苦情申立てを受け付けた36件、あわせて39件の処理を行いました。

そのうち、令和7年度（2025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23件（59.0%）、調査対象とならなかったものが9件（23.0%）、調査を中止したものが0件（0.0%）、取り下げられたものが6件（15.4%）、次年度に継続したものが1件（2.6%）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	23	59.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	5.1
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0.0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	21	53.9
2 調査対象とならなかったもの	9	23.0
(1) 管轄外のもの	2	5.1
(2) その他のもの(利害なし・1年以上経過等)	7	17.9
3 調査を中止したもの	0	0.0
4 取り下げられたもの	6	15.4
5 継続調査中のもの(次年度に調査を継続)	1	2.6
合 計	39	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7年度（2025年度）に処理した39件のうち、継続調査中のもの（令和8年度（2026年度）に調査を継続）1件を除く38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	8	13	2	23
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	2	0	2
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	0	0	0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	8	11	2	21
2 調査対象とならなかったもの	7	2	0	0	9
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	5	2	0	0	7
3 調査を中止したもの	0	0	0	0	0
4 取り下げられたもの	6	0	0	0	6
合 計	13	10	13	2	38
構 成 比	34.2	26.3	34.2	5.3	100.0

3 発意調査

令和7年度（2025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7年度（2025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18日(水)	東区役所
第2回	7月29日(火)	西区役所
第3回	8月27日(水)	南区役所
第4回	9月25日(木)	北区役所
第5回	11月26日(水)	東区役所
第6回	12月25日(木)	西区役所
第7回	1月28日(水)	南区役所
第8回	2月26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7年度（2025年度）は、現地調査案件はありませんでした。

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7年度（2025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2件について改善等の状況調査を行いました。

8 その他の活動

(1) 苦情相談、要望の受付

令和7年度（2025年度）は、苦情申立てにはあたりませんでした。市政等に関する苦情相談、要望を164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	28	17.1
道路・河川	11	6.7
住宅・公園	11	6.7
税金・財政	9	5.5
教育	5	3.1
まちづくり	4	2.5
文化・スポーツ	3	1.8
上下水道	3	1.8
被災者支援	3	1.8
都市計画・開発	2	1.2
交通	2	1.2
ごみ・環境	1	0.6
農林水産	1	0.6
病院	1	0.6
その他	80	48.8
合 計	164	100.0

(2) 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和7年(2025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、三藤省三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7年度(2025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7年度(2025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7年度(2025年度)は2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6年度運営状況の報告】

苦情申立て受け付け件数は39件、苦情処理をした件数は、前年度からの継続分8件と合わせて47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行為で、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。

○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6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	12	環境局	2	教育委員会	1
財政局	6	上下水道局	2	交通局	1
都市建設局	5	政策局	1	その他の機関	2
健康福祉局	3	文化市民局	1		
総務局	2	こども局	1	合計	39

苦情対応結果(令和5年度継続分を含めた47件)

令和6年度分
令和5年度継続 8件
令和6年度受付 39件
計47件

40.4% 19件 市の業務に不満がなかったもの

17.0% 8件 取り下げられたもの

12.8% 6件 継続調査中のもの

6.4% 3件 管轄外のもの

6.4% 3件 調査対象外(未満なし・1年以上経過等)

2.1% 1件 調査を中止したもの

14.9% 7件

年次報告書が完成!

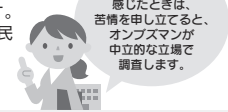
オンブズマン事務局、区役所、まちづくりセンターに置いているほか、6月23日(月)以降は市ホームページからもダウンロードができます。

(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916)

オンブズマンが市政に関する苦情を調査します



平成23年11月に開始したオンブズマン制度は今年で14年目となります。オンブズマンが公平かつ中立的な立場で簡易迅速に調査を行うことで、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ます。



オンブズマンから市民の皆さんへ

熊本市のオンブズマンになって3年目を迎えます。オンブズマン制度は、熊本市では、平成23年11月に運用が開始されています。制度が始まって14年経過していますので、市民の間ではオンブズマンという言葉は知られてきたと思います。ただ、実際には、オンブズマンが具体的に何をしているかまではよく分からないという人が多いのではないのでしょうか。オンブズマンは、市の業務に対する市民の苦情を調査検討し、市民の権利や利益を守るとともに、市政の改善や信頼確保につなげるという役割を担っています。この制度については、市のホームページでも毎年運営状況の報告をしていますので、ぜひご覧いただき理解を深めてもらえればと思います。

市民と行政の橋渡し役



三藤 省三(弁護士)
(再任 令和5年11月～)



藤田 光代(弁護士)
(新任 令和7年11月～)

このたび熊本市オンブズマンに就任した藤田光代です。18年間弁護士をした後任官し、19年余り裁判官として勤務し、一昨年から再び弁護士として熊本市で仕事をしています。オンブズマンは、中立公正な立場で市政に関する市民からの苦情を調査し、もって市民の理解と信頼の確保に資する役割を担います。熊本市のオンブズマン制度が始まって14年を経て、市民に知られる存在であることを踏まえ、その役割を前にして身の引き締まる思いがします。これまでの経験を生かし、精一杯務めていきたいと思っています。

苦情申立ての方法

事務局や、区役所、まちづくりセンターに設置している書面(苦情申立書)を持参、郵送、ファクスで事務局に提出してください。メール、ホームページのフォームでも受け付けています。申し立て後、希望があれば、オンブズマンと直接面談ができます。



(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】




(4) オンブズマン制度のホームページ運用

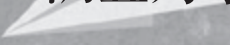
熊本市ホームページ上にオンブズマン制度のホームページを開設し、制度についての情報発信や、インターネットを利用した苦情申立てができるようにしています。

【ホームページ】





Ⅲ 苦情申立ての事例

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
 - 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
- 



Ⅲ 苦情申立ての事例

令和6年度（2024年度）に苦情申立てを受け付け、令和7年度（2025年度）に調査を継続したものが3件あり、令和7年度（2025年度）には調査がすべて終了しています。また、令和7年度（2025年度）に苦情申立てを受け付けた36件のうち、令和8年（2026年）3月までに38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23件のうち、その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）2件と、市の業務に不備がなかったもの21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9件については、その内容と趣旨と調査しない理由を掲載しています。

取り下げられたもの6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沿った事例

内 容	頁
(1) 特別障害者手当の再認定手続における担当課の対応	22
(2) 看板の撤去及び設置に関する土木センターの対応	25

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 本庁舎建て替えに関する熊本市自治基本条例違反に対する苦情	27
(2) 担当部署による継続的な面談を終了した理由の説明及び窓口対応の不作为	30
(3) 市県民税に関する担当課の対応	32
(4) 熊本市上下水道局指定給水装置工事事業者のミスを理由とする上水道料金の還付	34
(5) 特定の職員の窓口対応	36
(6) 成年後見制度利用支援事業の報酬助成申請における市の対応	37
(7) 所有地の課税地目の変更に対する市の対応	40
(8) 生活保護制度における代理納付についての担当課の対応	43
(9) 老人クラブ助成金の運用に対する苦情	45
(10) 体罰の調査における学校と市の対応	48
(11) 車両の乗入口における縁石の切下げと土木センターの対応	50
(12) 自宅前の市道に関する苦情	53
(13) 市営住宅の入居者からの相談に対する市の対応	55
(14) 敷地境界立会に関する担当課の対応	57
(15) 住民基本台帳における支援措置の取扱い	60
(16) 市街化区域への編入要件と担当課の対応	63
(17) 生活保護におけるエアコンの買替えに係る担当課の対応	66
(18) 電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金の通知書に係る市の対応	69
(19) 私有地内の樹木の剪定・伐採に対する市の対応	72
(20) 療育手帳の再判定手続に係る担当部署の対応	75
(21) 市民税の分割納付に関する対応	78

3 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 個人宅工事に対する苦情と土木センターの対応	81
(2) 生活保護の担当課の窓口対応	81
(3) 友人に対する市の対応についての問合せ	81
(4) 熊本市消防局の SNS における肖像権侵害	82
(5) 熊本市プレミアム付商品券の施策	82
(6) 原付バイクの税金徴収の在り方	82
(7) 道路の通行止めに関する市の対応	82
(8) 生活保護ケースワーカーの対応	83
(9) 市役所本庁舎を住所とした住民登録	83

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

(1) 特別障害者手当の再認定手続における担当課の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私の妻は、特別障害者手当を受給していた。令和6年(2024年)9月頃、担当課から特別障害者手当の再認定の時期が来たため、同年10月下旬までに診断書を提出するように言われたが、妻は寝たきりの状態であり、かかりつけの病院では診断書を書くことができないと言われた。そのため私は、担当課に、診断書を書いてもらうにはどこの病院に行けばよいか、そもそも診断書以外の方法で妻の状態を確認することはできないかと相談したが、担当課の返答は「診断書を出してもらおうと決まっている。病院は自分で探すように。」というものだった。

私は、診断書の提出期限以降も、診断書の件について担当課に相談をしていたため診断書を提出することができず、同年12月上旬に妻が死亡した。

その後、担当課から令和7年(2025年)1月上旬に、妻が令和6年(2024年)12月上旬に特別障害者手当の受給資格を失った旨の通知が届いた。私は、同年12月上旬まで妻には特別障害者手当の受給資格があったのならば、同年11月分、12月分については当然支給されると思っていた。しかし、特別障害者手当の支給がなかったため、令和7年(2025年)4月上旬に担当課に問い合わせたところ、担当課から「診断書が出ていないから、支給されない。」と説明された。

以上から、令和6年(2024年)11月分、12月分の妻の特別障害者手当が支給されなかっ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

特別障害者手当は、「特別児童扶養手当等の支給に関する法律（以下「法」という。）」、「特別児童扶養手当等の支給に関する法律施行令（以下「施行令」という。）」、「特別児童扶養手当等の支給に関する法律施行規則」、「障害児福祉手当及び特別障害者手当の支給に関する省令（以下「省令」という。）」で定められています。特別障害者とは、20歳以上であって、政令で定める程度の著しく重度の障害の状態にあるため、日常生活において常時特別の介護を必要とする者（法第2条第3項）と定められており、特別障害者手当は、おおむね重度の障害が2つ以上ある方、重度の肢体不自由等で日常生活動作が一人ではほとんどできない方等を対象として支給されている国の手当です。特別障害者手当の受給には、市長による認定が必要であり（法第19条及び第26条の5）、認定の請求は、医師の診断書を添えて、特別障害者手当の支給機関に提出することによって行わなければならないと定められています（省令第15条）。特別障害者手当の認定に際し、市では提出された診断書を基に、障害の状態（施行令第1条第2項）について、政令に定める程度以上であるかの判定を行い、支給や却下を決定します。また、特別障害者手当の認定にあたっては原則

苦情申立ての趣旨に沿った事例

として有期認定を行い、障害の状態の回復が見込めないことが明らかでない場合は、上限である5年後に再認定が必要です。

なお、例外として高齢者で回復の見込みがないと医師が判断した場合や、年齢等にかかわらず四肢欠損等で障害の状態回復が見込めないことが明らかであり、医師が再認定不要とした場合は無期認定とすることができますが、ここで言う、高齢者で回復の見込みがないと医師が判断した場合とは、80歳以上の高齢者で、医師が回復の見込みがないと判断した場合を意味するとされています。

そして、特別障害者手当の再認定の際には、新規申請の場合と同様に診断書の提出が必要であり、期限までに診断書の提出がない場合は、支給停止となります。

担当課は、再認定手続における申立人の妻の診断書の提出について、提出期限である令和6年（2024年）10月下旬の2か月以上前に更新の案内を文書で送付して通知をしています。また、省令第15条により医師の診断書の提出が必要と規定されていることから、申立人の妻の特別障害者手当の再認定には診断書を提出する必要があります。

さらに、担当課は申立人からの問合せ等に対して、電話や文書で回答し、診断書の提出の必要性や主治医でも診断書の作成は可能であることについて十分な説明を行っています。そのため、担当課に申立人が問合せ等を行っていたことが、診断書を提出することができなかった理由にはなりません。申立人の妻の特別障害者手当は有期認定であり、本件において、申立人の妻は、障害の状態の回復が見込めないことが明らかな状態ともいえませんでした。

このように、申立人の妻の特別障害者手当の支給の停止は、診断書が未提出であることから、再認定期限の令和6年（2024年）10月下旬に受給資格が未認定となったため行われたものです。



オンブズマンの判断

法第36条第2項には「行政庁は、必要があると認めるときは、障害児、重度障害児若しくは特別障害者に対して、その指定する医師若しくは歯科医師の診断を受けべきことを命じ、又は当該職員をしてこれらの者の障害の状態を診断させることができる。」と定めています。この点につき担当課は、オンブズマンの調査において、「本市には、医師である職員がいないため同条項は使えない。」と主張していました。もちろん、障害者自身が医師の下に赴いて診断書を取得することができる場合は、指定する医師が障害者の身体の状態を診断する必要はありませんが、問題は、障害者自身がその障害の状態から医師の下へ赴くことができない場合や医師が往診してくれない場合です。このような場合まで、医師の診断書を取得させて提出させることは、事実上不可能だと思われます。法第36条第2項後段は、このような場合をも想定して規定されていると考えられます。

担当課は、法第36条第2項前段の指定する医師と後段の当該職員とを区別し、前

段では一般の医師、後段では市の職員である医師と理解しているようです。しかし、法第36条第2項を素直に解釈すれば、後段は前段の「その指定する医師」を受けて「当該職員」と規定していることからすると「当該職員」とは、「指定する医師」を指していると考えられます。とすれば、申立人の妻がその身体の状態から医師の下に赴くことができない場合には、市が「指定する医師」に申立人の妻の状態を診断させることができるし、むしろ診断書が提出できないような身体の状態であれば、その「指定する医師」に診断させなければならぬと判断されます。そうでなければ、障害者がその身体の状態から診断書を取得できない場合には、最も支援を必要とするはずの障害者ゆえに、特別障害者手当が支給できなくなり、制度の趣旨に著しく反することになるからです。

仮に、法第36条第2項前段の「指定する医師」と後段の「当該職員」とを区別し、担当課が主張するように「当該職員」を熊本市の職員である医師と理解したとしても、申立人の妻がその身体の状態から医師の下に赴くことができない本件のような場合、市は、医師資格のない市の職員が障害者の身体の状態を診断することなどできませんから、結局、市において診断する医師を指定し、その医師を市の職員として、診断させることになるはずで、市が診断する医師を指定しないのは、法を履行していないことになると思われます。

そこで、申立人の妻の状態が問題になりますが、申立人の妻は、病気により体幹機能が著しく低下し、通常的生活ができない状態であることは、特別障害者手当の認定を初めて申請した際に提出された診断書により確認できます。また、担当課は、申立人の妻が病気を原因とした障害により特別障害者手当を令和元年（2019年）から受給していること、介護認定における要介護5の状態であることを把握していました。この事実からして、申立人の妻が自ら診断書を取得して提出することはもちろん、指定する医師の下へ赴いて診断を受けることもできないような状態であったことを、市は認識できていたはずで、さらに、申立人から、申立人の妻が寝たきりで診断書を提出できる状態ではないと訴えられていたのですから、担当課自身が、申立人の自宅を訪問して申立人の妻の状態を確認した上、市が「指定する医師」にその診断をさせるべきであったと判断します。

以上から、申立人に診断書を提出するように求めるだけだった担当課の業務執行には、不備があったと判断します。



市の改善等の状況

特別障害者手当の再認定手続では、聞取りの際に診断書の提出が困難であるとの申出があった場合、該当する障がいに対応可能な指定医をご案内するよう運用を変更しました。また、介護認定証をお持ちの方には、ケアマネジャーを通じて、指定医による訪問診療の方法などを紹介するよう調整を行い、安心して手続ができるようご案内いたします。

苦情申立ての趣旨に沿った事例

(2) 看板の撤去及び設置に関する土木センターの対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私が住む地区(以下「居住地区」という。)の隣の地区にある交差点には、居住地区に続く道路について、大型車両は通り抜けできない旨の注意喚起の看板(以下「本件看板」という。)が設置されていた。しかし、居住地区に大型車両の進入が相次ぎ、立ち往生や脱輪等が発生するようになったため確認したところ、本件看板が撤去されていた。そこで、居住地区の元自治会長(以下「元自治会長」という。)と土木センターに行き「本件看板の設置者及び撤去者は誰か。なぜ本件看板を撤去したのか。」「本件看板が撤去されたことで、居住地区は大変困っている状況であるため、新たに注意喚起の看板を設置することはできないか。」と問い合わせた。それに対して、土木センターの看板担当の職員(以下「職員 A」という。)は、「熊本市では誰が設置したか、及び誰が撤去したのかはわからない。設置者も撤去者もわからないことから、撤去理由はわからない。また、そのような看板は市では作らないので、自治会などで作った方がよい。」と回答した。

それにもかかわらず、後日、市議会議員と居住地区の現自治会長(以下「現自治会長」という。)が土木センターに新たな注意喚起の看板を設置してほしいと伝えたと、すんなりと看板の設置が決まった。住民の安全や暮らしを守るために土木センターに看板の設置を求めた一市民の声は届かず、市議会議員に頼めば看板の設置が決まるのだろうか。

市からの回答

法律に基づき設置される看板とは別に、現地の状況に合わせて、本件看板のように注意喚起を促すことを目的とする看板を市が設置する際には、市民の方から看板の設置についての要望を受け、看板を設置する必要性が現地調査等により認められた場合に看板を設置することになります。ただし、原則として、要望を出す際は当該地区の自治会長名で要望書を提出していただくことになっています。

職員 A が申立人と元自治会長に対して、申立人の主張されたとおりの回答を行ったことは事実であり、職員 A が申立人と元自治会長に回答した後、申立人からの問合せについて、令和 7 年（2025 年）4 月の異動により自身が看板の担当者となる前に土木センターにて看板の担当者であった職員（以下「前担当者」という。）に対して聞き取りを行った結果、本件看板の撤去は土木センターによって行われたことがわかり、職員 A の回答は明らかに誤ったものだったことが判明しました。職員 A が誤った回答をした理由は、本件看板のような看板は市では作らないという固定観念があったことに加えて、回答するに当たって申立人の問合せについて土木センターで共有し、より慎重に確認を行うべきであったところ、そのような方法をとらなかったため、知識不足、調査不足、確認不足を理由とするものです。

また、職員 A は、前担当者に対する聞き取りにより自身の回答が誤りであると判明

した後も、申立人や元自治会長に謝罪や訂正を行っていません。その状態のまま、土木センターは市議会議員と現自治会長から、本件交差点に本件看板と同じ内容の看板を設置してほしいとの要望を受けました。土木センターは、職員 A による前担当者に対する聞取りの結果を踏まえたうえで現地調査を行い、本件交差点に看板を設置する必要性が高いと判断したため、看板を設置しました。このような経緯によって、申立人に市は市民からの要望は聞き入れず、市議会議員からの要望があれば看板を設置するといった誤解を与えてしまったものと考えます。

今回の土木センターによる対応が適切でなかったことは明らかであり、このことで申立人に対し、ご迷惑とご不快な思いをお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。

今後、今回の苦情申立てを受け、問合せに対する回答に当たっては、より一層慎重に確認及び調査を行うよう土木センターの全職員に周知し、誤った回答を行わないように努めてまいります。また、市民の方から看板の設置等に関する要望があった場合には、現地調査等を経て必要性が認められれば対応していく方針です。



オンブズマンの判断

申立人の問合せに対して、職員 A が回答した内容について、申立人の主張と食い違う点はありません。

職員 A が上記の回答をした理由は、職員 A に本件看板のような看板は市では作らないという思い込みがあったことと、申立人の問合せについて土木センターで共有して詳細な確認を行わなかったためであるとのことです。

また、職員 A は、前担当者に対する聞取りにより自身の回答が誤りだと判明した以上、申立人と元自治会長に連絡して謝罪と訂正をすべきであるところ、何らの連絡もしていません。土木センターが誤った回答について訂正等をしていない状態のまま、市議会議員と現自治会長から本件交差点に本件看板と同じ内容の看板を設置してほしいとの要望を受け、看板の設置が決まったという一連の事実を見れば、申立人が、土木センターは市議会議員の要望は聞くが市民からの要望は聞き入れないと考えたことも理解できます。

このような事態を招いた原因は、市からの回答にもあるとおり、職員 A の知識不足、調査不足、確認不足、連絡不足にあることは明らかであり、本件における土木センターの対応には不備があったと言わざるを得ません。

市は、申立人からの問合せに対する回答は誤りであったことを認めており、申立人に誤解を与えてしまったことについても謝罪しています。また、今回の申立てを受け、市民からの問合せに対して回答する際には、慎重な確認及び調査を行うように努めるとのことです。オンブズマンとしても、市民からの問合せを受けた際には、しっかりと確認や調査をしたうえで回答し、要らぬ誤解を与え、ご不快な思いをさせることのないように適切な対応を心がけていただきたいと思います。

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 本庁舎建て替えに関する熊本市自治基本条例違反に対する苦情（要約）

苦情申立ての趣旨

熊本市本庁舎建て替えに関し、熊本市が非公開で開催した「熊本市本庁舎等整備の在り方に関する有識者会議 耐震性能分科会」（以下「耐震性能分科会」という。）は議事録が作成されておらず、公文書等の管理に関する法律（以下「公文書管理法」という。）第34条及び熊本市自治基本条例（以下「条例」という。）第25条に反した行政運営である。

また、市議会が参考人招致した専門家は「耐震性あり」と指摘し、行政が任命した有識者との間に見解の相違がみられるにもかかわらず建て替えを強行するのは、市民が信託した議会を軽視する行為であり、条例第3条（4）に反するものである。

そして、市は、熊本市ハザードマップにおいて現庁舎は洪水時に6mの浸水が想定されるとして「移転建て替え」が必要と説明している。しかし、市は、「緑の区間」河川改修前の、2012年九州北部豪雨の際に藤崎宮横の白川が越水した時の浸水図（以下「本件浸水図」という。）を用いて庁舎特別委員会への説明を行っている。このような不正確な資料での説明は、議会及び市民を冒瀆する行為である。

さらに、市民説明会で、現庁舎の老朽化の現状を示す資料として、「外気ファンの老朽化」及び「排水管の老朽化」の写真を掲載しているが、この写真は「建物の老朽化」ではなく「付帯設備の老朽化」であり、耐震性に関する資料としては不適切である。同様に、熊本市のW E Bページ「新庁舎整備に関するF A Q」（以下「F A Q」という。）における「建物全体の老朽化が進み、設備等の更新が喫緊の課題」との表現は建物自体が老朽化しているとの印象を与え、また、現庁舎は現行の建築基準法及び耐震基準に適合しているにもかかわらず、「現行の建築基準法等が求める耐震性能を有していない」や、「建築基準法上の既存不適格建築物に該当する」との表現で法律上不適格であるかのような印象を与えている。加えて、報告書では「実際に、H29調査及びR 2調査の解析結果のような状態になった場合」との文言を、W E Bページ上では「現庁舎をそのまま使い続けて、大きな地震が起きたら」と表現するなど、都合よく拡大解釈して市民及び議員の不安をあおり、建て替えに誘導している。これらのW E Bページの記述は、庁舎建て替えの説明全体の信頼性を損なっている。

市からの回答

一般に議事録とは、会議の議事の主要事項、討議の状況を記録したものをいう（『広辞苑』等）とされています。耐震性能分科会においては、一般的な議事録に該当するものとして、議事内容を要約し、記録した「議事要旨」が作成されており、当該議事要旨を含む報告書は全て市のホームページ上で公開されています。

よって、耐震性能分科会の審議内容の確認は十分に可能であり、公文書管理法第

34条及び条例第25条に違反しているという事実はありません。

次に、見解の相違がみられるにもかかわらず庁舎建て替えを強行したとの主張については、耐震性能分科会では、市が実施した平成29年（2017年）及び令和2年（2020年）の2度の耐震性能調査（以下それぞれ「H29調査」及び「R2調査」という。）、その調査に疑問を呈した専門家からの意見及びこれに対する熊本市等の考え方並びに防災拠点施設として求められる耐震性能の目標について、予断を持たず慎重に審議を重ねていただき、結果は詳細に報告書に取りまとめられています。

これらに加え、「熊本市本庁舎等整備の在り方に関する有識者会議」（以下「有識者会議」という。）及び耐震性能分科会に係る事項は、逐一議会に報告しております。

したがって、議会を軽視することも条例第3条（4）に掲げる自治の基本理念に反することも行っていないものと考えます。

資料として提出したハザードマップが適切か否かについては、当該特別委員会の開催時点においては、白川の管理者である国・県からは、「緑の区間」の堤防嵩上げ等の効果を反映した洪水浸水想定区域は公表されておらず、市は当時の最新の情報をもって説明を行っており、このことは妥当なものであったと考えております。

市民説明会資料としての外気ファン及び排水管の写真掲載については、現庁舎の老朽化という個別の問題について説明するために用いた資料の一部であって、耐震性について説明するために用いた資料ではありません。

熊本市のホームページのFAQにおける表現については、現庁舎の建物自体が老朽化しているのは事実であり、現庁舎が現行の建築基準法等（建築基準法（昭和25年法律第201号）第20条第1号、建築基準法施行令（昭和25年政令第338号）第81条第1項第4号及び超高層建築物の構造耐力上の安全性を確かめるための構造計算の基準を定める件（平成12年建設省告示第1461号）四イ（1））に基づき定められた耐震基準（日本建設センター「時刻歴応答解析建築物性能評価業務方法書」に掲載）に適合していないことも事実です。また、報告書とFAQとの表現の違いについては、申立人が提示する「実際に、H29調査及びR2調査の解析結果のような状態になった場合」とは、報告書の「4-1 本庁舎を耐震補強せずに使い続けた場合に想定される地震被害」の項目の記載のことかと思料されますが、当該項目は、「H29調査及びR2調査における解析結果を踏まえ、現庁舎をこのまま改修せずに使い続けた場合に想定される地震被害について考察した」との書き出しで始めており、このことを踏まえて報告書をお読みいただければ、FAQ上の表現は、不安をあまり、建て替えに誘導する記載とはならないことがお分かりになると思います。

本庁舎の建て替えについては、今後もより積極的な情報発信に努め、市民の皆様へ丁寧な説明をしていくと同時に、アンケート、ワークショップ、パブリックコメント等を実施し、広く市民の皆様のご意見を頂きながら、手続を進めてまいります。

市の業務に不備がなかった事例

オンブズマンの判断

耐震性能分科会の議事録が作成されておらず、審議内容を確認できなかったとの申立人の主張について、申立人は、議事録を審議の内容を時系列にそって逐語的に書き留めたものをイメージされているようですが、本件では、議事内容を要約して記録した議事要旨を作成しており、これは議事録としての意義、機能を有するものであるということが出来ます。よって、申立人の主張は相当ではなく、公文書管理法第34条及び条例第25条に反するともいえません。

市議会における専門家の見解を軽視し、本庁舎建て替えを強行したとの主張については、市は、市議会での専門家の意見聴取のあと再度R2調査を行い、その結果でもH29調査と同様、現庁舎には現行の建築基準法等の求める耐震性能はないとされました。それでも改めて有識者会議を設置し、耐震性能の有無も含め多角的な視点から本庁舎の整備の在り方を議論しています。これらの対応は、市議会等での様々な意見や考えをもとにしてのものであり、建て替えの方針の決定も必要な手続をとったうえ、市議会とも協議を重ねていることから、市が市議会を軽視して本庁舎建て替えを強行しているという申立人の主張も相当ではないと判断します。

本件浸水図の提出に関して、市の説明によれば、本件浸水図を庁舎整備特別委員会に提出したのは令和6年(2024年)6月24日であり、その後の同年12月24日に国・県から洪水浸水想定区域が公表されています。したがって、市が庁舎整備特別委員会に本件浸水図を用いて説明したのは、その時点における公的資料をもとにしたままであって市議会等を冒瀆するものという指摘はあたらないといわざるをえません。

「外気ファン」や「排水管」の写真が「建物の老朽化」ではなく、「付帯設備の老朽化」の資料でしかないことは申立人の主張されとおりです。市は、これらを市民説明会の資料に掲載したのは、設備等を含めた現庁舎の老朽化を示すためであり、耐震性についての資料としてではないと弁明しています。市民説明会の参加者もそのことは理解できていたものと思われしますので、不適切な手法というまでもないと考えます。

現庁舎の耐震性能の説明に関して、建築されたときは当時の建築基準法等の求める耐震性能を有していたとしても、その後の建物の老朽化や実務上の法令、建築基準の見直し等により、現在では建築基準法等の求める耐震性能を有していないとされることは十分あり得ることです。現庁舎も現行の法令や基準等に照らせば、防災拠点施設の建物としては耐震性能を有していないとする報告書の評価をもとにすれば、「建築基準法上の既存不適格建築物に該当」という表現も誤りとはいえないことになります。

申立人の、FAQは耐震性能分科会の報告書を拡大解釈しているとの主張については、市の説明にありますように、申立人が摘示している文言は、そもそも同項目の書き出しが「H29調査及びR2調査における解析結果を踏まえ、現庁舎をこのまま改修せずに使い続けた場合に想定される地震被害について考察した」との文から始まっていることから、申立人の批判はあたらないと判断します。

(2) 担当部署による継続的な面談を終了した理由の説明及び窓口対応の 不作為（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、3年半の間、担当部署で週に1回、1時間の面談をしていた。しかし、2年前から突然面談をしてもらえなくなってしまったため、その理由を担当部署に尋ね続けているが、何度尋ねても、担当部署の職員は全く答えようとしない。

また、担当部署の入口には呼び鈴が置いてあり、呼び鈴で職員を呼ぶ方法をとっているが、私が担当部署の入口で呼び鈴を鳴らして職員を呼んだにもかかわらず、誰も出てこなかったため対応してもらえなかった。担当部署では、私以外の者については、呼び鈴を鳴らせば職員が出てきて対応しており、私だけが対応してもらえない状態である。

これらの担当部署の対応について、苦情を申し立てる。

市からの回答

担当部署では、申立人のお話を伺い、生活への困りごとや今後の生活に適應していきたいとの気持ちをふまえ、令和2年（2020年）から、面談による相談を継続的に行うこととしました。その後、申立人は、以前より人との関わりが増えた様子で、人との関係性を構築する際にも、筆談等を使用した申立人の工夫がみられるようになるなど、コミュニケーション能力の向上を感じられるようになりました。そこで、担当部署の決定として継続的な面談を終了することとし、令和5年（2023年）1月上旬に、申立人に対し、同年4月以降は、継続的な面談は行わないことを伝えました。申立人は、その時は納得されませんでした。同年3月下旬に、担当部署での継続的な面談は本日で最後とする旨を申立人に伝えたところ、了解を得ることができました。

しかし、同年5月中旬、申立人が担当部署に来所され、継続的な面談を行わないことについて納得いかないと言われたため、以前のような継続的な面談を行わない理由について、他の市民と同じように、継続的な面談を行わないことと、必要時には、担当部署の電話相談を活用してほしいことを説明しましたが、申立人は納得されませんでした。

令和5年（2023年）3月下旬以降も、申立人は、面談の予約をすることなく担当部署に繰り返し来所されていたため、担当部署の職員から予約をしなければ面談はできない旨を伝え、以前のような継続的な面談は行っていません。しかし、担当部署は、令和6年（2024年）9月中旬、令和7年（2025年）3月下旬、同年4月上旬に申立人が病院の受診を求めたため、申立人に病院を紹介しています。このように、担当部署では、申立人からの要望により医療機関を紹介しており、申立人からの相談があった際には、担当部署の管轄業務に合わせた対応を行ってきました。

市の業務に不備がなかった事例

なお、申立人が来所された際には、呼び鈴を鳴らすまでもなく、申立人の呼びかけ等があれば、来所されたことを担当部署の職員は了知しており、申立人に対して、職員が返答等の対応をしています。

申立人の、担当部署の職員に面談をやめた理由を尋ねても全く答えようとしないとの主張、及び申立人が担当部署で呼び鈴を鳴らしても、申立人だけが対応してもらえない状態であるとの主張は事実ではありません。

オンブズマンの判断

申立人の継続的な面談を終了した理由について、市からの回答によれば、担当部署は、申立人のコミュニケーション能力の向上が見られたことから、令和5年（2023年）1月上旬に、同年4月以降は継続的な面談を行わないこととし、その旨を申立人に伝えたとのことです。また、担当部署は、同年3月下旬に、再度、申立人に対して継続的な面談は行わないことを伝えて申立人の了解を得ており、同年5月中旬に申立人から継続的な面談を行わないことに納得ができないと言われた際にも、他の市民と同じように、継続的な面談を行わないことと、必要時には、担当部署が設置している電話相談を活用してほしいということ、改めて説明しているとのことです。このように、担当部署としては、申立人に理由等を説明した上で、継続的な面談を終了したということですのでご理解いただければと思います。

そして、申立人は、令和6年（2024年）9月中旬、令和7年（2025年）3月下旬、同年4月上旬に病院の受診を求めて担当部署を訪ねており、担当部署は、通院可能な医療機関を紹介しているとのことです。このことから、担当部署は申立人の相談に対応していたのであり、担当部署で申立人が対応してもらえない状況ではなかったと言えます。

なお、市からの回答によれば、申立人が来所された際の声掛け等に対し、担当部署の職員は返答等の対応を行っていたとのことです。

担当部署は、管轄業務に合わせた相談対応については、今後も行おうとのこと。そのため、申立人は、予約をせずに担当部署に来所されることがあるとのことですが、上述のとおり担当部署が設置している電話相談を活用する方法もあり、もし来所されるのであれば、予約をした上で担当部署に相談するようにしてください。

(3) 市県民税に関する担当課の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

令和7年(2025年)2月頃、市県民税の納付について、担当課に自分の要望を申し入れたが、「決まりだから払ってもらわないといけない。払ってもらえないのであれば、財産調査や勤務先の調査をして差押えする。」と言うのみで、こちらの事情については全く聞く耳を持たないといった対応だった。

担当課は、私の事情を一切聞こうともせず、納得のいく説明もしないこと及び市県民税の納付方法に関して、納税者の要望を一切受け入れないことについて苦情を申し立てる。

市からの回答

市県民税の納付については、法令上猶予される場合があります（地方税法第15条、第15条の5、第15条の6）。また、本市においては、法令に基づく徴収猶予制度に加え、滞納者の生活状況や収入状況等を総合的に考慮し、納税相談のうえで分割納付による誓約を締結し、柔軟な納付対応を行うことがあります。これは地方税法上の「猶予」には該当しないものの、納付意思があるにもかかわらず一括納付が困難な納税者に対し、納税機会を確保するとともに、計画的な納付を促す実務的な対応として実施しているものです（以下「事実上の猶予」という。）。

担当課は、申立人の令和6年度及び令和7年度の給与支払報告書を参考に、国税徴収法第75条第1項各号に規定する差押禁止額を除き想定される差押可能額を勘案して、令和7年度（2025年度）の見込み税額と滞納分を合算して、月額2.5万円程度は納付可能であると判断し、その旨申立人に説明いたしました。

一方、申立人は令和7年（2025年）3月下旬に担当課窓口にて、他の債務の返済をしているため生活困窮であるという申出をされましたが、地方税は、すべての債務に優先するとされており、差押による金銭の取立て等があった場合は、他の債権者に優先して滞納市県民税に配当されることから、他の債務の返済を優先するために滞納市県民税の納付ができないという申出は認められないことを説明（地方税法第14条）し、これを受けた申立人は、令和7年（2025年）3月に2万円、同年4月と5月に1.5万円、それ以降は令和7年度市県民税を含めて令和8年（2026年）3月までに完納する分割納付計画を誓約されました。

本件においては、申立人が、事実上の猶予による分割納付の誓約をしたものであるため、その納付計画を履行できるか否かの納付資力確認のためにも財産調査を行うことは当然の行為であり、また、分割納付履行中であっても、差押えをすることができる財産が判明した場合は、地方税法に基づき差押えをすることとなります。

通常、納税の相談においては、法令等に則り滞納解消に向けた説明をしており、折衝の際は、関連法令を提示するなどして納得いくような説明に努めていますが、

市の業務に不備がなかった事例

本件の令和7年（2025年）3月下旬の電話においては、申立人が感情的になられた部分もあり、必ずしも十分な説明ができていたとは言いきれません。しかし、その日に申立人が担当課へ来課された際には、担当課が提示した計画にご理解とご納得をしていただいたうえで、分割納付の誓約をされました。

オンブズマンの判断

「市からの回答」によれば、市県民税の納付の猶予には、法律に基づく猶予と、事実上の猶予があり、納税者の生活状況、収入状況を考慮して運用されているとのこと。オンブズマンが調査したところによれば、申立人は、令和6年（2024年）9月中旬に市との間で分割納付計画の誓約を取り交わし、市によって事実上の猶予がなされていることが認められました。そして、現在、誓約に基づき申立人による市県民税が分割納付されていることも確認できました。分割納付計画の誓約は申立人の意思に基づくものと思料され、その誓約の過程に過誤があるとは認められません。本件は既に解決済みの事案と判断します。

「市からの回答」によれば、令和7年（2025年）3月下旬の申立人と担当課との電話でのやり取りに関し、意思の疎通がうまく図られていなかったのではないかと思います。担当課におかれては、一般市民が理解できるよう懇切丁寧な説明を励行されるよう心がけていただきたいと思います。

(4) 熊本市上下水道局指定給水装置工事事業者のミス理由とする上水道料金の還付（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅の漏水が太陽熱温水器(以下「天日」という。)からの漏水であったため、上水道料金の還付はできない旨の説明を担当課から受けた。しかし、熊本市上下水道局指定給水装置工事事業者の中から選んだ事業者Aが給湯器からの漏水と判断し、天日からの漏水を見落とした。この判断ミスがなければ、漏水分の余計な上水道料金は発生しなかった。これは、熊本市の制度に則った結果、生じたものである。

そこで、上水道料金の還付について再度検討してもらいたく、令和7年(2025年)3月中旬、担当課に電話で問い合わせた。担当課の職員Bから、上水道料金の還付について結論は変わらないと言われ、その上司の職員Cの回答も職員Bと同様だった。

以上を踏まえ、担当課に対して、事業者Aの判断ミスによる余計な上水道料金は市の制度に則った結果生じたことから、上水道料金の還付を求める。

市からの回答

1 漏水の場合における上水道料金の還付に関する制度（減免制度を含む。）

給水装置(「公道地下布設の配水管から分岐した水道管から、家の中の蛇口まで」をいう。ただし、メーターは除く。)は、「熊本市水道条例」第19条の2の規定に基づき、所有者又は使用者で管理するものです。しかし、埋設部分など目に見えない部分での漏水は発見しにくい場合があり、また、給湯器本体や天日などの漏水で下水道に流れていない場合もあるため、上下水道局では住民サービスとしてお客様に検針時の状況をお知らせし、修理していただいた場合にお客様の負担を軽減するため、水道料金等の減免を行っています。

(1) 制度の概要

上水道料金の減免における還付は、熊本市水道条例第35条及び「熊本市上下水道料金、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。）」第3条第1項第1号ア、イ、ウに該当する場合に行います。

当該還付の流れとしては、まず、漏水した際に、所有者または使用者の方から、熊本市上下水道局（以下「上下水道局」という。）が指定している指定給水装置工事事業者（以下「指定事業者」という。）に修理の依頼を行っていただきます。修理完了後、施工を行った指定事業者又は所有者等の方から、減免要綱に定める減免申請書を上下水道局に提出していただき、上下水道局の方で当該申請書の内容を確認した後、減免に該当する場合は減免処理を行い、充当又は還付を行います。

市の業務に不備がなかった事例

(2) 指定事業者と市の関係性

上下水道局が指定している指定事業者とは、「水道法」第16条の2第1項に基づいて市が定めた熊本市水道条例第11条第1項及び「熊本市上下水道局指定給水装置工事事業者規程」に則り、適正に施工することができる事業者として、給排水設備課にて指定された事業者のことであります。漏水修理においては給水装置工事を行うことが多いため、当該工事を施工できる事業者に依頼されるようにお客様にお願いしています。しかし、上下水道局から特定の事業者をおすすめすることができないため、事業者の組合である熊本市管工事協同組合のご紹介もあわせて行っており、当該組合の方からお客様に指定事業者をご紹介します。

ただし、指定事業者による漏水修理は、あくまでも指定事業者とお客様との間の契約であるため、市は指定事業者の行為に責任を負いません。

2 申立人の主張

今回の天日からの漏水に伴う減免については、水道料金の減免の対象について定める減免要綱第3条第1項第1号ア、イ、ウに該当しないため、上水道料金分の減免は対象外となります。

この点、申立人は、上水道料金が還付される根拠として、指定事業者の判断ミスが市の制度に則った結果生じたことを挙げています。しかし、今回の指定事業者が行ったとされる判断ミスについては、申立人と指定事業者との間での契約である漏水修理において生じたものであるため、上記1(2)で説明したとおり、上下水道局が責任を負うことはありません。

オンブズマンの判断

上水道料金の減免の対象について定める減免要綱第3条第1項第1号に基づく、漏水の原因が天日であった申立人の今回の場合は、同号のア、イ、ウのいずれにも該当しないため、上水道料金の減免の対象とはならず、還付されません。しかし、申立人は、上水道料金が指定事業者という市の制度に則って発生したことを根拠に、当該料金を還付するように求めています。

この点、市からの回答によると、指定事業者による漏水修理は、あくまでも指定事業者とお客様との間の契約であるため、市は指定事業者の行為に責任を負わないということです。

上記を踏まえると、事業者Aの漏水修理は事業者Aと申立人との間の契約となりますので、市は天日からの漏水を見落とした事業者Aの行為に責任を負わないこととなります。よって、オンブズマンは、申立人の主張する上水道料金については減免されず、還付されないとした担当課の判断に、不備はないと判断します。

(5) 特定の職員の窓口対応（要約）

苦情申立ての趣旨

担当課の職員Aは、私以外の者が窓口へ行くときちゃんと対応しているが、私が窓口へ行くと窓口へ出てくることもせず、すぐに私の担当の職員かAの上司を呼びに行き、私と話そうとしない。

このような対応をとる担当課に対して苦情を申し立てる。

市からの回答

担当課の職務の一つである生活保護業務においては、校区ごとに被保護者の担当ケースワーカー（以下「担当者」という。）が決まっています。被保護者からの様々な相談等は担当者が対応し、対応困難な場合は上司であり査察指導員である主査が対応することで業務を実施しています。

本件においても、業務の範囲内における申立人への対応は担当者又は主査が行うことで十分であり、それ以外の職員が関わる必要はありません。

以上のことから、そもそもAは申立人の担当者ではありませんので、申立人の対応をする必要はないものと考えております。

また、申立人が担当課へ来課された際、Aをはじめ、担当者以外の職員へ話しかける行為が時折見受けられます。その際は、担当者又は主査が速やかに中止を求め、担当者以外への業務上必要のない声掛けはしないよう説明をしております。

申立人に対しては、業務の範囲内で誠実な対応を心がけてまいります。

オンブズマンの判断

担当課の主張からすると、申立人の苦情にかかる主張はおおむね事実であると考えます。しかしながら、オンブズマンはそのことをもって担当課に不備があるとは判断しません。なぜなら、生活保護業務は、被保護者に担当者がついている以上、その対応は被保護者の状況を一番理解している担当者が行うことがもっとも効率がよく、自然なことだからです。また、申立人の担当者以外の職員も別の被保護者の担当を受け持っていますので、その業務を全うしなければならないことを考えると、自分の担当ではない被保護者に業務上必要のない対応をすることは、余計な負担をかけるだけのことです。そのうえ、申立人には時折、担当者以外の職員に対する業務上必要のない声掛けが見られるということですので、Aが直接申立人の担当者又は主査を呼びに行き、対応を任せることにも理解できるどころです。

なお、申立人が来課された際は、担当者又は主査が来るまで誰も窓口対応をしないということはなく、担当課の誰かが必ず繋ぎとしての対応は行っているということですので、申立人にも不都合は生じていないものと考えます。

市の業務に不備がなかった事例

(6) 成年後見制度利用支援事業の報酬助成申請における市の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、居住地が熊本市で、住民登録がA市にある方(以下「被後見人」という。)の成年後見人を務めており、令和7年(2025年)2月下旬に、熊本市長に対して熊本市成年後見制度利用支援事業(以下「支援事業」という。)の報酬助成を申請したが、拒否された。

数日後、担当課のB氏に、支援事業について申請の方法や説明を求めたが、B氏は「要綱(熊本市成年後見制度利用支援事業実施要綱(以下「要綱」という。)のこと。)のとおり。」と回答しただけだった。翌日、担当課のC氏に被後見人の氏名を告げたところ、C氏は状況を察したようで、「支援事業については、A市との協議調整になると思われるので、協議後に連絡をする。」との回答を受けた。

その後の同年3月上旬、B氏に、報酬付与審判に基づく支援事業について尋ねたが、B氏は要綱第9条を棒読みし、「(申立人の申請は)同条の定める条件に該当しないため、支給対象ではない。」と回答した。翌日、C氏に支援事業について尋ねたが、C氏は「昨日にBが話したとおり(要綱に該当しないため支給できない)。と」返事し、さらに、「A市の担当者と話すとは言っていない。必要であれば自らA市に尋ねるべきではないか。」と、前回の回答とは全く異なる回答を行った。

翌日、A市役所のD氏に、成年後見制度の報酬助成について問い合わせたところ、D氏は「先日熊本市から問い合わせがあり、回答した。」「保険者での支援はないが、A市長申立てであれば、他市町村在住であっても、(A市の)支援事業の対象である。」との説明を受けた。

以上から、①被後見人が支援事業の報酬助成を受けられないことについて、担当課が具体的な説明をしなかったこと、②私が担当課にA市との協議について確認した際に、担当課が「A市の担当者と話すとは言っていない。必要であれば自らA市に尋ねるべきではないか。」と言ったにもかかわらず、A市によれば、実際には熊本市とA市は協議しており、担当課が私に対して虚偽の説明をしたこと、これらの担当課の対応の仕方について苦情を申し立てる。

市からの回答

1 熊本市成年後見制度利用支援事業の報酬助成制度における支給要件

支援事業の報酬助成制度の目的は、成年後見人などに対する報酬を支払うことが困難である者に対して、報酬を助成することです(要綱第2条)。

報酬助成の支給要件の一つに、上記の者が、「熊本市内に居住し、かつ住民基本台帳に登録されている者、又は介護保険法(平成9年法律第123号)第13条第1項及び第2項に基づき熊本市が介護保険の保険者となっている者又は障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)第19条第3項に基づき熊本市が支給決定を行うこととされている者」であること

が規定されています（要綱第9条）。

2 申立人の主張について

- (1)「被後見人が支援事業の報酬助成を受けられないことについて、担当課が具体的な説明をしなかった」

この申立人の主張に関わる申立人との具体的なやり取りについては、一部しか記録がないため、詳細な確認はできませんでしたが、通常、成年後見制度利用に係る報酬支給申請についてのご相談に対しては、事情を聞き取ったうえで、要綱も踏まえつつ、説明します。その上で、報酬支給対象者の要件に該当しないようであれば、要綱における記述も説明し、ご理解を求めています。

申立人とのやり取り時における申立人の説明によると、被後見人は、本市で生活保護を受けていますが、A市に住民票を置き、E町内の病院に入院しており、かつA市が介護保険の保険者となっているとのことでした。そのため、要綱の支給対象には該当しないことから、その旨を申立人に説明するとともに、申立人から「要綱を読んだうえで電話をしている。」との発言があったため、要綱の該当部分を読み上げて説明しました。

- (2)「私が担当課にA市との協議について確認した際に、担当課が『A市の担当者と話すとは言っていない。必要であれば自らA市に尋ねるべきではないか。』と言ったにもかかわらず、A市によれば、実際には熊本市とA市は協議しており、担当課が私に対して虚偽の説明をした」

この申立人の主張に関わる申立人との具体的なやり取りについても、一部しか記録がなく、詳細な確認はできませんでしたが、協議の実施については、担当課は申立人に、A市と協議することをお伝えしたのではなく、本市による報酬助成の可能性について課内で協議する旨を説明しました。

また、申立人とのやり取りにおいて、担当課が申立人に、介護保険者であるA市に確認されたかお尋ねしたところ、申立人は「A市には相談していない。」「自分は熊本市に確認している。」と述べられました。担当課としては、申立人の心情を考慮し、A市の報酬支給要件について確認し、当該支給要件に該当するようであれば、申立人に対してA市への申請を案内しようと考えました。そこで、担当課は、A市のホームページを確認し、A市の担当者へ問い合わせましたが、「A市長申立て案件以外は支給対象外」とのことでしたので、結果として、申立人に対してA市への申請を案内しませんでした。

なお、本市の支給要件に該当しない事案について、他市町村と協議を行うことは通常は行っていないが、「申立人がA市に報酬助成を申請することができるならば、その旨をお伝えしたい」という、対応した担当課の職員の思いからA市に確認を行った次第です。

結果として、被後見人がA市の報酬支給要件に該当しないことが確認されたため、それ以上のA市の制度に関する説明を担当課から行うことは適切ではないと判断しました。報酬支給要件について「A市に直接お問い合わせいただき

市の業務に不備がなかった事例

たい」という説明は、そのような意図によるものであり、決して虚偽の説明をしたものではありません。

オンブズマンの判断

被後見人が支援事業の報酬助成を受けられないことについての担当課による具体的説明の不足について、申立人の主張によると、担当課から、被後見人が支援事業の報酬助成申請の対象とならない旨の説明を受けた際に、担当課は要綱に基づく説明しか行わず、その理由について具体的な説明をしなかったとのことでした。

一方で、市からの回答によると、担当課は、要綱の該当部分を読み上げ、それと照らし合わせながら、被後見人が支給対象に該当しないことについて説明したということでした。

オンブズマンとしては、支援事業の支給要件については要綱に定められていますので、支給対象に該当するか否かについて説明する際に、主に要綱に沿った説明内容になるのは、やむを得ないものと考えます。

次に、A市との協議についての担当課による虚偽の説明についてですが、この点につき、申立人と市の主張は食い違っており、両者の主張を裏付ける客観的証拠もないことから、事実認定できませんので、市に不備があるとは判断できません。

以上から、本件において市に不備は認められません。

(7) 所有地の課税地目の変更に対する市の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、私の所有地(以下「本土地」という。)に関する令和7年度(2025年度)の固定資産税納税通知書(以下「納税通知書」という。)を、同年5月上旬に受け取った。納税通知書を確認したところ、本土地の地目は、令和6年度(2024年度)までは「宅地」とされていたが、令和7年度(2025年度)は「雑種地」と変更されていた。

そこで、令和7年(2025年)5月中旬、担当課の職員Aに、課税上地目が変更された時点で、所有者に地目変更に関する通知を行わなかった根拠を尋ねた。職員Aは、「通知しないで良い決まりだから。」「納税通知書に書いてあるから。」と回答するだけで、丁寧な説明をしなかった。

私が本土地の家屋の建て替えを決めた後に、熊本地震で家屋が倒壊したため、私は整地・整備を少しずつ進めていた。撤去業者に撤去の見積りをしてもらったが、本土地の出入り口が狭く作業車の出入りが困難であったり、私の病気の検査・治療により建て替えに注力することができなかったため、建て替えの計画が伸びてしまった。私は、家屋の建て替えを進めたいと思い、地目を「宅地」のままにしていたのだが、上記の諸事情から当該建て替えを進めることができないのである。

以上から、担当課は一方的に地目を変更したにもかかわらず、地目が変更された時点で私にすぐにその旨の通知をしなかった対応について、苦情を申し立てる。

市からの回答

1 課税地目の変更

(1) 課税地目の認定方法

固定資産税の課税物件の価格は、固定資産評価基準（地方税法（以下「法」という。）第388条第1項の規定により総務大臣が定め、告示した固定資産の評価の基準並びに評価の実施の方法及び手続）に基づき評価し、決定しなければなりません（法第403条第1項）。この固定資産評価基準において、課税地目の認定については、現況の地目により認定するものとされています。土地登記簿上の地目と現況の地目とは一致するケースが多いですが、地目変更の不動産登記申請が速やかに行われていない等の事情で、土地登記簿上の地目と現況の地目が一致しない場合もあります。

そこで、課税物件となるそれぞれの土地について均衡のとれた評価を行うために、特定の場合には現地調査を実施して、現況の地目を確認します（詳細については下記2(2)で説明）。現地調査によって、土地の現況が、課税台帳に登録している課税地目と異なると判断した場合に、課税地目の変更を行います。現地調査は、課税地目を変更する際に必ず実施します。

(2) 課税地目の変更の流れ

現況の地目に変更が生じる可能性があるものとして、主に、①不動産登記に

市の業務に不備がなかった事例

において、土地の所有者、地目、形状等の変更が行われた場合、②土地の利用状況を変更した、又は、課税内容が現況と異なっているとの連絡を、所有者から受けた場合、③航空写真による状況から、土地の現況と課税内容が相違する蓋然性が高いと判断した場合、の三つの場合があります。

これらの場合、担当課は、まず、土地の所有者、現在の地目、土地の地積や形状などの情報を把握し、地番図や住宅地図、航空写真等を使って机上調査を行います。机上調査を経て、現況の地目に変更が生じている可能性があるかと判断した場合には、土地の現況の地目を確認するために、現地調査も実施します。

担当課が、現地調査によって、土地の現況が課税台帳に登録している課税地目と異なると判断した場合、翌年度の課税に向けて電算システム内で課税地目を変更し、価格の計算を行います。同一の土地で、所有者、地目、形状の変更が複数回行われるときは、机上調査、現地調査、電算システム内の変更処理を繰り返し行います。

なお、納税者からの調査依頼に基づいて現地調査を行う場合や、土地の所在地や形状の特定、複数の利用状況がある場合の範囲の特定など、課税地目の判断に必要な場合には、所有者に立ち合いを求めるなどして、利用状況の確認を行っています。

現地調査後に電算システムで変更した課税地目は、正式に決定されたものではなく、年度末において他の課税物件と共に市長により正式に決定されます。

2 本土地の課税地目の変更に関する経緯

本土地の課税地目の変更は、以下のとおり、まず机上調査を、その次に現地調査を経て行われました。

(1) 机上調査

本土地の近隣の土地に対する登記内容の変更通知が法務局から提供されたことを受けて、担当課の職員Bが机上調査を実施しました。その際に、本土地について、住宅用地（宅地）として課税をしているにも関わらず、家屋の確認が航空写真ではできなかったため、現地調査を決定しました。調査のために所有者に接触するかは、現地調査の結果に因るとし、この時点で所有者に対して事前に連絡はしていません。

(2) 現地調査

令和6年（2024年）10月中旬に、職員Bが現地確認を行った結果、本土地は敷地内に立ち入りができないほど雑草が繁茂している状態で、敷地外から目視しても、建物の不存在は明らかでした。この状況を根拠に、本土地の現況地目を「雑種地」と判断し、電算システム内の課税地目の変更処理を行いました。なお、上記1(2)で説明したとおり、利用状況の確認のために所有者に立ち合いを求めるなどすることがありますが、本土地の利用状況は明らかでしたので、申立人への連絡は不要と判断しました。

現地調査後に電算システムで変更した課税地目は、年度末に市長によって決

定されるまでは、正式な決定事項ではありませんので、事前に申立人に通知はしていません。

3 申立人の主張について

本土地の課税地目については、上記2で説明しましたように、現地調査の結果、本土地の現況地目を「雑種地」と判断し、電算システムによって本土地の課税地目を雑種地に変更しました。しかし、年度末に市長によって決定されるまでは、当該変更は正式な決定事項ではないことから、納税通知書及び課税明細書の交付前に納税者に課税地目の変更についてお知らせすることはできません。

オンブズマンの判断

「市からの回答」によると、担当課が、机上調査と現地調査を行った後、電算システムによって本土地の課税地目を雑種地に変更したとのことですが、年度末に市長によって決定されるまでは、当該変更は正式な決定事項ではないため、納税通知書と課税明細書の交付前に、納税者に課税地目の変更についてお知らせすることはできないとのことです。

オンブズマンとしても、課税物件の価格の決定については、毎年3月31日までに市長が決定することが地方税法において定められていることから、たとえ、担当課が電算システムによって本土地の課税地目を変更したとしても、当該変更が正式な決定ではない以上、担当課は、申立人に対して地目変更の件についてお知らせすることはできなかつたと考えます。

なお、固定資産税は、土地の評価や納めるべき税額の決定とともに、その前提となる課税地目の判定の権限を課税する側（市）に認めています。そのため、法や制度上、地目の変更にあたって、納税者に納税通知書と課税明細書の交付の前に通知することは必要とされていません。申立人においては、このこともあわせて、ご理解いただければと思います。

以上を踏まえて、オンブズマンは、本件苦情申立てにおいて市に不備はないと判断します。

市の業務に不備がなかった事例

(8) 生活保護制度における代理納付についての担当課の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、生活保護を受けている。離婚して配偶者と別居することになった際、担当課に家賃について尋ねたところ、「家賃は、兩名分(申立人と元配偶者の分)を直接大家さんに振り込む。」と言われたため安心していましたが、大家さんに私の分の家賃のみ振り込まれていないと言われた。大家さんも担当課から、私と元配偶者の家賃は、直接振り込むと説明されていたが、通帳記帳をして確認しても、入金はないとのことだった。

そこで、私が、私の分の家賃が振り込まれていないことについて担当課に問い合わせると、「申立人は、障害年金と生活保護費をもらっているため、家賃代の補助はできないので振り込んでいない。」と言われた。しかし、私は、別居の際に、担当課から家賃は大家さんに直接振り込むと言われたことを信じていた。そもそも、担当課から初めに説明された内容と違うし、家賃を振り込まないのならば、振り込まないとわかった時点で、ゆっくり時間をかけて、わかりやすく説明すべきである。担当課から説明はあったのかもしれないが、私が理解できていないのであるから、その説明は不十分だったと考える。

市からの回答

生活保護は、困窮のため最低限度の生活を維持することのできない者に対して適用される制度であり、支給額は原則として、厚生労働大臣が定めた世帯の最低生活費（最低限度の生活を営むのに必要な基準の額）から世帯の収入充当額を控除することによって決定されます。つまり、生活保護における扶助費は、最低生活費の不足分を補うものです（生活保護法第8条及び「生活保護法による保護の実施要領について（厚生省発社第123号厚生労働省事務次官通知）」第10）。その中でも住宅扶助は、住まいの確保及び補修その他住宅の維持のために必要なものの範囲に限ります（生活保護法第14条）。

以上から、被保護者の収入額によっては、住宅扶助を計上している場合でも、被保護者が実際に受け取る扶助費の金額が家賃額を下回る場合があります（生活保護法第4条及び事務次官通知第10）、その場合は、家賃を賃貸人へ直接支払う代理納付は適用できません。なぜなら、扶助費が家賃額を下回っている場合にまで代理納付すれば、実質的に扶助費の増額となり、生活保護法第8条の基準及び程度の原則に反するからです。

申立人の場合は、生活保護とは別に障害年金を受給されており、生活保護制度において、障害年金の受給は、扶助費支給の可否には関係ありませんが、障害年金は申立人の収入となることから、障害年金のみでは最低限度の生活を営むに足りない場合に、その不足分を扶助費で賄うことになります。

さらに、申立人については、減額調整額（離婚による世帯分割により、世帯主

だった申立人に支給された扶助費から、元配偶者が世帯員でなくなったことに伴い返還してもらう金額分につき、減額調整しているもの。)及び徴収額(申立人が過大受給していた扶助費につき、徴収しているもの。)も引いて扶助費の額を算出していることから、結果として申立人に支給される扶助費は家賃額を下回っており、代理納付は制度上できないこととなります。その点について、担当課は、申立人に代理納付が適用されないことを繰り返し丁寧に説明しています。申立人の主張は、申立人の誤解と思い込みに基づくものと思われ、担当課としては、申立人に対する説明が不十分だったとは考えていません。

また、申立人は過去に、担当課に対して同じような申立てを行ったことがあったことから、本件の転居の際には、より丁寧な説明をする必要があると認識しており、時間をかけて懇切丁寧な説明をしてきました。担当課としては、今後も誤解が生じないように、わかりやすい説明をすることはもちろんのこと、相手方が理解しているのかどうかよく確認するよう努めます。

なお、申立人に支給する扶助費が家賃額を下回っているため、現時点では代理納付を適用できませんが、今後、扶助費が家賃額を上回り、代理納付が適用できるようになった際には、申立人へ代理納付について案内する方針です。

オンブズマンの判断

申立人は、担当課が申立人のアパートの家賃を直接賃貸人に支払うことになっていたのに、担当課が支払いをしなかったために賃貸人から家賃の督促をされた上に、担当課に相談しても、家賃は自分で支払うようにとしか回答しないため困っていると主張して、これらの担当課の対応に苦情を申し立てられています。

生活保護における扶助費は、最低生活費(最低限度の生活を営むのに必要な基準の額)の不足分を補うものであり、支給される扶助費の額は世帯の最低生活費から世帯収入を控除して決定されるものです。そして、担当課が生活保護受給者に支給される扶助費から直接賃貸人に家賃を支払う制度を代理納付といいます。代理納付は扶助費の額が家賃額を上回っている場合を前提とします。扶助費の額が家賃額を下回っている場合にまで担当課が生活保護受給者に代わって賃貸人に家賃を直接支払えば、実質的に扶助費の増額になるため、代理納付は適用できません。

本件において、申立人の扶助費は、市からの回答によると、家賃額を下回っているため、申立人には代理納付を適用することができません。したがって、本件は、申立人の理解不足による苦情申立てであると認められ、市に不備はありません。

なお、担当課は、代理納付が適用できないことを申立人に繰り返し説明しているということですが、申立人はそれでも説明が足りないとのことでした。この点につき、担当課は、今後もわかりやすい説明をすることはもちろん、申立人の理解を得られているかを確認するように努めるとのことですので、不明な点等があれば、担当課に相談して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

(9) 老人クラブ助成金の運用に対する苦情（要約）

苦情申立ての趣旨

私は高齢者の活動の場を作りたいと考え、担当課へ問い合わせたところ、「熊本市単位老人クラブ助成金」(以下「助成金」という。)を受けるためにはおおむね30人以上の会員が必要なこと、また、私が居住する自治会内の老人クラブがすでに助成金をもらっていることを知った。私は、当該老人クラブの活動会員数は30人未満との認識だったため、当該自治会長に尋ねたところ30人以上いるとのことだった。しかし、ある会員は30人以上いないと言い、その会員から入手した令和4年度(2022年度)の会計報告書には、収入の入会費の欄に「1,000(円)×20人、500(円)×1人(半期)」と記入されていることから、ますます会員数が30人以上いることに疑問を抱いた。

そこで私は、担当課へ助成金支給が適切かにつき調査依頼をした。数か月後、電話で回答されたが、「適正に処理した。」との回答のみで、助成金支給の有無についてもはっきりしなかった。その後、自治会から助成金が出ていることを確認し、翌年に令和5年度(2023年度)の会計報告書(以下令和4年度のものと一緒に「報告書」という。)も入手したが、やはり収入の入会費の欄には「1,000(円)×20人」と記入されていた。そして令和7年(2025年)に入り、会員数は依然より少なくなっていると思われる状況の中、同年度の助成金が出たと聞き、同年5月下旬に担当課へ問い合わせた。担当課によれば、助成金における会員数の要件は去年から緩和され、20人以上となったとのことだが、私が問題にしたのは令和4年度(2022年度)及び令和5年度(2023年度)のことであり、当時はまだ会員数の緩和はされていなかったのであるから疑問は残ったままである。報告書の入会費の記入から会員が30人未満であることは明白であると主張したが、担当課には30人以上の記入がある会員名簿が提出されており、要件はクリアしていると言われた。私の、その参加者名簿は架空の者又は参加実績がない者の名前だけを借りて記入しているのではないかと問いにも、「参加するつもりで入会したものの、入院やら体調がよくないやらの理由で来られなかったのではないですかね。そして、来てないから会員費は取らなかったのでは。」と回答された。会員になった以上、まずは会員費を納めるべきと思うので、担当課の言う理由には納得できなかった。また、会員名簿については、書類の検査及び老人会長への確認という形をとっているとのことだった。

私も、数ある老人会の会員名簿を一つ一つ調べるのは現実的ではないと理解しているが、市の助成金であるから、おかしいと声をあげられているものに対してはきちんと調べるべきではないか。書類や申請者への確認だけではいくらかでも誤魔化しが効いてしまうことになってしまう。

以上のことから、市からの助成金に関する取扱いに対し苦情を申し立てる。

市からの回答

申立人は、会員数が30人未満の老人クラブに会員数が30人以上であることを要件とする助成金を支出しているとして、苦情を申し立てているものと理解します。

老人クラブの助成金制度に係る会員の規模については、国の実施要綱では、例外の場合を除いて、おおむね30人以上の会員規模とする旨の記載があり、これを受けて本市における要件を定め、交付決定を行っています。

しかし、継続する老人クラブに対する助成金については、「令和元年度 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料(抜粋)」において「実施要綱に記載されている、『その他特別の事情』については、これまでおおむね30人以上の会員により適正に運営されてきたクラブが、諸般の事情により会員が減少したものの、今後も継続的な活動が見込まれると市町村が認める場合には、引き続き補助対象として差し支えないので、『おおむね30人以上』という基準を一律に適用することのないようにご配慮願いたい。」との通知がされていることから、本市では会員数が30人未満の老人クラブであっても補助金申請を認める運用を行っています。

当該老人クラブには、毎年度、助成金の申請の際、会員名簿を提出いただいております。30人以上の会員数であることを確認しております。申立人は、参加実績がない者が名前だけを借りて記入しているのではないかとの主張をされていますが、担当課としては、老人クラブに参加する意思を有していれば会員であると判断しております。

また、当該老人クラブは令和4年度(2022年度)に町内の前老人クラブを継承して以降、継続的に活動を行っておられます。このため、前述の運用によれば、仮に会員数の減少が確認された場合であっても、助成金の交付には影響しないものと考えております。

申立人からは、当該老人クラブについて疑義が示されており、市としても市民の声を真摯に受け止めることが重要であると認識しております。しかし、調査を行うには、客観的な資料等に基づく事実確認が必要となります。また、前述のとおり、当該老人クラブについては、30人未満であっても助成対象となると考えられることから、本件においては、申請書類及び関係者への聞き取りにより確認したものです。今後、不正が疑われる事実等を把握した際には、適切な対応を講じてまいります。

申立人への対応としては、令和6年(2024年)5月下旬の調査依頼に対して、同年6月中旬に、電話にて、当該老人クラブに令和6年度(2024年度)助成金の交付申請に対する結果を通知した旨をお伝えし、助成金申請の内容については、当該老人クラブに所属していない第三者である申立人にはお伝えすることができないことをご説明いたしました。また、令和7年(2025年)5月下旬の問合せに際の「参加するつもりで入会したものの、入院や体調がよくないなどの理由で来られなかったのではないか。」との発言は、これまでの交付申請や老人クラブ会長等へのヒアリングにおいて伺った事例にそういったことがあったことから、また、「来ていないから会員費を取らなかったのでは。」との発言は、老人クラブ内の入会費の有無やその徴収方法

市の業務に不備がなかった事例

などについては、各老人クラブ内で決定された事項であり、市としては関与していないことから、それぞれ、あくまで可能性の1つとしてご参考までにお伝えしたものでございます。

ご指摘いただいた内容につきましては、担当課にて過去の名簿等も含めて改めて確認を行い、制度の運用に照らして適正に処理されていると判断しております。

今後も引き続き、より丁寧かつ分かりやすい説明に努め、助成金は市民の大切な財源であることを十分に認識し、適正な運用と透明性の確保に努めてまいります。

オンブズマンの判断

老人クラブの会員数要件に関し、何をもって老人クラブの会員と認めるかについては、熊本市老人クラブ活動助成金及び老人クラブ健康増進助成金交付要綱には明確な規定がないことから、本件助成金を取り扱う担当課に一定程度の裁量が認められていると考えられますので、担当課による会員認定の仕方自体には問題はないと判断します。

なお、当該老人クラブにおいては、令和4年度(2022年度)に町内の前老人クラブを継承し、継続的に活動を行っていることから、仮に会員数の減少が確認されたとしても、上記通知に伴う本市の運用により本件助成金申請が認められることになるとのことです。この運用は、昨今の、老人クラブ会員の高齢化等による会員数の減少という現状から、国がなんとか老人クラブの制度を存続させる手立てとして打ち出されたものであり、それを受けての本市の運用にも理解できるところです。

申立人は、老人クラブの会員名簿など、おかしいと声があげられるものについては、きちんと調べるべきであるとの主張をしています。一方で、担当課は、調査をするためには客観的な資料等に基づき、不正の事実が疑われる事情があることが必要であるとしています。これは、あいまいな情報や不確かな情報に振り回される危険性を排除できる点で合理的であり、適切なものであると判断します。本件においては、不正の事実が疑われるとまではいえず、オンブズマンも申立人の指摘を受けてさらに調査する必要があるとまではいえないと判断します。また、申立人の2度の問合せに関しては、担当課の回答は理由を聞けばいずれも理解できるものです。したがって、オンブズマンは、担当課の対応に不備があるとまでは考えません。しかし、担当課は、自身の発言に至る前提及び理由をきちんと説明したうえで回答するなど、より丁寧な対応をすることで、申立人の納得する度合いも変わったのではないのでしょうか。

最後に、申立人からすると、老人クラブ助成金の手引きなどに示してある規定だけからすると、当該老人クラブへの助成金の支給には問題があるとも考えるのも無理からぬところです。担当課も今後の方針として、より丁寧かつ分かりやすい説明に努めるとのことですので、少しでも市民が抱える不透明感を解消するために市民に寄り添った接遇を期待いたします。

(10) 体罰の調査における学校と市の対応（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、令和6年(2024年)10月上旬、元担任の教員 B から、お腹にハサミやカッターナイフを向けられた(以下「本事案」という。)。その2日後に本事案が発覚し、その翌日、私も立ち会ったうえで、教員 B に対する校長のヒアリングが実施されたが、教員 B は本事案でのあらゆる言動を否定した。

その後、私の子どもの学校での様子を見ようと私が学校に行き、帰宅しようとした際、校長から「もう帰るのですか？まだ見て行ってくださいよ。何なら、あと2～3か月見られてもいいですよ。ア、ハハハハ(笑い)」と言われた。これは保護者をバカにするような発言である。

本事案の発生以降、校長は、私の子どもの担任やクラスを変更するなど対処したが、本事案に関する本質的な調査を行っておらず、その対応は不十分である。

そもそも、校長は以前、本事案の調査を担当した担当課の職員 C と同勤していたことがあり、お互いに知り合いだった。職員 C は、学校でのヒアリング時などで、学校を擁護するような発言が多く、ある時、私が「それは学校寄りの発言ですね？」と問うと、職員 C は「はい」と答えた。

さらに、担当課が行った調査についても、本事案を目撃していた生徒への調査をしないなど、調査対象者はごくわずかで、私の方から、私の子どもが本事案を原因とするフラッシュバックで泣いている映像も含めた資料を担当課の職員 C に渡したが、これらの資料は本事案を審議した審議会に提出されていないようだ。令和7年(2025年)1月に実施された本事案に関する審議会での審議の結果、本事案の事実が認定されず、教員 B は処分されなかった。

以上のとおり、教員 B が処分されなかったのは、担当課による本事案の調査が極めて不十分であったからであり、同課の業務執行に対して苦情を申し立てる。

市からの回答

学校での申立人に対する校長の発言について、申立人によると、校長からバカにされたような発言を受けたとのことですが、校長には、申立人が主張されるような意図は全くなく、子どもを心配されている申立人に対し、申立人の子どもの学校での様子を見ていただくことが最善の方法であるという考えから、もし申立人が希望されるならば、まだ見ることができ旨をお伝えしたということです。

校長が「あと2～3か月見られてもいいですよ。ア、ハハハハ」と言った事実はないということでした。申立人になにこやかに語りかけたため、それを「笑った」と受け取られた可能性はあるかもしれないということでした。

校長が、本事案に関して、教員 B への聞き取りをはじめ、関係職員や関係生徒に聞き取りを行ったことが確認されています。担当課としては、校長は可能な限りの調査

市の業務に不備がなかった事例

を実施したものと認識しています。

申立人から職員Cに対する「それは学校側への何か近づいた発言だと思いますよ。」という発言に対して、職員Cが「そうですね。はい。はい。」と返答した事実は認められますが、その趣旨は、申立人の言いたいことを理解したという趣旨であったということです。校長と職員Cが過去に同勤していたことは事実ですが、担当課の第三者的立場を損なうようなやり取りはもちろん、そのように疑われる事実もなかったと認識しています。

担当課は、申立人からの審議会に向けた調査の申出を受けて、審議会に諮る方針を立てたうえで、申立人の子どもからの聞き取りを行い、その結果から割り出した、関係する生徒と教員（教員B以外）に聞き取りを行いました。上記の聞き取りをまとめた資料に加え、申立人側から提供された資料も審議会に提出し、諮問しました。

担当課は、本事案について、調査を尽くしましたし、審議会は慎重な審議を経たものと認識しております。



オンブズマンの判断

校長が申立人に「もう帰るのですか？」といった趣旨の言葉を掛けた事実については、申立人と市の主張は一致していますが、校長のその言葉の趣旨が校長の説明するとおりであったことを否定する証拠はありませんので、申立人の主張を直ちに採用することはできません。

また、校長が申立人に「あと2～3か月見られてもいいですよ。ア、ハハハハ」といった趣旨の言葉を掛けたかどうかについては、申立人と市の主張は食い違っており、申立人の主張を裏付ける客観的証拠もないことから、申立人の主張を直ちに採用することもできません。

オンブズマンの調査によれば、校長が本事案の調査に協力的であったことが認められます。

担当課の職員Cが、申立人からの「それは学校寄りの発言ですね？」という問いに対して、職員Cが「はい。」と返答した趣旨が、申立人の言いたいことを理解したという趣旨であったことを否定するに足る証拠もありませんので、申立人の主張を直ちに採用することはできません。

オンブズマンの調査によれば、担当課が保有する全ての資料を審議会に提出していたことが認められ、申立人の子どもがフラッシュバックで泣いている映像が提出されていたことも確認済みです。申立人の主張は疑いにとどまり、その主張を裏付ける証拠はありません。

以上のおおりに、申立人の主張の多くは、市側との認識の相違に基づくものであり、申立人の主張が客観的証拠により認定できるものではないため、市側が否定している以上、市側の主張を直ちに排斥することはできません。よって、市に不備があるとは認められません。

(11) 車両の乗入口における縁石の切下げと土木センターの対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私の住居は歩道及び車道に面しており、歩道の縁石の切下げの幅が4mあるが、スピードを出す車が多いという道路状況による危険や、私の子が駐車する機会が増えたこともあり、駐車場を広げたいと考えた。駐車場を広げるためには、縁石の切下げの幅を広げる必要があるため、令和7年(2025年)5月末頃、土木センターに縁石の切下げの幅を広げることができないか相談したところ、土木センターは、現場の状況を確認してもいないのに「縁石の切下げの幅は、1軒につき4mまでである。これは、法律で決まっている。」と繰り返し回答した。

また、私の住居の付近には縁石の切下げの幅が4mを超えている所もある。それについて、土木センターに「勝手に縁石を撤去して4mを超えて切下げの幅を広げている人もいないのか。そういう調査はしているのか。」と尋ねたところ、「そのような調査はしていない。」と回答された。私は、現在の駐車場が道路状況に加え、縁石の切れ目もわかりにくく危険な状態であるから、駐車場を広げようと思い土木センターに相談したのに「法律で決まっている。」という回答だけで門前払いされ、私が無断で切下げてもいいのかと尋ねた際には、「無断でやったら、元に戻してもらおう。」と言われたことについても納得できない。

市からの回答

道路から民地への車両乗入口の設置に伴って縁石を切り下げるときは、道路法（昭和二十七年法律第百八十号）第24条に基づき施行承認申請を行う必要があり、道路法第57条により工事費用は申請者が負担することになります。また、熊本市では「熊本市車両の乗入口設置基準（平成30年（2018年）6月7日施行）（以下「基準」という。）」を設けており、施行承認申請があった際は、この基準に基づいて許可の判断を行っています。

申立人の土地は、土地利用形態が住宅地であり、一般の一戸建て住宅が建っています。また、土木センターは、申立人の土地につき、すでに約4.0mの車両の乗入口が1か所設置されていること、今後特殊な車両が出入りする予定がないこと、店舗のように複数の車両が出入りしている状況でもないことも確認しています。このことから、土木センターは、基準に基づき、申立人の土地の車両の乗入口の設置については、車両の乗入口1か所、幅4.0mが許可できる内容であると判断し、その旨を申立人に説明しました。

次に、縁石には本来、歩車道の区分を明確にし、車両と歩行者の安全性を確保する役割があります。そのため、歩道のある道路について、むやみに車道と歩道を往来できるような構造にすると、車両が減速せずに歩道に侵入してしまうことや、歩行者が車両の進入に気づきづらい等の危険性が高まってしまうことから、車両の乗

市の業務に不備がなかった事例

入口は必要最小限とする必要があります。そのため、土木センターは、スピードを出す車による危険性について、縁石の切下げの幅を広げる理由とはならないと説明しました。その際、土木センターは、縁石の位置が分かりづらいことによる車両の乗り上げの危険性の防止策として、縁石鋏（反射板）等を設置する方法、もしくは車両の乗入箇所の変更が考えられることを申立人に伝えています。

そして、土木センターは、写真等の資料で判断できない場合、詳細な調査を必要とする場合、本人から要望があった場合には現地確認を行います。本件においては、申立人が土木センター窓口にて相談された際に、現地の写真を持参されていたのに加えて、土木センターが、令和7年（2025年）5月中旬に申立人から電話で相談があった際に、グーグルマップ（Google Maps）で申立人の土地について確認をしていました。土木センターは、これらの情報等を用いて基準に基づく判断を行うことが可能であったため、現地確認は行いませんでした。

次に、申立人の土地の周辺に、車両の乗入口として縁石の切下げの幅が4.0m以上の箇所があることは、土木センターも把握しています。そして、基準に定める縁石の切下げの幅を超えている理由としては、例えば、縁石の切下げの幅が4.0mと基準で定められている箇所であっても、過去は適正であったものの、現状として、土地利用形態の変更で4.0m以上になったケースや道路整備等により土地形状に応じてやむを得ず4.0m以上になったケース、横断歩道やバスベイの切下げと一体化しているケース、2軒の乗入口が連続しているケース、土地の利用状況からやむを得ず4.0m以上になっているケース等の様々なケースが考えられます。そのため、土木センターは、申立人に対して、縁石の切下げの幅について、過去は適正であったものの、土地利用形態の変更で4.0m以上になったケースや、道路整備等による土地形状に応じてやむを得ず4.0m以上になったケース等があることを説明しました。

また、基準に定める縁石の切下げの幅を超えている理由には、上記のとおり様々なケースがあるため理由の特定は難しく、市民が勝手に切下げの幅を広げたかの判断が難しい状況です。そのため、土木センターは、縁石の切下げの幅が基準に定める幅を超えている場合でも、積極的な調査は行っておらず、現地調査については、新しく車両の乗入口を設置する場合等に、基準で定める縁石の切下げの幅を超えている等の情報提供等があった場合のみ行っています。それに加えて、新しく車両の乗入口を設置する場合や、家屋建替え等で乗入口の位置変更があるなどの相談があった際、基準に定める幅を超えている場合には、基準に基づく構造に変更するよう指導もしています。このことから、申立人の土地の周辺の縁石の切下げの幅が4.0mを超えている箇所について、土木センターは、申立人に調査はしない旨の回答をしました。その際、申立人から、申立人が無断で縁石の切下げの幅を広げた場合についての質問があったため、土木センターは、道路法第43条第1号及び第2号に反しているものとして、道路法第71条第1項に基づき指導を行う旨の説明をしました。

オンブズマンの判断

本件において、土木センターは、現地の状況を申立人が持参された写真及びグーグルマップ（Google Maps）で確認した上で、車両の乗入口を設置する際の縁石の切下げの幅は、基準に基づき4.0mまでが許可することができる幅と判断しており、その旨を申立人に回答したことについても不備はありません。

なお、申立人が主張するように、住居周辺の道路状況等により危険な状況があること、申立人の子が利用する機会が増える等の事情により駐車場を拡張したいというお気持ちは理解しますが、縁石には歩行者の安全を守る役割がありますので、切下げる幅に制限を設けることはやむを得ないものであり、その点は申立人にもご理解をいただきたいと思えます。

次に、申立人は、土木センターが、縁石の切下げの幅について、「法律で決まっている。」と言うだけだったと主張されています。それに対し、土木センターは、「基準に基づき判断している。」と回答したと主張しており、この点につき、双方の主張が食い違っていますのでどちらが正しいのかについては判断できません。

また、申立人は、申立人の住居の近隣に縁石の切下げ幅が4.0mを超えている箇所があるため、勝手に縁石の切下げの幅を広げている者についての調査をしているのかと尋ねたところ、土木センターは「そのような調査はしていない。」と回答し、申立人が「(自分が)無断で縁石の切下げの幅を広げてもよいのか。」と尋ねた際には、「無断でやったら、元に戻してもらおう。」と回答したと主張されています。この点について、近隣の縁石の切下げの幅が4.0mを超えている原因としては様々なケースがあり、現状として4.0mを超えている箇所を把握していたとしても、どの様な経緯で現在の切下げの幅になったのかについて、土木センターが調査を行い把握することは困難と言わざるをえません。そのため、あえて土木センターが、積極的な調査は行わず、新しく車両の乗入口を設置する場合等に、例えば縁石の切下げの幅が4.0mを超えている等の情報提供等があったときに調査や指導等を行うことには合理性があるといえます。そして、申立人の「(自分が)無断で縁石の切下げの幅を広げてもよいのか。」という質問は、無断で車両の乗入口を拡張することの是非を問う旨の質問であるところ、前述のとおり、土木センターは、新しく乗入口を設置する場合等には指導等を行っています。そのため、申立人の質問した内容が、道路法第43条第1号及び第2号に反していることから、道路法第71条第1項に基づく指導を行うという旨の回答をしたものと思われれます。

以上から、オンブズマンは、土木センターの対応について不備があったとは判断しません。

市の業務に不備がなかった事例

(12) 自宅前の市道に関する苦情（要約）

苦情申立ての趣旨

熊本市A区B地区にある私の自宅(以下「本件宅地」という。)は、父が昭和38年(1963年)に財団法人C協会(以下「C協会」という。)から購入したものであるところ、市は、昭和62年(1987年)より前に私の自宅敷地の一部を道路に組み入れた(この部分を以下「本件土地」という。)にもかかわらず、その補償や収用に必要な手続を経ずに私の土地を収奪した。しかも、市は、市道改修工事のたびに市道の高さを私の自宅駐車場(以下「駐車場」という。)より低くなるよう設計、施工し、現在の市道と駐車場の段差を約10cm生じさせた。その結果、駐車場前の市道の側溝から、毎時30mm程度の雨で雨水があふれ出し、自宅内への浸水や、小中学生が路側帯を歩けず道路中央部を歩かざるをえないなどの問題が生じている。

これらの問題解決のため、私は市に本件宅地に関する資料の提出を求めたが、市は他の方の個人情報がかっていることなどを理由に提出しない。また、市に駐車場の改善を求めたところ、当初市はこれを拒否していたが、最近になって、市から安全上の理由として民地内1m以内で改善工事をするとの回答をもらった。しかし、改善工事は1mなどと範囲を限定せず、問題が解消するところまで行うべきである。

これらの市の一連の対応について苦情を申し立てる。

市からの回答

昭和37年(1962年)12月下旬、C協会がA区B地区の一部地域(以下「本件地域」という。)の所有権を取得しました。翌昭和38年(1963年)5月下旬、当該地域の分筆登記がなされています。本件宅地は、その時の分筆により生じた地番で、分筆日に申立人の父(以下「前所有者」という。)がその所有権を取得しています。

昭和38年(1963年)に分筆された際の地積測量図及び旧字図によると、本件地域は、本件宅地を含む宅地部分と道路部分に分筆されていることが確認できます。本件土地は、昭和49年(1974年)7月、C協会から市へ所有権移転されています。

これらのことから、本件土地は、もともと本件宅地の一部ではなく、昭和38年(1963年)の分筆の際に生じたC協会の土地の一部であり、その後、昭和49年(1974年)、市の所有地となったものと判断され、申立人の土地が市の道路として収用されたという事実はありません。

申立人は、本件宅地の境界に関する「道路境界確認書」及び「地籍調査結果閲覧表」の提出を要求されておりますが、他人の個人情報を含んでいるため、担当課から申立人へ提出することができません。当該資料の提出を求めるのであれば、情報開示請求の手続を踏んでいただく必要があることを申立人にお伝えしております。

駐車場と市道との段差についてですが、市は、駐車場前の市道に関する工事を過去

2回実施しております。駐車場と市道との境界は、現状では10cm程の段差がついておりますが、現在の側溝の高さは、昭和61年（1986年）に実施した最初の工事の際の側溝の高さのまま変わっておらず、令和4～5年（2022年～2023年）に実施した2回目の工事も側溝の高さを変える工事ではないことから、申立人が主張されている「工事のたびに市道の高さを駐車場より低くなるよう設計、施工した」という事実はありません。当該段差は昭和61年（1986年）時点ですでに生じていたと推測されます。

申立人は、本件駐車場と市道との段差解消のための工事を要求されていますが、前提として道路管理者である市は、民有地内の土地利用のために民有地の改良工事を行うことはできません。一方で、これまで継続して検討していた冠水対策において、令和7年（2025年）6月上旬に、駐車場前の市道の側溝の蓋を集水機能の向上が期待できるグレーチング蓋に変える方針（以下「本件方針」という。）を決定しました。そして、本件方針に基づく工事に伴い、民地の一部である駐車場を一時掘削する必要があるため、市工事の駐車場復旧時に、影響する部分の約1m程度を市道への擦り付け工事として実施することとしました。これは、あくまで冠水対策の工事の一環であって、段差解消を目的とした工事ではありません。

今後引き続き、申立人から説明や要望を求められた際には、現地で説明を行い、要望に対しては検討したうえで、適切に対応いたします。

オンブズマンの判断

全部事項証明書によれば分筆日、所有権移転日が同一日であることに加え、全部事項証明書、地積測量図、地籍成果図、旧字図などの客観的証拠に照らしても、「市からの回答」における本件土地が市の所有であるとの市の説明に矛盾する点は見受けられません。また、道路境界確認書や地籍調査結果閲覧表によれば、前所有者が境界について承諾していることも認められます。

「市からの回答」によれば、申立人が開示を求めたのは、道路境界確認書及び地籍調査結果閲覧表であるとのこと。これらはいずれも行政文書であるため、個人情報保護の観点をも踏まえて慎重な取扱いがなされなければならない、安易に開示することはできません。したがって、資料である行政文書の開示にあたって、担当課が情報開示請求の手続をするよう求めるのは適切な対応であると考えます。

客観的証拠に基づく市の回答に照らすと、駐車場と市道の段差は、市の工事によって生じたと判断することはできません。そして、民地である駐車場については、行政機関である市は手を加えることができないのが原則です。しかしながら、市は、側溝から雨水があふれ出す状況に関し、歩行者の安全の問題として公共の利益に関わることであるため、その対策としてグレーチング蓋へ交換する工事を行うとのこと。その工事における駐車場復旧の際に、段差部分を市道へ擦り付ける工事を実施する方針とのこと。これにより、実質的に申立人が懸念されている問題も解消されることになると思われます。この市の方針は相当であると判断します。

市の業務に不備がなかった事例

(13) 市営住宅の入居者からの相談に対する市の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私が居住するA市営団地には、「熊本市営住宅すまいのしおり〈令和6年4月改訂〉」に違反する行為(以下「本件事案」という。)を行う住民等がいるため、担当課及び市営住宅を管理する部署(以下「管理部署」という。)に管理責任を果たすよう相談し続けているが、「市は家賃と駐車場代等の管理はするが、苦情についてはそちらで解決するように。」と言うだけで、違反行為の是正措置をとろうとしない。

市営住宅は市が管理するものであるから、管理者として住民の違反行為を是正する措置を講じなければならないのに、何らの措置すら講じようとしないう市の業務執行の在り方について苦情を申し立てる。

市からの回答

市営住宅の管理は、担当課と管理部署が行っています。また、市から依頼された市営住宅管理人(以下「管理人」という。)が、市と入居者とのパイプ役として、市及び管理部署からの連絡文書等の配布や回覧等の業務を担っています。

本件において、申立人はA市営団地における管理人ですが、本件事案に関して担当課は、申立人自身からその旨の苦情を受けたことはなく、管理部署においても同様でした。これらのことから、申立人が市に苦情を伝えているにもかかわらず、何らの対応も行わなかったという事実はありません。

なお、市営住宅の入居者の皆様には、市営住宅での快適な共同生活を送っていただくため、ルールやマナーを遵守していただくことが必要であることを、切にご理解いただきたく、生活をするうえでの入居者同士の取決めをお願いしているところです。

オンブズマンの判断

申立人は、本件事案について、管理部署はもちろん、担当課に対しても相談しているとのこと。しかし、担当課は、本件事案については、申立人から相談を受けたことはないし、管理部署も同様であったと主張しています。このように、前提となる事実の存在の有無という点で両者の主張が食い違っているため、オンブズマンの調査には限界がある以上、どちらの主張が正しいかについて判断することができず、申立人の主張に基づいて、直ちに市に不備があるとは言えません。

しかし、オンブズマンは、申立人から、本件事案を相談するため、複数人で担当課の窓口を訪れ、氏名こそ不明であるものの、背の高い男性職員に対し、本件事案について説明したということを知っています。申立人のオンブズマンに話された内容は具体的であり、申立人が市と入居者を繋ぐ管理人としての立場であることに照

らしても、申立人が本件事案について担当課及び管理部署に何も相談をしていないという担当課の主張には違和感がないとは言えません。

また、担当課は、オンブズマンのヒアリングにおいて、担当課及び管理部署は本件事案について申立人から直接相談を受けたことはなく、当然ながら対応記録も存在しないと主張しています。ところで、対応記録の作成に当たっては、代表者の氏名のみを記載しているとのことでした。とすると、確かに、申立人から直接本件事案についての相談を受けたという対応記録が存在していないとしても、申立人と共に窓口に出向いた申立人以外の者を代表者として対応記録を作成したことも可能性としては有り得ると考えられます。本件苦情申立てのように、市に対する相談者が誰であるかは、オンブズマンの調査・判断に当たっても、極めて重要な事項ですので、担当課及び管理部署におかれては、代表者のみではなく、同行者の氏名も記録するなどの今後より一層の詳細な対応記録を作成することを心がけてもらいたいと思います。

担当課は、市営住宅でトラブルが生じた際には、市営住宅の入居者同士で取決めをし、ルールやマナーを守ることで解決してほしいと主張していますが、本件苦情申立ては、特定の居住者が入居者同士の取決めに基づいたルールやマナーを守らないため、管理者である市にその助けを求めたが援助がされないとして申し立てられたものです。それを入居者間での取決めによって解決してほしいというのは、管理者がその管理義務を果たしていないのと同様であると思われます。申立人は、そのような市の業務執行の在り方について苦情を申し立てられているのですから、市はそのことを肝に銘じて管理者として、入居者任せにせず、入居者による自治では対応できないケースにおいては、積極的に対応すべきであると考えます。

なお、現在、市は本件事案について対応を行っている最中とのことですので、管理者である市による適宜適切な対応を期待します。

市の業務に不備がなかった事例

(14) 敷地境界立会に関する担当課の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、県からのC川の払下げに当たって昭和13年(1938年)に地番が振られた土地(以下「本件土地」という。)を所有している。本件土地には、地下が水路となっている暗渠コンクリート路盤(以下「水路部分」という。)が横断しており、本件土地に係る水路部分(以下「本件水路部分」という。)も本件土地に含まれている。

このことは、旧土地台帳や登記記録から明らかで、以下からも裏付けられている。

(1) 昭和47年(1972年)、本件土地の隣地の所有者Dの妻が熊本県土木事務所長へ、本件土地の隣地の水路部分(以下「隣地水路部分」)の公用廃止及び所有権移転の確認を申し入れた。その後、市は暗渠工事を行い、隣地水路部分が私有地であることを認め、車両利用通行止めバリケードフェンスを設置している。

(2) 平成6年(1994年)、Dの妻を建築主とする建築工事の確認申請の際、九州財務局、熊本県土木事務所、熊本市都市局下水道部の立会いの下、隣地水路部分をDの私有地として確認し、その旨付記した確認申請書類で建築確認を得ている。

私は、本件土地に接する里道と本件土地との境界を確定するために、令和5年(2023年)から複数回にわたり境界立会を行った。その際、私は本件水路部分が私有地である旨を主張したが、担当課のEは、「水路は国から譲渡されたものであり、私有地に入っているはずがない」と主張し、未だに境界確定には至っていない。Eにその主張の根拠を求めたところ、「根拠はない」との回答であったため、理不尽で筋の通らないEでは話にならないと思い、上司からの説明を求めたが、Eから、「上司も同じ判断なのでその必要はない」と一方的に拒否された。Eの根拠に基づかない主張を押し通す行為は、極めて不適切である。

更に、境界確定に必要な措置として、暗渠コンクリート路盤によって隠れている当該里道の位置を明示してほしいとの要望には、「そのような義務はない」と回答している。これは、平成6年(1994年)に国・県・市の三者の境界立会いが確定していることを、根拠なく否定し混乱させており、市の財産管理の在り方に問題がある。

以上のような担当課の職員の対応に対して苦情を申し立てる。

市からの回答

申立人は、本件払下げの範囲はC川の敷地全体に及んでいると認識されています。しかし、市としては、C川の敷地の一部は周辺の雨水排水を処理するために水路として残置し、それ以外の敷地が本件払下げの範囲であるとの認識です。したがって、本件水路部分については、本件払下げの対象外になっていると考えております。

当該水路は、廃川されたC川の排水機能の一部を残置されたものと思われ、周辺住民の多くの方が利用される水路となっています。そのような水路は、通常、私有地に構築することはなく、仮に構築するとしても、書面による私有地使用契約が締

結されているものと思われませんが、本件水路部分に対する契約書等は確認できない状況です。また、本件土地の南側と北側の水路部分では、本件土地と同様、昭和13年（1938年）当時の払下げ用地の登記が行われていますが、その字図で当該水路と払下げ用地を分けて示されている箇所があり、当課に保管する平成8年（1996年）の立会記録に添付されている「C川廃川敷平面図」でも、払下げ用地外に排水路を明記した図面が存在しています。さらに、法務局に登録された昭和44年（1969年）3月上旬作成の地積測量図には水路部分該当箇所に「水路」と記載されています。

以上のことから、市は、水路部分は本件払下げの対象外の部分に設置されたものと考えています。

苦情申立ての趣旨(1)については、申立人所有地と市の所有地の境界については、当課に境界が確定している記録がないため判断できない状況です。また、バリケードフェンスについても記録がなく、市が設置したとの確認は取れておりません。

苦情申立ての趣旨(2)については、建築計画概要書（平成6年（1994年）6月下旬受付）の図面に、境界の接道地（市道）管理者である当課が立ち会った記載はなく、当課に境界が確定した記録もないため判断できない状況です。なお、建築指導課からは「建築確認概要書に記載された内容をもって、熊本市が当該水路の所有権を認めたものではない。」との見解もいただいております。

職員の対応については、「水路は国から譲渡されたものであり、私有地に入っているはずがない。」との発言は、「水路は公共機能を有しているため、私有地内には存在しないのではないか。」との趣旨の発言を行ったものです。次に、「根拠はない。」との発言については、C川の払下げ時の契約書や図面等について、県及び九州財務局に確認したが資料がなかったこと、また、私有地に水路を設置した場合の使用契約が締結されている書面がないこと、さらに、里道の幅を示す根拠となる検図がなかったことなどを踏まえ、「明確に示す資料はない。」という趣旨の発言を行ったものです。次に「上司も同じ判断」の発言については、当該案件は随時上司に報告を行い、事前打合せで決定した内容に基づき説明を行っていることから、「当課の総意としての判断であり、上司から説明したとしても同様の説明の繰り返しとなる」という趣旨で発言したものです。最後に、「暗渠コンクリート路盤に隠れた里道の位置を明示してほしい。」との要望に対する発言については、里道との境界が確定しておらず、位置を示すことができないため、また、申立人の要望が立会方針に左右されるものでないため、「そのような義務はない。」ではなく、「必要はありません。」と発言したものです。

オンブズマンの判断

オンブズマンは、本件水路部分が申立人の所有であるか市の所有であるかについては判断する立場にはなく、その権限もないことをお断りしておきます。以下、Eの対応については市の対応の適否を判断します。

市の業務に不備がなかった事例

「水路は国から譲渡されたものであり、私有地に入っているはずがない。」との発言については「水路は公共機能を有しているため公共用地内に存在すると思われ、本件土地内には存在しないのではないか。」との趣旨での発言ということです。Eのこれまでの経験上からの発言であり、一般的な見解として大きく間違っただけでもないことから、不備があるとまでは判断しません。しかし、例外的にそうでない可能性も否定できませんので、断定的に「はずがない。」と言い切って否定してしまうのは、相手方にとっても気持ちのよいものではありません。

「根拠はない。」との発言については、申立人と市のいずれの立場からも明確な資料がなかったことから、どちらの主張についてもその正当性について「明確に示す資料はない。」という趣旨の発言だったということです。確かに市としては、疑義が生じているものについては、慎重な取扱いをしなければならないことから、上記の趣旨で発言されたのであれば特に問題はないものと考えます。しかし、申立人は、Eは申立人の主張を理由や根拠もなくただ否定しているだけという意味合いに捉えられたと思われ、そうであれば、申立人が理不尽で筋が通らないと思われるのも無理はありません。

「上司も同じ判断なのでその必要はない」との発言については、申立人が、Eの「水路は私有地に入っていない」との考えはE独自の考えであって、担当課としてはそのように考えていないのではないかとの思いから、上司からの説明を求めた際のEの回答であると思料します。「市からの回答」から、市はEと同様の考えであることが確認でき、この発言は事実ですので、問題はありません。ただ、申立人はEに対しかなりの不信感を抱いている点も考慮されていけば、よりよい対応となったと考えます。

「暗渠コンクリート路盤に隠れた里道の位置を明示してほしい。」との要望に対する発言について、申立人は「そのような義務はない。」と発言したとのこと。これに対し、市は、境界は確定していないため里道の位置を示せないこと、暗渠コンクリート路盤に隠れた里道の位置は申立人が主張する境界であり、市が主張する境界は違う位置であって、その立会方針に沿わない要求であることから、市が申立人の要望された位置を示す必要性はないとの考えから、Eは「必要はありません。」と発言したとのこと。境界立会において、誰がどの範囲のことまでを行うのかについて、オンブズマンは判断することができないため、この発言が適切か否かについても判断はできません。しかし、仮に「そのような義務はない。」との相手方を突き放すような言い方であったとすれば、少々配慮を欠いた言い方であったと考えます。

Eの発言は、一定の合理性が認められる市の主張に沿った発言であり、オンブズマンは、間違っただけの内容は言っていないと判断しました。したがって、市に不備があるとは認められません。

ただ、やはり言葉足らずで、誤解を与えるような不十分な説明であったことから、より丁寧な説明をすべきであったのではないかと考えます。

(15) 住民基本台帳における支援措置の取扱い（要約）

苦情申立ての趣旨

私は弟と父を相手方とした住民基本台帳における支援措置（以下「支援措置」という。）を受けている。（戸籍の附票の写しを交付（以下「本件交付」という。）された時点での相手方は弟のみ。）支援措置の申請窓口のA区の説明では、裁判所の命令がある等、私に何か落ち度がない限り、私と夫以外からの住民票等の開示はできない状態であるとの説明を受けていた。ところが、父から依頼を受けた弁護士（以下「代理人弁護士」という。）から、遺産の譲渡に関する内容の文書が届いた。私は、住所が代理人弁護士に漏れたことに驚き、すぐにA区、警察署及び熊本県弁護士会へ連絡したところ、代理人弁護士はB区区民課（以下「担当課」という。）から住所を把握したとのことだった。すぐに担当課へ連絡したところ、「正当な理由」があったため代理人弁護士へ本件交付を行ったとの説明を受けた。

上記の件に関する私の疑問及び要望は以下のとおりである。

①支援措置を受けている者の住民情報を交付する場合には「正当な理由」が必要とのことだが、その基準は何か。②代理人弁護士が私の住所を知ろうとした理由は、「遺産譲渡の御願い」のためであり、裁判所の命令等によるものではないが、担当課は何をもって「正当な理由」があると判断したのか。③支援措置の取扱いに関する見解を各区で聞く限りばらつきがあるように感じたが、市で統一的な取扱いがされているのか。また、支援措置の申請窓口（A区）へ説明した私自身の状況について、なぜ交付窓口（B区）へ共有されないまま本件交付がされたのか。④今回の担当課からの書面回答は、私の説明が反映されておらず、何より開示された住所の扱いについて全く触れていなかった。謝罪の意思を表してはいるが、担当課の正当性を強調するものとなっており、市民への精神的負担や、不利益を無視した、不誠実な対応ではないか。⑤担当課及び熊本市の顧問弁護士は、代理人弁護士に今回の経緯を説明した際、代理人弁護士から「直ちに今回入手した住所を教えることはない」との回答があったため安心するよう説明するが、弁護士は、依頼人の利益のために動くため、入手した住所を依頼人に漏らしてはいけないという法的根拠はないとも聞いている。このような不安定な状態から脱却させるため、今後一切私の住所が、代理人弁護士から、父や弟へ漏れることがないように対応を講じるべきである。

上記の点について説明及び対応を講じない担当課に対し苦情を申し立てる。

市からの回答

支援措置は、DV等の被害を申し出た方のうち、支援の必要性が確認された方を保護するため、住民基本台帳の一部の写しの閲覧、住民票の写し等の交付及び戸籍の附票の写しの交付（以下「住民情報」という。）について、それを制限することにより不当な目的による利用を防止しようとするものです。住民情報の交付・閲覧

市の業務に不備がなかった事例

(以下「交付等」という。)を制限したい相手方(以下「相手方」という。)が判明している場合、相手方からの住民情報の交付等の請求には、不当な目的によるもの又は相当と認められないものとして、交付等をしないこととします。その他の第三者からの交付等の請求については、第三者になりすました相手方への交付等を防ぐため、顔写真が貼付された身分証明書などで本人確認をより厳格に行い、相手方からの依頼を受けた第三者への交付等を防ぐため、請求事由についてもより厳格な審査を行います。

支援措置は、書面申出に基づき住民情報を秘匿する手続ですが、支援措置申出書に明記されていない内容まで幅広く交付等を制限し、正当な理由による請求権まで拒否するものではありません。このことから、本件交付における判断自体には誤りはなかったと考えております。申立人の主張に対する市の見解は以下のとおりです。

①②について、交付等の請求があった場合、まずは交付等の請求者が相手方か相手方以外かを判断し、相手方ではないことが明確であれば、利用目的が「正当な理由」と認められるか否かを判断します。「正当な理由」の基準は、交付等の請求の目的に対し、住民情報の必要性が認められるか否かです。例えば、交通事故の賠償交渉や相続の手続、また、債権者による債権回収のための請求など正当な権利行使に不可欠な場合や、弁護士等の特定事務受任者による職務上の必要性がある場合、裁判所が訴訟手続き上、職権で住所を確認する必要がある場合などが正当な理由に該当します。本件においては、本件交付の依頼人は、申立人の父(当時まだ相手方に登録されていなかった。)であることを弁護士本人から確認できたため、相手方である申立人の弟になりすましている可能性はないこと、さらに請求の目的が遺産分割であったことから、正当な理由に該当するとして、本件交付をするに至りました。

③について、住民情報は、各区とも基本的に申出人以外には交付しないこととしており、交付の請求者が相手方でないことが明白で、「正当な理由」がある場合には交付すべきとしています。事前の電話確認については、市において、どのケースまで申出人に事前連絡をするのかについて明確に定めておらず、対応する課の判断に委ねています。次に申立人の状況に関する情報共有に関してですが、申立人が相談機関(本件ではA区福祉課)に対して話されたご自身の状況は、申立人を支援措置対象者とすべきかどうかを判断する際の判断材料としてお聞きしているもので、これらは個人の私生活情報に深くかかわることから、広く共有することは職務上知りえた内容の濫用に繋がるおそれがあるため、共有しておりません。

④について、本件交付後、お電話でお聞きした内容について、先般お渡しした文書で申立人にとっての十分なお答えができておらず、結果としてご不安を与えたことについては、配慮が足りなかったと考えております。

⑤について、本件においては、相手方への住所等の漏洩の可能性はないと判断して本件交付を行ったものですが、申立人から不安な心情についてのご連絡をいただいたことから、改めて代理人弁護士には配慮いただきたいとお願いしたところです。市としては、交付の請求者である代理人弁護士に指示、指導できる立場にはないこ

とから、お願いという対応にとどまったものです。

今後、支援措置手続に関しては、少しでも利用者が混乱する事態を減らしていくため、熊本市各区の説明や判断が統一されるよう制度主務課及び各区で情報共有のうえ、要綱、マニュアルの整備及び職員研修の実施を促してまいります。

オンブズマンの判断

本件交付について、請求をしたのは申立人の父の代理人弁護士であり、当時、申立人の父は支援措置の相手方として登録されていなかったとのことです。また、当該請求は日本弁護士連合会が発行する専用用紙によってなされる弁護士の職務上請求であることから、相手方のなりすましや依頼人を偽るなどの可能性は極めて低いといえます。また、本件交付請求の利用目的は遺産分割であり、相続人との接触は必須であることから、相続人の現住所を知ることについては必要性が認められるところですので、本件交付は適切であったと考えます。なお、遺産譲渡も相続人間での遺産配分に当たり、広く遺産分割に含まれるため、市の対応に問題はありませ

せん。

支援措置における取扱いが統一されているかという点については、「市からの回答」によると支援措置における交付の判断については統一しているとのことですが、説明の仕方として、ある区は「第三者には基本的には交付しないが、正当な理由がある場合には交付する。」といった言い回しをしている一方で、他のある区は「第三者には正当な理由があれば基本的には交付する。」といった言い回しをしています。どちらも同様の内容を説明しているのですが、言い回しが違うため、申立人としては異なる取扱いをしているかのような印象を持たれたのではないのでしょうか。他方で、申出人への事前連絡については、どのケースについてまで行うのか市全体としては明確には決められていないとのこと。支援措置を受ける理由や状況はそれぞれ異なることから、個別の事案に即して判断するという趣旨であると思われます。しかし、少しでも申出人が抱える違和感や不安感を解消するような取扱いを考慮する必要があります。

申立人の事情に関する情報を共有していなかった点については、そのような取り扱いをしたことの市の理由は納得のいくものであり、妥当な取扱いであると考えます。

本件交付後の説明が不十分であった点については、市民の立場に立ち、なぜそのような質問がされたのか、市民の真意をくみ取ることも市の職員の大切な要素であると思われるので、市には、その点、ご留意いただきますようお願いいたします。

本件交付後の対応については、オンブズマンとしても市が行った以上の対応は困難であると考えます。申立人としては、お願いという対応にとどまっている点で不安な心情であるとは思いますが、市としても適正な手続を経たうえで交付を受けている代理人弁護士に対して、強制はもとより、指示、指導等はできかねる立場にありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

市の業務に不備がなかった事例

(16) 市街化区域への編入要件と担当課の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私の所有する市街化調整区域の土地(以下「本件土地」という。)は、熊本市が設定した市街化区域への編入要件(以下「編入要件」という。)のうち、国勢調査における人口集中地区(以下「DID 区域」という。)に該当しないことを理由に市街化区域への編入が認められていない。私は、この担当課の判断に納得できず、住民説明会にて、私の代理人(以下「代理人」という。)を通し、担当課に「DID 区域とは何か、また編入要件を満たしていないと担当課が判断した基準についても教えてほしい。」と伝えたところ、「個別に回答する。」と言われたが、未だに回答がない状況である。

市からの回答

市街化区域とは、すでに市街地を形成している区域及びおおむね十年以内に優先的かつ計画的に市街化を図るべき区域であり（都市計画法（昭和43年法律第100号）（以下「法」という。）第7条第2項）、市街化調整区域とは、市街化を抑制すべき区域とされています（同条第3項）。市街化調整区域から市街化区域に編入するには、法に定める手続に従い、都市計画決定を行う必要があります（法第16条から第20条まで）。

まず、本件土地の区域区分の変更に当たっては、令和3年（2021年）に実施した都市計画基礎調査で明らかとなった土地利用状況等の変化を踏まえ、熊本市で定めた以下の編入要件（ア）～（ウ）の区域ごとに設定した全ての要件を満たすことが必要となります。

【市街化区域への編入要件】

（ア）「すでに市街地を形成している区域」について

- ①人口密度要件：国勢調査における DID 区域であり、人口密度が市街化区域と同等となっていること。
- ②区域要件：市街化区域に接していること。
- ③市街化要件：現に相当程度の宅地化が進んでいること。
- ④都市基盤要件：道路や公園、下水道等の都市基盤が整っていること。

（イ）「おおむね十年以内に優先的かつ計画的に市街化を図るべき区域」について

- ①位置要件：「地域拠点800m圏域」又は「地区計画決定箇所」に該当すること。
- ②区域要件：市街化区域に接していること。
- ③市街化要件：現に相当程度の宅地化が進んでいること。
- ④都市基盤要件：道路や公園、下水道等の都市基盤が整っていること。

（ウ）「区域の明確化を図る区域」について

- ①人口密度要件：DID区域であり、人口密度が市街化区域と同等となってい

ること。

②区域要件：隣接する市街化区域と一体を成している区域であること。

(市街化区域と市街化調整区域の区分を定めるための境界としていた河川、道路等の境界が移動した区域等)

この編入要件は、法、法施行令（昭和44年政令第158号）、法施行規則（昭和44年省令第49号）といった関係法令のほか、国が定める都市計画運用指針や、熊本県が定める基本方針に基づいて設定しています。その中でも、法施行規則第8条で定められた「既成市街地の区域」に適合する区域については、国の都市計画運用指針を受け、熊本県が作成した基本方針においても、DID区域となっている区域を基本とすると示していることから、熊本市でも関係法令等に基づきDID区域を基本としています。

人口集中地区（DID区域）とは、原則として人口密度が1平方キロメートル当たり4,000人以上の基本単位区等が隣接し、それらの隣接した地域の人口が国勢調査時に5,000人以上を有する地域のことです。なお、DID区域であるかについては、総務省統計局が示すDID地区情報（jSTAT MAP）（以下「jSTAT MAP」という。）に基づき判断します。

そこで、本件土地について見ると、本件土地が所在する区域はjSTAT MAPによると、DID区域には該当しません。また、本件土地が所在する区域は、「地域拠点800m圏域」又は「地区計画決定箇所」のいずれにも該当しません。よって、本件土地は編入要件（ア）～（ウ）について、いずれも満たしていないことになります。

次に、苦情申立ての趣旨によると、住民説明会にて担当課から「個別に回答する。」と言われたものの、未だに回答がない状況であるとのことですが、担当課の記録及び録音を確認したところ、担当課から「個別に回答する。」という趣旨の回答を行った事実はなく、むしろ代理人から「また個別で相談させてもらいます。」という発言があったため、別途、相談があるものと認識していました。このような行き違いが生じましたが、担当課は、後日開催された公聴会にて、代理人にDID区域は国が定めるものであり、本件土地はDID区域に該当しないことを、jSTAT MAPを提示しながら説明を行いました。その際、代理人から「DID区域の調査区は、国と市が協議して区域を決めるのではないのか。調査区の変更により対応できないのか。」というお尋ねがあったため、後日、DID区域は総務省統計局が基準に基づき設定するもので市は関与しておらず、調査区（基本単位区）の設定方法についても、国の基準等に基づき設定しているため、市の裁量により定めるものではないと代理人に電話で回答しています。



オンブズマンの判断

申立人は、住民説明会において、代理人を通し、DID区域とは何かに加えて、編入要件を満たしていないと判断した基準についても担当課に尋ねたところ、個別に

市の業務に不備がなかった事例

回答すると言われたにもかかわらず回答がないと主張しています。一方で、担当課は、代理人に対して個別に回答すると言った事実はなく、むしろ代理人から個別に相談を受けるという認識であったと主張しています。このように双方の主張は食い違っていますが、担当課は、住民説明会における代理人との会話については録音及び記録を残しているとのことであり、認識の食い違いにより、別に回答をしなかったとしても不備があったとまでは認められません。

また、代理人との面談時にオンブズマンは、住民説明会後に開催された担当課による公聴会に代理人が参加される予定であることを聞きました。市からの回答によれば、その公聴会の終了後に、担当課は代理人に対して、本件土地が市街化区域に編入されない理由は DID 区域に該当しないためであり、その判断における DID 区域の定め方、及び本件土地が DID 区域に該当しない理由を説明したとのことです。その際、代理人から「DID 区域の調査区は、国と市が協議して区域を決めるのではないのか。調査区の変更により対応できないのか。」という質問を受けたため、後日、DID 区域は総務省統計局が基準に基づき設定するもので熊本市は関与していないこと、調査区（基本単位区）の設定方法についても、国の基準等に基づいて設定するもので市の裁量により定めるものではないことを代理人に電話で回答したとのことです。

担当課のこれらの対応からすると、申立人は、納得ができるものではなかったにしろ、担当課から本件土地が市街化区域への編入要件を満たしていないと判断されたことについて詳しい説明を受けていることになるため、担当課の対応に不備があったとは認められません。

(17) 生活保護におけるエアコンの買替えに係る担当課の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

生活保護を受けている私の住居には古いエアコンが設置されているが、故障等の懸念がある状況である。そのため、担当課にエアコンの買替えについて相談したところ、生活保護手帳の「保護開始時において、最低生活に直接必要な家具什器の持合せがないとき。」という文言(以下「当該文言」という。)を示しながら、エアコンの買替えは自費で行うようにと言われた。

また、生活保護における扶助費を支給される際、通帳には「フジョヒ」としか記載がなく、どの様な使用用途で支給されたのか分からないし、事前に送付される保護決定通知書(以下「通知書」という。)についても、具体的な支給日が記載されていないため大変分かりにくい。これらのことについて担当課に伝えたが、「決まりだから。」という回答しかされなかった。

市からの回答

生活保護の実施は、本来国が果たすべき役割を地方公共団体が処理する法定受託事務であり、生活保護法第8条及び地方自治法第245条の9に基づいて国が定めた事務処理基準である保護の実施要領（国による地方公共団体等に対する通知）に従って実施する必要があります。生活保護手帳は、生活保護法関係法令及び通知等を分類、整理したものですので、保護の決定・実施に当たっては、生活保護手帳の内容に従って実施しています。

エアコンなどの冷暖房器具の設置に必要な費用は、毎月定められた生活扶助とは別に、緊急又は特別の需要に対応するため、臨時的に認定して支給される「一時扶助」に該当し、以下に示す生活保護手帳局第7-2(6)-ア(ア)から(オ)及びウを根拠として認められるものです。

【生活保護手帳局第7-2(6)-ア】

- (ア) 保護開始時において、最低生活に直接必要な家具什器の持合せがないとき。
- (イ) 単身の被保護世帯であり、当該単身者が長期入院・入所後に退院・退所し、新たに単身で居住を始める場合において、最低生活に直接必要な家具什器の持合せがないとき。
- (ウ) 災害にあい、災害救助法第4条の救助が行われない場合において、当該地方公共団体等の救護をもってしては、災害により失った最低生活に直接必要な家具什器をまかなうことができないとき。
- (エ) 転居の場合であって、新旧住居の設備の相異により、現に所有している最低生活に直接必要な家具什器を使用することができず、最低生活に直接必要な家具什器を補填しなければならない事情が認められるとき。
- (オ) 犯罪等により被害を受け、又は同一世帯に属する者から暴力を受け、生

市の業務に不備がなかった事例

命及び身体の安全の確保を図るために新たに借家等に転居する場合において、最低生活に直接必要な家具什器の持合せがないとき。

【生活保護手帳局第7-2(6)-ウ】

被保護世帯がアの(ア)から(オ)までのいずれかに該当し、当該被保護世帯に属する被保護者に熱中症予防が特に必要とされる者がいる場合であって、それ以降、初めて到来する熱中症予防が必要となる時期を迎えるに当たり、最低生活に直接必要な冷房器具の持ち合わせがなく、真にやむを得ないと実施機関が認めたときは、冷房器具の購入に要する費用について、73,000円の範囲内において、特別基準の設定があったものとして必要な額を認定して差し支えないこと。

そこで、申立人が求めるエアコンの買替え費用についてみると、生活保護手帳局第7-2(6)-アの各要件のいずれにも該当しないため、一時扶助費は支給できません。また、担当課が申立人に対し、エアコンの買替えのための一時扶助費を支給できない根拠として当該文言を示した理由は、当該文言が、昭和38年4月1日付社発第246号 各都道府県知事・各指定都市長あて厚生省社会局長通知第7-2で通知され、生活保護手帳局第7-2として記載されたものであり、一時扶助の支給に際しては、当該文言に基づき支給を検討するためです。

生活保護における扶助費の通帳表記については、現在の生活保護費支給の手続において、システム上、設定できる名称が1種類のみであるため扶助の種別に関わらず全て「フジョヒ」と表記されます。このことは申立人に丁寧に説明し、その際に各扶助費の内訳を手書きするという対応をしています。

また、通知書については、生活保護受給者に送付するに当たり、担当課において扶助費支給を起案し、決裁等を経てから、支給に向けての処理手続を行います。担当課では、扶助費支給の起案をする時点では具体的な支給日は確定しておらず、決裁等を終え、支給に向けての処理を行う段階で初めて具体的な支給日が確定することから、通知書には具体的な支給日を記載することができません。このことは、申立人に何度も説明したうえで、具体的な支給日の日付が知りたい場合は担当ケースワーカーに問い合わせれば回答可能であることも説明しています。

なお、申立人から受けた通知書に対するご意見について、担当課は、熊本市の生活保護のシステムを管轄している部署（以下「管轄部署」という。）に情報提供を行っています。



オンブズマンの判断

冷房器具の設置に係る一時扶助は、市からの回答に記載された生活保護手帳局第7-2(6)-ア(ア)から(オ)及びウを根拠として認められるものであるところ、申立人が求める故障や経年劣化を理由とするエアコン等の買替え費用の場合は、いずれの要件も満たさないことから、担当課はエアコン等の買替え費用として扶助費を支給することはできないということになります。この対応は、国が定めた事務

処理基準である保護の実施要領（国による地方公共団体等に対する通知）に従ったものであり不備はありません。また、このことを説明した際、担当課が当該文言を示した理由は、当該文言が、昭和38年4月1日付社発第246号 各都道府県知事・各指定都市長あて厚生省社会局長通知第7-2で通知され、生活保護手帳局第7-2として記載されたものであり、一時扶助の支給に際しては、当該文言に基づき支給を検討するためとのことです。そうであれば、申立人に説明する際に当該文言を示すこと自体は、説明方法として不適切ということはありません。

生活保護における扶助費を支給する際、通帳に「フジョヒ」としか記載がないことについては、システム上、設定できる名称が1種類であり、各扶助費の内訳を個別に記載することができないとのことです。担当課は、このことを申立人に説明したうえで、その際に各扶助費の内訳を手書きするという対応を行っているとのことであり、申立人が各扶助費の内訳を認識できるように対応したものと見えることから、通帳の記載及び担当課の対応に不備があるとは言えません。通知書については、担当課において、扶助費の具体的な支給日が確定する前に扶助費の支給を起案し、決裁等を経てから、支給に向けての処理手続を行っているため、通知書に具体的な支給日を記載することができないとのことです。よって、担当課は、生活保護のシステムに基づき、適切な手続を経たうえで通知書を送付したものであり、通知書の記載について不備があるとはいえません。

生活保護の内容は、法定受託事務であることから、生活保護の実施における事務処理基準である保護の実施要領（国による地方公共団体等に対する通知）を国が定めています。そのため、市には、国の定めた基準と異なる生活保護を実施するような裁量はありません。

ただ、オンブズマンは、生活保護を実施するうえで受けたご意見等について、必要に応じて管轄部署に情報提供を行い、そこから国に伝えるというルートをとっていることを聞き取りました。生活保護受給者からのご意見等は、生活保護制度をより良くしていくうえで重要なものであり、本件でも、通知書についての申立人からのご意見を管轄部署に情報提供しているとのことです。

市の業務に不備がなかった事例

(18) 電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金の通知書に係る市の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、熊本市の電力・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。)が支給される際には、事前に通知書が送付されていることを知った。しかし、今まで私は、通知書を受け取ったことがなかった。そこで、本件給付金の申請相談窓口(以下「給付金申請相談窓口」という。)に相談したところ、対応した職員が私の相談についてメモをとったり、調べたりするそぶりは一切なく、「本件給付金が支給される場合には、市から事前に必ず通知書を送付している。」と言われたため、「通知書を送付したというのであれば、私宛の通知書はどこに行ったのか。」と尋ねたが、「市から通知書は送付されており、返戻された通知書もない。これ以上は分からないので、郵便局に問い合わせるように。」と郵便局を案内された。

市からの回答

本件給付金は、昨今の電力・ガス・食料品等の価格高騰による負担増を踏まえ、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、本件給付金の運用においては、「熊本市電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金支給事務実施要綱」「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」「令和6年度電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金事務実施要綱」「令和6年度電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金（3万円等）事務実施要綱」に基づいて行われています。

本件給付金の支給に当たっては、支給対象者となる世帯に通知書を送付し、本件給付金の支給要件を満たすと思われる世帯で、本件給付金の支給に際して振込口座の確認等が必要な世帯主には、本件給付金の支給要件確認書（以下「確認書」という。）を送付します。その際、担当課では、以下の手順に沿って行っています。

- ①基準日時点における、本市の住民登録情報を抽出する。
- ②住民税課税情報等と照らし合わせ、本件給付金の対象となる世帯を抽出する。
- ③世帯主を対象者として、通知書対象世帯と確認書対象世帯に振り分け、それぞれ対象者リストを作成する。
- ④通知書・確認書を作成する。
- ⑤通知書・確認書の対象者リストを基に、通知書・確認書に宛先を印字する。
- ⑥封入・封緘した通知書・確認書を郵便局に持込み、発送手続を行う。
- ⑦通知書・確認書の発送状況を含む、対象者情報をシステムに組み込む。

給付金申請相談窓口は、各区役所に設置され、本件給付金についての相談を受け付けていました（令和7年（2025年）11月28日をもって閉鎖済です。）。給付金申請相談窓口での対応全般については、市が依頼した受託事業者が行っており、通常で

あれば、通知が届かない旨の相談を受けた場合には、基本的に相談者から氏名・住所・生年月日を聞き取り、システムのパソコンの画面上で発送状況等の確認を行いつつ、質問等にお答えするといった対応を行います。

通知書がお手元に届いていないとの申立人の主張について、担当課は、システムにおいて発送の記録が確認でき、かつ返戻の記録が確認できない方に関しては、社会通念上、宛先である住所地に到達したものと考えています。そのため、申立人宛の通知書については、給付金申請相談窓口にお越しになった際に聞き取った氏名・住所・生年月日によりシステムで発送の記録を確認でき、返戻の記録は確認できなかったことから、宛先である申立人の住所地に到達したものと考えています。

給付金申請相談窓口にご相談いただいた際の対応について、給付金申請相談窓口では、通知書が届いていないのご相談があった場合はシステムで発送履歴を確認し、返戻の記録がシステム上で確認できない場合は、発送状況（発送日時）を説明したうえで、宛先である住所地に到達しているとの説明を行うこととしています。その際、通知書発送後の配送状況についての詳細なご相談があった場合は、万一の郵便局による誤配送等の場合を想定し、配送を担当している郵便局にお尋ねいただくよう案内しています。

なお、給付金申請相談窓口では、聞き取りの際に下を向いてメモをとる行為自体を好まれない相談者がいることや、メモをとる行為自体が、新たに個人情報を記載した書類を作成するという側面があることから、個人情報漏えいを防ぐためにもメモ等はとらず、主要な部分を適宜システム上に記録しながら対応する運用となっています。

オンブズマンの判断

通知書及び確認書の送付に際して、市からの回答で示されたとおりの手順に沿って行われているとのこと。これらの通知書及び確認書を送付する手順は、誤配送や通知漏れを防ぐため、慎重な手続をとっているものと評価できます。また、この手順を経ることで、通知書及び確認書の発送状況を含む、対象者の情報がシステム上に記録され、氏名・生年月日・住所を用いてシステムに照会すると、通知書及び確認書の名宛人と、何らかの理由で名宛人に送付できずに通知書及び確認書が市に返戻された記録を確認することが可能とのこと。

そこで、担当課が申立人に送付した通知書についてみると、給付金申請相談窓口にてシステムに照会した結果、通知書を申立人の住所に送付していることが確認でき、市に返戻された記録は確認できなかったということから、申立人に届いたものといわざるを得ず、この点について市に不備があるとはいえません。

次に、給付金申請相談窓口の対応について、給付金申請相談窓口では、通知書が申立人の住所に送付されており、市に返戻された記録も確認できなかったことから、申立人に通知書の発送状況（発送日時）を説明したうえで、通知書は申立人の住所

市の業務に不備がなかった事例

に到達しているという旨の説明を行ったとのこと。その際、申立人に郵便局を案内した理由は、郵便局による誤配送等の場合を想定し、配送を担当している郵便局にお尋ねいただくためとのことですので、相談者に寄り添った対応であるといえます。

また、給付金申請相談窓口の職員がメモをとったり、調べたりするそぶりは一切なかったという申立人の主張について、給付金申請相談窓口では、基本的にメモ等をとらないようにしているとのこと。そのため、実際は、パソコンを用いてシステムの画面上で申立人の相談について記録をとり、通知書について照会を行っていたものの、あくまでもパソコンを用いたシステムの画面上の操作であることから、申立人から見ればメモをとったり、調べたりしていないように感じたものと思われる。

以上から、給付金申請相談窓口の対応に不備があるとはいえません。

ただ、給付金申請相談窓口にて相談を受けた際にメモをとらない理由については理解できますが、相談者に合わせて、相談の内容についてパソコン上で記録をしている旨をお伝えするなど、適宜、何をパソコンで行っているのか説明するといった丁寧な対応を行っていれば、今回のような誤解を与えることを防ぐことができるのではないかと考えます。

(19) 私有地内の樹木の剪定・伐採に対する市の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

令和7年(2025年)7月中旬、「道路管理者 熊本市長 大西一史」名の指導文書(以下「1回目文書」という。)が自宅に届いた。「樹木の剪定・伐採について(お願い)」という標題で、所有地内の樹木が一部道路上へはみ出し、交通の妨げとなっているため、剪定や伐採による樹木の適切な管理を求める内容だった。

私は、所有者として、また、「事故等が発生した場合は、所有者の管理責任が問われることがある。」旨の記載に驚いたため、できるだけ早く対応しなければとは思った。同年8月中旬、市道へはみ出していると指摘を受けた樹木を伐採した。

しかし、それから4日過ぎた頃、またも同様の文書(以下「2回目文書」という。)が自宅に届いた。2回目文書には、伐採した日から2日後の日付けが付されていた。既に伐採したのに、伐採した後の日付けで同様の文書が届いたことは納得できない。仮に、確認した時点では伐採前だったとしても、このような場合もあるのだから、行き違いになった場合のお断りの一言を記載しておくべきである。

市からの回答

1 指導文書の送付後の担当課による対応の流れ

指導文書を送付した後に担当課が行っている対応については、土地の所有者等から担当課に連絡があった場合、剪定・伐採(以下「剪定等」という。)の実施予定時期について確認を行い、その時期を目途に現地確認を行います。当該時期が未定の場合は、決まり次第、再度連絡をしていただくようお願いしています。

所有者等からの連絡がない場合は、現地の危険度などから経過観察期間を適宜設定したうえで、再度現地確認を行います。もし、未だに危険が除去されていなければ、再度指導文書を送付するなどの対応を継続します。

2 本件における担当課の対応の経緯

令和7年(2025年)6月中旬、担当課が申立人宅を訪問し、「越境樹木の剪定・伐採のお願い」のチラシをご在宅の方にお渡ししました。

同年7月上旬、担当課が現地確認を行いました。変化が見られなかったため、同月中旬、申立人宛てに1回目文書を送付しました。この直後に、担当課内で今後の対応方針を検討し、およそ1か月後に申立人宅の現地確認を再度行うことを決定しました。

申立人は同年8月中旬に剪定等を実施されたとのことですが、その2日前に担当課が申立人宅の現地確認を行っており、状況に変化がないことを確認しました。これを受けて、再度指導文書を送付することを決定しました。

上記の現地確認から4日後に課内決裁が得られたため、その翌日、1回目文書と同じ内容で、申立人宛てに2回目文書を送付しました。

市の業務に不備がなかった事例

3 申立人の主張について

- (1) 申立人が所有地内の剪定等を行った後に、申立人宛てに2回目文書が届き、行き違いが生じたことについて

担当課は、申立人が剪定等を行った日から2日前の現地確認と、この現地確認から4日後の課内決裁を経て、その翌日に2回目文書を申立人宛てに送付しました。その結果、行き違いが生じたものと思われまます。

上記の現地確認後、すぐに2回目文書を送付していれば、行き違いは生じなかったのかも知れませんが、指導文書の送付においては、課内決裁及び発送準備の期間を要するため、どうしても現地確認から指導文書送付の間に一定の時間差が発生します。指導文書の送付直前又は送付当日に最終現地確認をするなどの対応は、業務の都合上、難しい状況です。

- (2) 行き違いになった場合のお断りの文言が記載されていなかったことについて

申立人の主張のとおり、指導文書にお断りの文言を記載していませんでした。今回の申立人からのご指摘を踏まえ、行き違いが生じた場合のお断りの一文を指導文書に入れるようにしました。

4 今後の方針

指導文書には、申立人からご指摘いただいた点以外にも、①市の担当者へ土地の所有者等からの連絡期限を設け、剪定等の実施予定時期について連絡していただくようにすること、②指導文書の送付後に現地確認が再度行われることを記載する必要があると考えています。これらの点については、今後、各区土木センター等関係各課で、今回の件を含め問題を共有し、より一層の丁寧な対応ができるよう努めてまいりたいと思います。

オンブズマンの判断

申立人が所有地内の剪定等を行った後に、申立人宛てに同じ内容の文書が届き、行き違いが生じたことについて、担当課は、現地確認と課内での決定といった手続を踏まえたうえで、2回目文書を滞りなく申立人宛てに送付しています。現地確認から2回目文書を送付するまで、一定の期間を要することはあり得ることであり、担当課の業務上の対応について問題は見出されません。

行き違いになった場合のお断りの文言が記載されていなかったことについて、オンブズマンは、申立人からの指摘を踏まえ、行き違いが生じた場合のお断りの一文を指導文書に入れるようにしたという担当課の対応をもって、この問題はすでに解決されたものと判断します。

以上から、市の対応自体に問題は認められないため、市に不備はありませんが、市に対して申し添えたいことがあります。

土地の所有者等が、担当課から申立人宛てに送付された文書に記されていた、「事故が発生した場合、被害者から損害賠償請求など所有者の責任が問われる場合があ

ります。※実際に所有者の責任が問われ、所有者が多額の賠償金を支払われた事例あり。」という記述を読んだ時に、「損害賠償請求」や「多額の賠償金」といった言葉の重みから、今回の申立人のご不安を抱かれるのは想像に難しくなく、市民の方の受け止め方に配慮した伝え方があるのではないかと考えます。

今後、市は、土地の所有者等が指導文書を通じてどのような行動をとる必要があるのかを把握できるように、申立人から指摘された点以外にも各区土木センター等関係各課で共有し、対応の改善に努めていくとのことです。その際、市には、市民の方の受け止め方やお気持ちという視点も忘れずに取り組まれるようお願いいたします。

市の改善等の状況

市の回答「4 今後の方針」の中で触れていた2つの点について、次のような文言を指導文書に追記して対応することとしました。

【①に対応する文言（例）】

令和●年●月●日までに、下記の連絡先までご連絡くださいますようお願いいたします。

【②に対応する文言（例）】

本市では道路の安全確保を目的として、当該箇所を含む管理状況の確認を継続して実施し、必要に応じて管理のお願いを行いますので、引き続き適正な維持管理にご協力くださいますようお願い申し上げます。

上記文言の追加によって、受け取った市民が次に何をすればよいのか、そして何が起きるのかを理解することができます。さらに、実際に連絡をいただいておりますと話せば、話の内容次第では、解決に向けたアドバイスなどができることもあるかもしれません。

また、今回の案件で見出された問題とその教訓を踏まえた対応については、各区土木センター等関係各課へ周知いたしました。

市の業務に不備がなかった事例

(20) 療育手帳の再判定手続に係る担当部署の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、子の療育手帳の再判定の申請を行ったが、療育手帳の再判定のための面接を行う担当部署(以下「担当部署」という。)から約3か月間も音沙汰がなかった。ようやく担当部署から面接日程通知書(以下「通知書」という。)が届いたものの、午前に面接を行う旨が記載されていたことから、仕事の都合により午後に面接を変更したいと電話で申し出た。その後、担当部署が日程調整を行い、改めて通知書が送付されたが、面接は午前に行うと記載されていた。

私は、仕方なく仕事を休んで子の面接のために担当部署へ行き、午後に変更してほしいと電話したはずなのにどうしたことかと面接を担当した職員に尋ねたところ、「日程変更の電話を受けた記録及び録音はない。」と言われた。

実際に面接の日程は変更されており、私が担当部署に電話をしたことは確かであるにもかかわらず、日程の変更を行ったことについて記録や申し送りすらしていない担当部署の対応はおかしいのではないかと。

市からの回答

療育手帳は、知的障害児（者）に対して一貫した指導・相談を行うとともに、これらの者に対する各種の援助措置を受けやすくするため、知的障害児（者）に手帳を交付し、もって知的障害児（者）の福祉の増進に資することを目的とした制度です。本市においても、熊本市療育手帳制度要綱を定め、熊本市内に住所を有する知的障がい者（知的障害者福祉法（昭和35年法律第37号）第12条第1項の規定に基づく知的障害者更生担当部署において知的障がいであると判定された方）に対し、療育手帳を交付しています。また、療育手帳再判定の手続について国が定めた「療育手帳制度要綱」では、「手帳の交付後、手帳の交付を受けた知的障害者の障害の程度を確認する」よう各自治体に求めており、熊本市においても、再判定の基準（3歳、5歳、10歳、15歳及び20歳になる年度）を定め、対象となる年度に担当部署へ来所いただき、障害の程度の確認（再判定）を行っています。療育手帳の再判定手続の流れとしては、本人又は保護者から各区役所福祉課又は各総合出張所に療育手帳再交付・再判定申請書（以下「申請書」という。）を提出していただきます。その後、担当部署に申請書が送付され、記載事項を確認して面接日程を調整したうえで、申請者（本人又は保護者）に通知書を送付します。

担当部署の管理簿によると、申立人による子の療育手帳の再判定の申請を受けてから、約2か月で1通目の通知書（以下「第一通知書」という。）を発送しています。また、担当部署のメモによると、その5日後に、申立人から面接の日程について都合が悪いためキャンセルしたいとの申出を受けており、日程変更についての希望を尋ねたところ、申立人から「できれば月曜日か火曜日で、午前9時30分からの

面接を希望する、できなければ午後1時でも良い。」との回答がありました。このことから、担当部署は、申立人の申出を受けた約1か月後に、改めて日程を調整したうえで2通目の通知書（以下「第二通知書」という。）を発送しています。

次に、申立人の子の面接当日、申立人から「午後からを希望していたのに、午前
に面接を行う旨の通知書が届いたがどういうことか。」との申出がありました。それに対し、面接を担当した職員から、予約時の対応については、ご希望を確認して日程を調整するという対応をしていることを伝えたと、担当部署が日程変更の相談を受けたメモはあるものの、申立人が午後の時間帯を希望する旨の記載はなかったことから、「日程変更の電話を受けた記録及び録音はない。」と伝えました。

担当部署では、本人及び保護者に配慮した対応を行うように努めてまいりましたが、本件苦情申立てを受け、今後、なお一層、本人及び保護者の意向を踏まえた対応に努めてまいります。そのために、療育手帳の再判定の申請者から受けた要望等について、内容を記録することはもちろん、聞き取った内容について復唱するなど、内容の確認を徹底します。また、保護者からの要望や相談等の記録についても、時系列に記録する様式の使用を徹底し、担当者が不在であっても、適切に対応できるよう見直しを図ります。それらのことに加えて、年度始めに開催される区役所説明会を通じて、保護者からの要望があった際には、その旨を丁寧に聞き取り、申請書の余白に漏れなく記入するよう周知いたします。さらに、熊本市役所本庁や区役所ですでに導入されている電話録音サービスについて、可能な限り早期に導入できるように要望していきます。

オンブズマンの判断

まず、オンブズマンが担当部署の記録等を確認したところ、申立人に対して、第一通知書及び第二通知書を発送した日付等については、担当部署の管理簿にいずれも記録がありました。通知書は、面接を受ける方にとって重要な日時等についてのお知らせであり、担当部署としても、間違いなく発送をしたことを管理簿に記録する必要性が高いものといえます。また、管理簿に記録する際も、発送日をそのまま記載することになりますので、管理簿に記録された発送日は、誤りが入るおそれは少ないものであり、正しく記載されたものであると考えられます。よって、記録どおり通知書の発送が行われたと思われることから、通知書の発送が約3か月を要し、手続が遅延したとは認められません。

次に、申立人が電話で担当部署に仕事の事情等を伝え、午後を希望して面接の日程変更を求めたことについて、記録等はありませんでした。しかし、担当部署には、申立人から第一通知書で通知した面接日時では都合が悪いとして、面接の日程変更の申出を受けた際のメモが残っていました。その内容は、面接の日程について、申立人から「できれば月曜日か火曜日で、午前9時30分からの面接を希望する、できなければ午後1時でも良い。」との回答があったと記載されています。担当部署の

市の業務に不備がなかった事例

メモはあるものの、申立人が午後に希望するとの記載はなく、双方の主張する内容は大きく食い違っています。ただ、担当部署としては、申立人から日程変更についての申出を受けた際に希望を聞き取って作成したメモに基づき日程調整を行い、第二通知書を発送したということであるため、発送に至るまでの手続に不備があるとまではいえません。

また、市からの回答によると、申立人の主張するように、担当部署が「面接の日程変更の電話を受けた記録や録音はない。」と言ったことは事実とのことですが、ただ、その趣旨は、申立人から面接の日程変更の電話があり、相談を受けたメモはあるものの、午後からの面接を希望する旨の記載はなかったことから、そのように伝えたとのことですので、不備があったとまではいえません。

しかし、担当部署は、面接当日の申立人への回答において、日程変更の相談は受けたが、午後に日程変更を希望するという旨の電話を受けた記録はないことをより丁寧に説明していれば、今回のように、担当部署では日程変更の申出があった際に記録等とはらず、申し送りもしていないという誤解を与えることは防げたのではないかと思います。

なお、担当部署では、本件のような行き違いを避けるため、申請者からの要望等をその後の事務に正確に反映させるように内容の確認等を徹底するとのことですが、

(2) 市民税の分割納付に関する対応（要約）

苦情申立ての趣旨

私は、令和8年(2026年)2月上旬に市民税の分割支払の相談のため担当課へ電話をしたが、対応した職員(以下「対応職員」という。)の対応が酷かった。私は今回の支払について以前も分割の相談をしていて、再度今月の支払金額を見直したいということで相談の電話を入れたのだが、対応職員は「再相談は原則していないので、次はないように。」と強い口調で言われた。私が感情的になり、大きな声を出してしまった際にも、「大きな声を出さないで。」と再度強い口調で言われた。私は納得がいかず、別の上司の職員(以下「上司職員」という。)に確認したところ、再相談は可能とのことだった。最終的には、私の要望は了承されたのだが、対応職員のような冷たい対応では相談する身としては不安で仕方がない。

このような市民を不安にさせる冷たい対応について苦情を申し立てる。

市からの回答

申立人は、対応職員が、①「再相談は原則していないので、次はないように」や②「大きな声を出さないで」と、強い口調で対応したとして、また、③その後上司職員から、新たな課税が始まる前の5月までの支払であれば再相談は可能との説明があったことから、「再相談は原則していない」との対応職員の説明が不適切であるとして、苦情を申し立てられているものと理解します。

法律で決められた納期までの市民税の納付が困難であるとの相談や要望があった際は、納付相談により分割納付等の納期限の変更を行う場合があります。相談者の資産状況や納付計画内容を聞き取り、完納の見込みがあると判断した場合において、分割による納付計画の策定を行い、これに従って納付を行ってもらうこととしています。一度定めた納付計画の変更は、実務上、例外的に1回までの変更を認めることとしています。この計画の変更を再相談と呼んでいます。

市民税は、すべての納税義務者に対し、大量かつ反復継続して課税される性質を有しており、公平・公正な負担を確保することが市政運営の根幹を成すものです。とりわけ、納期内の納付が難しい方からの相談は単なる「サービス対応」ではなく、納税義務の履行を確実に促すという行政目的の達成に直結する極めて重要な業務です。このため、「長期に渡る納付計画」や「相談者の都合による複数回の計画変更」が容易に可能であるといった誤った認識を与えてしまうことは、市民税の徴収確保及び公平性の観点からも、かえって市民に不利益を生じさせるおそれがあることから、納期限を守る方との均衡を失わないよう、相談者には必要な範囲で毅然とした姿勢で臨むことも必要であると考えています。これは感情的な厳しさを意味するものではなく、「行政の立場として説明すべきことを明確に伝える。」「履行を促すための適切な指導を行う。」という、税務行政に課せられた本来の役割を果たすことに

市の業務に不備がなかった事例

他なりません。

これらのことを前提としたうえで、再相談を行うことはありますが、再相談は法令で定められた納期を変更した分割による納付計画を更に変更するものであり、そのような繰り返しの計画変更である再相談は、履行の見通しを不安定にするおそれや、納付の長期化や実効性の低下、公平性の観点から、必要な配慮は行いつつ、やむを得ない理由があると認められる場合を除き、原則として受け付けていないところ です。

本件①については、録音記録及び本人への聞き取りによれば、対応職員が「今回限り、計画変更を受け付ける。」と説明した際、申立人からかなり強い口調での意見を受け、これまでも複数回の計画変更の相談があった経緯から、当然に利用できる常態的制度と認識されている可能性がありましたので、常態的制度ではない旨の説明をするために「今回お受けした計画については、原則としてこの内容での納付をお願いしており、再度の計画変更のご相談には応じかねる場合がある。」という趣旨で「原則として再相談は行っていない。」と発言したものであることを確認しております。また、その発言の口調についても、対応職員の対応は終始冷静かつ丁寧で、威圧的な部分は確認されませんでした。

本件②については、録音記録及び本人への聞き取りによれば、申立人が声を荒げた際に「大きな声を出さないでください。」と発言したことは事実ですが、対応職員自身に感情的な対応を行った認識はなく、録音記録においても怒声や感情的な抑揚が確認されるものではありませんでした。

本件③については、電話にて上司職員が申立人に対し、再相談が可能である旨の説明を行ったことは事実です。ただ、この説明は、制度上の一般的な取扱いとして、例外的な措置ではあるが、やむを得ない事情が認められるときには再相談が認められる場合もありうることを説明したものであり、新たな課税が始まる前までであれば、再相談による計画変更が何度でも可能であるといった趣旨の説明を行ったものではありません。したがって、対応職員の「原則として再相談は認めていない」との説明が誤っていたと認める趣旨のものではありません。しかし、その趣旨を十分にお伝え出来なかったことについては、申し訳なく思っております。

以上のように、本件における対応職員の対応は、冷たい対応であったということもなく、法令及び担当課運用に基づく冷静・丁寧・毅然とした対応であったことから、市民税徴収事務の適正性及び公平性を確保するうえで、必要かつ相当なものであり、行政運営上も問題はないものと考えております。

本件については、今後も分割納付計画に基づく納付状況を確認しつつ、適切に対応してまいります。

オンブズマンの判断

本件について、申立人は、対応職員の発言において強い口調での対応を受けたと

主張しています。一方、担当課は、対応職員の対応時の口調については、終始冷静かつ丁寧で、威圧的な部分は確認されなかったと主張しています。オンブズマンも令和8年（2026年）2月12日の申立人と対応職員の電話における会話の録音記録を聞きました。その限りにおいては、決して強い口調とは感じられませんでした。対応職員は語気を荒げることなく終始同じ調子で話しており、申立人の主張する強い口調による対応は確認できませんでした。

対応職員の説明の内容について、録音記録によれば、申立人は、再相談について対応職員が「今回限り」といったことに対して大きく反応しています。そして、その後「再相談は原則できない。」との発言に対して感情的になられています。このことから、申立人は再相談が原則できないものだという説明に納得がいかないかったものと思われます。その後、申立人は上司職員に対し、対応職員に対する指導の要請とともに、再相談はできないのかという再相談の取扱いについてお尋ねになられていることを、上司職員との電話の録音記録にて確認しております。この再相談の取扱いについて、市においては原則受け付けておらず、やむを得ない理由があるときに限り、例外的に1回まで認めているとのことでした。したがって、対応職員の説明には、誤りはないということになります。また、上司職員も再相談できないのかという問いに対し、例外的に認められる部分があるため、その点について申立人へ説明しています。これらのことから、対応職員も上司職員もどちらも説明している内容自体は正しいものです。また、分割納付をする際に必ず渡される「分納誓約における注意事項」の項目4にもカッコ書きで「再相談は原則できません」と記載していることを確認しております。

以上のことから、担当課に不備は認められません。しかしながら、実際に申立人に誤解を与えたのは事実です。対応職員は再相談の取扱いの原則論を中心に話している一方で、上司職員は再相談の例外的な取扱いについて中心的に話しており、更に再相談自体が例外であることをあまり強調せずに話をしていることから、申立人としては例外的な取扱いが通常取扱いであると認識されたのではないかと考えられます。このような誤解を防ぐためには、分割納付と再相談をきちんと分け、それぞれどういった性質のものかを丁寧に説明したうえで、再相談の取扱いについて説明する必要があると考えます。また、1人の相談者への対応が複数人に渡る場合は、前任者はどのような説明したのかなど、対応する職員同士で確認し合うことも重要であると考えます。

市民税の徴収業務は、納税義務の履行に関わるものであり、単なる行政サービスとは大きく性質が異なるものです。しかし、その点について意識されている市民の方もそう多くはないと思います。だからこそ、市としては丁寧な説明が重要となります。市民の相談者としての側面と、納税義務者としての側面の兼ね合いの中で、説明の仕方をもう一度見直す機会にさせていただければと思います。

また、申立人におかれましては、市民税の徴収業務の本質をご理解いただき、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

調査対象とならなかった事例

3 調査対象とならなかった事例

令和7年度（2025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・調査しない理由
(1) 個人宅工事に対する苦情と土木センターの対応 【申立ての趣旨】 近くの個人宅の工事において、工事業者が事前通知を怠る等の不手際があったことに加え、境界立会いを行っていない等の苦情を伝えても土木センターが工事業者に指導や是正をしなかった。 【調査しない理由】 工事業者の行為は市の業務ではないため管轄外であり、土木センターに伝えた境界等の苦情についても自身に関するものではないなど、申立人に利害がなかったため調査しないこととした。

・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・調査しない理由
(2) 生活保護の担当課の窓口対応 【申立ての趣旨】 生活保護の担当課の女性職員が、私に対してだけ「担当と話してほしい」と言い、対応しようとしない。 【調査しない理由】 申立人は、別の職員に対しすでに同様の申立てをされており、再度同じ申立てをしていることと同視できる場合であると判断し、本件苦情を調査しないこととした。

・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・調査しない理由
(3) 友人に対する市の対応についての問合せ 【申立ての趣旨】 友人が市から不適切な対応を受けたと聞いたため市に問い合わせたが、友人の対応をした職員も対応記録もないと言われた。 【調査しない理由】 市に問合せをしたのは申立人の友人であり、職員の対応について利害を有するのは友人本人であって申立人自身ではなく、直接の利害のない第三者による申立てと判断せざるを得ず、本件苦情を調査しないこととした。

内容・申立ての趣旨・調査しない理由
<p>(4) 熊本市消防局のSNSにおける肖像権侵害</p> <p>【申立ての趣旨】熊本市消防局のSNSにおいて、肖像権が尊重されているのか知りたい。</p> <p>【調査しない理由】消防局のSNS上の画像に申立人自身が写っていたわけではなく、申立人はSNSに関する消防局の行為に直接の利害を有していないため、本件苦情を調査しないこととした。</p>
<p>(5) 熊本市プレミアム付商品券の施策</p> <p>【申立ての趣旨】プレミアム付商品券を購入できずに支援が受けられない熊本市民がいる一方で熊本市民以外の者が購入できたり、そもそも一律支援という方法をとっていないことから、国民全員に対する支援を目的とした国の本来の施策の目的に反している。</p> <p>【調査しない理由】本件は、市政一般についての苦情であり、申立人に個人的な利害があるとはいえないため調査しないこととした。</p>
<p>(6) 原付バイクの税金徴収の在り方</p> <p>【申立ての趣旨】原付バイクのナンバープレートを返還しても、所持していれば税金を徴収する現行制度の改善。</p> <p>【調査しない理由】一般的な法制度や法解釈に対する苦情であり、また、現状では当該原付バイクに対する課税もされていないため、「自身の利害を有しない」と判断し、本件苦情を調査しないこととした。</p>

・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・調査しない理由
<p>(7) 道路の通行止めに関する市の対応</p> <p>【申立ての趣旨】市からの説明がないまま、自社の近くの交差点が通行止めにされた。</p> <p>【調査しない理由】市によって通行止めの措置がとられてから本件申立てに至るまでに、すでに2年以上が経過しているため、本件苦情を調査しないこととした。</p>

・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

調査対象とならなかった事例

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つたものも、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・調査しない理由
(8) 生活保護ケースワーカーの対応 【申立ての趣旨】父の生活保護ケースワーカー担当から、父の余命の話や、父が自宅に戻る可能性はないという発言といった、不快な対応を受けた。 【調査しない理由】熊本市オンブズマン制度の適正かつ円滑な運営上、申立人の協力が必要となる場所、今後の申立て手続の確認のために調査員が複数回連絡を試みたが、返事がなかったため、申立人の協力が得られないと判断し、本件苦情を調査しないこととした。
(9) 市役所本庁舎を住所とした住民登録 【申立ての趣旨】市役所本庁舎に住み着いているのに、住民登録住所として認定せず、住民登録してくれない。 【調査しない理由】オンブズマンには、申立人の住民登録の住所を認定し、決定する権限はないため調査をすることは相当ではなく、本件苦情を調査しないこととした。

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	カスタマーハラスメントに関して	86
2	こどもの権利救済機関としての本市の「こどもの権利サポートセンター」の役割と取組	92

Ⅳ 発意調査の事例

1 カスタマーハラスメントに関して（要約）

調査に至った経緯

昨今、行政サービスの利用者等から職員に対する暴言や不当な要求などの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）が重大な問題となっています。そのため、様々な対策が行われており、本市でも、名字のみ（ひらがな、ローマ字表記）の名札に変わり、対応についての研修も行われています。また、熊本市のホームページでは、カスハラ対策を行うことが明記され、対応基本方針が示されています。

そこで、本市におけるカスハラの実情、それらを踏まえた今後の対応及び法整備の見通しなどを調査することとしました。

市からの回答

本市は、市民の皆様信頼される質の高い行政サービスを提供するために、市民の皆様のご意見やご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応しています。

一方で、一部の行政サービスの利用者等から職員に対する暴言や不当な要求などの著しい迷惑行為、いわゆるカスハラが発生しています。カスハラは職員の心身を害するとともに、それを目撃した市民等にも不快な思いを与えるものです。また、職員においては、カスハラを受けたことで精神的に不安定になり、通常業務においても支障をきたすことがあります。本市はカスハラから職員を守るとともに、カスハラへの対応を強いられることによる悪影響が、他の利用者等の皆様へのサービス低下につながることはないようしなければなりません。

そこで、本市はカスハラに対して適切に対処し、良好な勤務環境を構築するとともに、質の高い行政サービスの提供に努めてまいります。

本市においては、カスハラを「行政サービスの利用者等からの申出、要望、苦情など（以下「苦情等」という。）の要求のうち、その内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の勤務環境が害されるもの」と定義づけています。

ここでいう「行政サービスの利用者等」とは、サービスを利用する個人、事業者、団体に加え、他自治体の在住者も含めた熊本市に意見を持つ個人や、本市に関連なく来庁した個人等も含まれます。

次に、「その妥当性に照らして」について、「妥当性のあるもの」とは、正当な権利の実現や、市側の瑕疵や過失の是正、適正なサービス改善を求めるなど、正当な根拠がある要求を言い、この場合は当然傾聴し、必要であれば謝罪を行うこととなります。ただし、職員に暴力をふるったり、暴言や人格否定の言葉で職員個人を責

発意調査の事例

めたり、土下座や不必要に長時間の対応を強要したりするなどの言動が伴った場合は、要求内容の妥当性に照らしたとしても社会通念上不相当な手段・態様に至っていると、カスハラと判断する場合があります。一方で、「妥当性がないもの」とは、本市が対応できないことの要求や、責務の範囲を超える要求、公平公正に反する要求など、正当な根拠を欠いている要求を言います。

また、「手段・態様が社会通念上不相当なもの」の判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断します。

最後に、「職員の勤務環境が害されるもの」とは、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの、当該職員が勤務するうえで看過できない程度の支障が生じることを意味します。この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業するうえで看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とします。

なお、言動の頻度や継続性は考慮しますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回でも勤務環境を害する場合があります。

カスハラ为例としては、以下のようなものが挙げられます。

- ・必要以上の長時間にわたる拘束や執拗な言動
- ・暴言、脅迫、性的な発言など
- ・過度な要求や執拗に追い詰める発言
- ・威圧的な言動
- ・SNSやインターネットでの誹謗中傷
- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）

しかし、上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスハラかどうかの判断は、各課（室）において、「熊本市カスタマーハラスメント対応 基本マニュアル」（以下「マニュアル」という。）の判断基準を参考に判断することとしています。また、必要に応じて不当要求行為等防止対策協力員（県警からの出向職員）とも連携して、対応方針に関する助言など、各課における対応の支援を行うこととしています。

本市では、令和5年度（2023年度）におけるカスハラの実態に関するアンケート調査（以下「アンケート調査」という。）を、会計年度任用職員を含む全職員（ただし、教育委員会事務局における学校現場の教職員及び病院局における医療従事者を除く。）に実施しました。

アンケート調査には、6,702名（調査対象者数：9,513名 回答者：70.45%）から回答があり、令和5年度（2023年度）の1年間にカスハラを受けた職員は1,103名（16.5%）、カスハラの件数としては延べ4,352件でした。これは、対応時間にして14,390時間を要しているという結果になっており、カスハラが1件発生すると、平均で職員の対応回数は約2.3回、対応時間は約3時間18分を要していることとなります。

アンケート調査の結果、カスハラの内容としては、「説明を終了したにもかかわらず続く長電話（目安として30分以上）」が629件（57.0％）で最も多く、次いで、「大声、暴言で執拗に職員を責める、庁舎内の秩序を乱す」が442件（40.1％）、「度重なる電話」が385件（34.9％）という結果となっています。

カスハラを受けたきっかけとしては、「自分が望む回答や許認可、支給等が得られなかったことに対する不満（ミス関係以外）」が679件（61.6％）で最も多く、次いで「制度自体に対しての不満」が337件（30.6％）、「市民側の勘違い」が310件（28.1％）という結果となりました。

カスハラ対応時に困った点としては、「他の業務に支障が生じた」職員が811名（73.5％）、「どのように対応したらよいか分からなかった」職員が302名（27.4％）、「メンタルヘルス不調が引き起こされた」職員が228名（20.7％）という結果となりました。そのうち、カスハラの対応に伴いメンタルヘルス不調が引き起こされた職員の状態としては、「憂鬱で気分が晴れない」が167名（73.2％）で最も多く、次いで「気が張り詰めている、不安で落ち着かない」が120名（52.6％）、「よく眠れない」が96名（42.1％）の順で多い結果となりました。

本市職員が受けたカスハラの具体的な事案を以下、数例挙げてみます。

- ・ 時間外に緊急性もない電話があり、業務システムも止まっていたため、後日電話をすると回答したところ、対応しないことへの苦情や業務に関係ない長時間の話が続き、本来の時間外業務が出来なかった。
- ・ 高齢に伴い警察署に免許証を返納した後、公共交通機関料金が半額になるとの話聞いたその高齢者の子が本市窓口に来課。証明書発行は警察署であることを説明するが理解されず威圧的に大声で何度も繰り返した。

本市におけるカスハラへの対応策としては、カスハラがあった場合、当該行為の中止を求め、行為者がこれに応じないときは、対応を打ち切ることとしています。そして、カスハラの状態や程度に応じて、警察への通報、弁護士相談のうえでの法的措置等の対応をとることとしています。これらのことは、市民にも周知する形で、『熊本市カスタマーハラスメント対応基本方針』として示しております。

本市職員は、カスハラについては毅然とした態度で断るなど、通常とは異なる対応に切り替えなければなりません。そこで、実務上、「通常の対応」と「カスハラへの対応」を適切に使い分けるうえでの以下の点に留意することを心がけています。

まずは正確な業務知識を持って接遇することです。業務知識が十分でないことや、適切な接遇ができていないことで、カスハラに発展することがあります。行政サービスを提供する職員は、日ごろから業務知識を習得し、担当業務を正しく理解したうえで、市民等にわかりやすく丁寧な説明をする必要があります。同時に、迷うことがあれば、周りの職員にも尋ね、周りも積極的にサポートするなど、職員同士の連携を深めることも大切であると考えています。

次に、正当な苦情等と区別することです。市民等からの正当な苦情等は、業務改善の気づきや職員の成長につながり、行政サービスの質の向上につながるものです。

したがって、カスハラと正当な苦情等を区別することは、市民対応において非常に重要であると考えています。

そして、最後に、行政サービスの提供を受ける権利はなくなるということですので。行政サービスは、民間企業が提供する商品やサービスと異なり、自由に選択できるものではありません。住民は法律に基づいて行政サービスの提供を等しく受ける権利を有しており、これはカスハラとして対応を打ち切った場合においても同様です。このため、カスハラとして一旦は対応を打ち切ったとしても、行政サービス提供の必要性に応じた事後のフォローの仕方等について十分な検討をする必要があります。

国単位では、カスハラに関するものとして、令和7年（2025年）6月4日、参議院本会議で、カスハラによって労働者の就業環境が害されないよう事業者に対策を義務付けること等を盛り込んだ改正労働施策総合推進法が可決・成立しました。これにより、全国でカスハラ対策が事業者の措置義務となります。2026年中の施行を目指しています。

本市としては、カスハラ対応については、引き続き広報媒体を活用し、市民及び職員への周知を行うとともに、接遇力向上のための職員研修等を実施し、市民に信頼される質の高い行政サービスの提供に努めてまいります。

また、本市のカスハラ対策の方針としては、まずは本市職員を対象としたカスハラ対策に注力していくこととしており、市役所に限らず民間事業者等も含めた「カスタマーハラスメント防止条例」の制定については、国や他自治体の動向を注視しながら検討してまいります。



オンブズマンの判断

本市においては、カスハラに対して、目撃した市民等に不快な思いを与えるだけでなく、カスハラを受けた職員が精神的に不安定になり、業務に支障をきたすおそれがあるものとの認識を有しているとのことです。そして、本市は、カスハラから職員を守るため、カスハラに組織的な対応をすることにより、職員の勤務環境を保全し、もって市民に対するサービスの維持向上を図っていくことが必要であると認識しているとのことです。

行政サービスの担い手である職員は、市民に対して、傾聴・共感の姿勢で、親切・丁寧な対応を行うことが基本ですが、社会通念上不相当な手段・態様による要求を受忍するまでの要はありません。受忍限度を超えた不当な要求は、職員に多大な負荷をかけ、職員の心身の状態を損ない、その結果、市の業務に悪影響が生じることにもなります。そのことを踏まえ、市がカスハラ対策を講じることは相当であるといえます。

本市では令和5年度（2023年度）にアンケート調査を実施し、本市におけるカスハラの実態の把握に努めています。調査対象者数9,513名中6,702名（70.45%）から

回答があったとのことでした。

アンケート調査によれば、令和5年度（2023年度）にカスハラを受けた職員は1,103名（16.5%）、件数としては4,352件とのことでした。また、カスハラへの対応時間については、延べ14,390時間を要しているということです。カスハラへの対応に多くの職員が多くの時間を費やされているということが見てとれます。

カスハラの内容としては、「説明を終了したにもかかわらず続く長電話（目安として30分以上）」が最も多く、「大声、暴言で執拗に職員を責める、庁舎内の秩序を乱す」、「度重なる電話」が続いています。

カスハラを受けたきっかけとしては、「自分が望む回答や許認可、支給等が得られなかったことに対する不満（ミス関係以外）」が最も多く、次いで「制度自体に対しての不満」、「市民側の勘違い」が挙げられています。

カスハラ対応時に困った点として、「他の業務に支障が生じた」、「どのように対応したらよいか分からなかった」、「メンタルヘルス不調が引き起こされた」などが挙げられています。

職員が考えるカスハラ防止対策としては、「電話を録音する旨のガイダンスが流れ、自動的に録音する」や「市民へのカスハラ行為の周知（ポスター掲示等）」が多く挙げられていました。ポスター掲示による周知は既に行われているようで、市の関係施設等で目にすることができます。また、電話を録音する旨のガイダンス及び自動録音についても、本市では実施する方向で準備が進められているとのことでした。

カスハラへの対応としては、本市では、カスハラか否かの判断は、マニュアルに示された基準を参考に各課（室）において判断し、カスハラと認められる行為があった場合、当該行為の中止を求め、これに応じない場合は対応を打ち切る方針としているとのことでした。また、カスハラ状況や程度によっては、警察への通報や弁護士に相談のうえで法的措置等をとるとのことでした。これらの対応は、職員を守り、業務に支障をきたさないようにするためには必要であると考えます。

また、市民にもカスハラについて知ってもらう必要があります。そのため、市は、『熊本市カスタマーハラスメント対応基本方針』を公にしているとのことでした。カスハラをする市民は、自分の言動がカスハラになることに気づいていないことも多いと思われますので、市民がカスハラについて認識し、自分の言動の相当性を考えていただくことは極めて重要であると思われます。

本市は市民への対応における留意点として、まずは正確な業務知識と適切な接遇が必要であるとしています。正確な業務知識と適切な接遇によってカスハラに発展することを防ぐ効果が見込まれるということです。確かに行政制度については分かりにくいものが少なくありませんので、まずは職員が正確な知識を身に付けたうえで、市民に分かりやすく丁寧に説明することは、市民から信頼される質の高いサービスの提供につながると同時に、カスハラへ発展させないというカスハラ防止の観点からも期待できると考えます。

次にカスハラと正当な苦情をきちんと区別することとしています。暴言や脅迫、

発意調査の事例

暴力行為など明らかにカスハラと認定できる場合はともかく、多少語気が強いものの、その内容は真っ当であり、正当な苦情等であるという場合も十分にありえます。そういった場合にまで安易にカスハラと判断することとなれば、業務改善の重要な契機を失うことにもなりますし、市民が本来受けることのできる行政サービスを受けられないということにもなりかねませんので、カスハラと正当な苦情とをきちんと区別することは非常に重要であると考えます。

最後に、たとえカスハラに及んだ方であっても行政サービスの提供を受ける権利があるということです。カスハラに及んだ方に対してであっても、対応せずに行政サービスを提供しないという選択肢はありません。カスハラに対しては毅然とした対応をするとともに、市民に適正な行政サービスを提供するという原理原則を肝に銘じて職務を遂行することが望まれます。

国は、令和7年（2025年）6月4日、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正し、カスハラを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスハラに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化することとしました。いわば、事業主側にカスハラに関する対策を講じることを示したものです。

一方、本市は、まずは本市職員を対象としたカスハラ対策に注力していき、民間事業者等も含めた「カスタマーハラスメント防止条例」の制定については、国や他自治体の動向を注視しながら検討していくとのことでした。

カスハラに対する意識はますます高まっており、その態様も多様化してきています。近年ではSNSを利用したものも増えてきているとのことでした。そのため、本市で作成されたマニュアルには、そういったカスハラが多様な態様についても、態様ごとに分類し、対応例や状況例を示したうえで、それぞれに適した対応の仕方が非常にわかりやすく指南されています。

カスハラ被害をなくすための一番の解決策は、カスハラがなくなることですが、実情では困難な状況です。したがって、まずはできるところから、本市職員がマニュアルを通してカスハラに対する適切な対応をしっかりと理解し、実践していくことが最善であると考えます。

本市に対しては、カスハラ対策を確立し、良好な勤務環境を構築するとともに、質の高い行政サービスを提供されることを期待します。

2 こどもの権利救済機関としての本市の「こどもの権利サポートセンター」の役割と取組（要約）

調査に至った経緯

本市では、「こどもの権利サポートセンター」（以下「こどもサポセン」という。）がこどもの権利の救済にあたっている。こどもサポセンは、こどもの権利を守ることを第一として、学校や保護者とは中立・公正な立場で対応を行うことにしており、専門的かつ迅速的な対応を求められるこどもの権利救済にとって、極めて実効的で有用な取組となりうるものと考えられる。また、こどもの権利救済機関としてモデルとなる取組でもあることから、実際に権利救済機関としての機能を果たしているかに加えて、実情や今後の課題を探るべく発意調査の対象とするものである。

市からの回答

1 こどもサポセンの開設経緯と概要

(1) こどもサポセンの設置の経緯

学校現場での体罰・暴言等の不祥事やいじめ等の教育課題が深刻化する中で、学校や教育委員会の対応に対し保護者からの信頼が得られない事案、体罰・暴言等があっても相談につながらない事案、また、不祥事発生後に行政への報告が迅速になされなかった事案等が見受けられたことから、令和5年（2023年）1月23日に開催された総合教育会議（総合教育会議とは、地方自治体の首長と教育委員会が連携して、教育の重要施策について協議する場。）において、学校や教育委員会だけでなく市長事務部局と連携して取り組む新たな組織の必要性が議論されました。

その後、令和5年（2023年）4月に、こどもの施策の更なる推進を図るためこども局が設置されると同時に、こどもサポセン開設準備室が設置されました。準備室内には、こども本人や保護者等からの相談窓口「こどもホットライン」を設置し、相談対応を通じてこどもを取り巻く現状や課題の把握、先進事例の調査、関係機関との協議を進めた結果、令和6年（2024年）1月4日にこどもサポセンが正式に開設されました。

(2) こどもサポセン開設以前の状況とこどもサポセンに必要な役割や機能

平成30年（2018年）と令和4年（2022年）を比べたところ、本市では児童虐待相談件数、いじめ認知件数、不登校児童生徒数、20歳未満の自殺者数といったこどもの権利侵害に係る事案は増加傾向にあり、こどもの権利が守られていると感じる市民の割合も減少していました。

また、こどもや家庭を取り巻く環境は多様化・複雑化しており、権利侵害の原因は精神疾患・障がい・アルコール依存・養育不安・虐待など養育者に関する

る問題、いじめ・不登校・非行・発達障がい・SNSトラブル・スマホ依存などの子ども自身に関する問題、経済的困窮・社会からの孤立といった世帯に関する問題など、多岐にわたっています。

そして、令和5年（2023年）6月に実施したこどもの権利に関するアンケートでは、回答したこどもの25%が権利侵害を経験しており、回答したこどもの11%にあつては2つ以上の権利侵害を経験している状況でした。

このような本市のこどもの権利侵害の状況に鑑み、大きく以下の2つの課題が明らかになりました。

【課題1】支援策ごとにいくつもの関係機関が存在（縦割り解消の必要性）

複雑・多様化する権利侵害事案に対する関係機関は多岐にわたっており、事案解決に必要となる複数の支援策を迅速かつ最適に調整していくためには、各関係機関の連携が不可欠で、柔軟かつ横断的な対応が可能な体制の構築が求められている。

【課題2】学校現場の限界（関係機関によるさらなる連携の必要性）

学校は、権利侵害事案を把握する機会が多いものの、福祉的アプローチが必要な場合も多く、学校だけで解決が難しい場合がある。また、学校と保護者の間で事案が長期化、複雑化する場合もあるため、学校現場で対応できることには限界があることから、関係機関によるさらなる連携が必要である。

これらの課題に対応するため、複雑化するこどもの権利侵害に関して、所管に関係なく総合的に相談を受け、ケースに応じた支援策をトータルコーディネートし、早期解決に向けて関係機関と連携して取り組む専門組織として、こどもサポセンを設置する必要があることがわかりました。

(3) こどもサポセンの組織と活動

こどもサポセンは、こども局に属する組織であり「こどもの権利擁護に係る相談及び支援に関すること（他課の所管に属するものを除く）」を所管しています。内部でのケース会議（進捗、対応方法等についての会議）は毎週、外部弁護士や福祉専門家との支援方針会議は隔週で開催し（迅速に解決する必要がある場合は適宜開催し）、対応の助言を得ています。

また、市長事務部局の組織であることから、学校や教育委員会とは別の相談ルートを設けることで、相談ルートを複線化するとともに、気兼ねなく相談できる体制を整備し、市長のリーダーシップや責任のもと、学校・福祉部署などの関係機関と連携し、事案の解決に取り組んでいます。

なお、こどもサポセンは、法律や条例等に基づき設置が義務付けられた（制度化された）組織ではないため、原則として相談者や当事者の同意を得ながら相談支援活動を行っています。

こどもサポセンの基本方針は、①こども第一（こどもの権利擁護を第一とし、こども自身の意見を最大限尊重する組織であること）、②中立・公平性（行政・

学校・保護者等から中立・公平な立場でこどもの権利を守る組織であること)、
③迅速・専門性（こどもの権利侵害に対して、専門的なスキルを持つ人材が早期に救済を図る組織であること）であり、この基本方針のもと、こどもの命と権利を守ることを目的として、学校の内外を問わず、こども本人や保護者等からこどもの権利侵害に関する相談を受け、事案の早期解決を図っています。

相談を受け付けてから事案が解決するまでの具体的な流れとしては、まず相談主訴を明らかにし、相談の内容を基本的にこども本人から丁寧に聞き取ることで、事案のリスクレベルや全体像について判断をします（相談受付）。その後、初動等の検討と担当者を決定し（初動方針検討）、直接支援が必要だと判断した場合には、相談者の意向を尊重しながら学校・教育委員会、児童相談所、警察等の関係機関と連携して対応します（ケースワーク）。事案のリスクレベルに応じた定期評価により対応について協議し（評価会議）、方針が定まらない場合や専門家の助言が必要な場合には、支援方針会議で外部弁護士や福祉専門家から助言を受けたうえで再度ケースワークを行います。

このような対応を経て、事案が終結したと判断されれば、対応終了となります（終結）。

(4) こどもサポセンの主な機能と事業

こどもサポセンには、こどものあらゆる権利侵害に関する相談を総合的に受けることで権利侵害を把握する「権利侵害把握機能」、権利救済に必要な複数の支援策をトータルコーディネートし、関係機関と連携して解決に取り組む「コーディネート機能」、重大な権利侵害事案等は、外部弁護士や福祉専門家の聞き取り調査や法的助言により早期権利救済を図って事案を長期化・複雑化させない「直接支援機能」、相談事案の対応状況をチェックし、蓄積した相談データを踏まえ、権利救済に必要な施策の実施を関係機関に提言する「進捗確認機能」、権利侵害の未然防止や本市全体でこどもの権利を守る社会の構築に向けて、各種広報・啓発を行う「広報・啓発機能」という5つの機能があります。

また、事業としては、電話やメール、はがき等で相談を受ける相談窓口「こどもホットライン」や「チャット相談（NPO法人あなたのいばしょ（悩みや問題を抱えた時に確実に信頼できる人にアクセスできる仕組みを構築することにより、『望まない孤独』のない社会を実現することを目的として活動しているNPO法人であり、1人で悩んで苦しんでいる人に寄り添うため、24時間365日利用できるチャット相談窓口を設置している。）との連携事業）」にて、こどもの悩みの相談対応を行いながら、その相談活動についても広く知っていただき、気軽に相談していただくため、広報・啓発活動にも取り組んでいます。

(5) こどもサポセンと関係機関及び外部の機関との連携

こどもサポセンでは、関係機関と連携してそれぞれの専門性や機能等を活かした支援を行っており、関係機関とのケース会議では、情報共有と役割分担を

通じて支援の方向性を検討しています。また、連携強化のためにも、会議等において事業報告をし、こどもサポセンの役割や活動を他の機関に広く周知しています。さらに、こどもの権利を守るためには、本市組織内部での連携のみでは十分とはいえないため、こどもサポセンは本市組織内部にとどまらず、外部の機関に対して、訪問や会議等を通して連携依頼を行っているところです。

2 令和6年度（2024年度）活動状況

令和6年度（2024年度）の新規相談件数は、298件で、対応数は4,373回になります。前年度の新規相談件数は、146件で、対応数は1,440回だったことから、令和6年度（2024年度）の新規相談件数は、前年度と比べて約2倍に増加しており、対応数は前年度と比べて約3倍に増加しています。その中でも、こども（本人）からの相談は、前年度が55件に対して令和6年度（2024年度）は156件と約3倍に増加しています。令和6年度（2024年度）の新規相談においては、小学生からの相談が192件と最も多く、その理由としては、熊本市立小学校・熊本大学教育学部附属小学校の1年生から4年生の児童、熊本市立支援学校及び支援学級在籍の1年生から6年生の児童を対象に専用はがきを配付し、それを用いて相談を受けるはがき相談を新たに開始し、109件の相談を受けた影響が大きいと考えられます。また、令和6年度（2024年度）のチャット相談の利用は、950件で、その内20件についてNPO法人あなたのいばしょから連絡を受け、こどもサポセンが対応しています。

令和6年度（2024年度）の新規相談者別の割合は、こどもからの相談が52%、保護者からの相談が30%、教職員からの相談が13%、その他は5%となっており、相談の内容が学校生活に関連するものの割合は、前年度が56%だったのに対し、令和6年度（2024年度）は60%と増加しています。

こどもからの相談では、友人関係に関するものが52件と最も多く、次いで心身の健康（33件）、いじめ（19件）、家族・家庭環境（16件）が多くなっています。一方、保護者からの相談では、学校・教職員の指導・対応に関するものが22件と最も多く、次いで不登校・不登校傾向（13件）、子育て（11件）、いじめ（10件）が多くなっており、教職員からの相談では、家族・家庭環境に関する相談が27件と多くを占めています。

3 おわりに

こどもの命や権利を守るため、気兼ねなく相談ができる環境を整えることはとても重要です。そのため、相談窓口「こどもホットライン」の存在を、悩みを抱えるこどもやその保護者に広く知ってもらう必要がありますが、認知度の向上に加え、「誰もが、いつでも、どこでも、気兼ねなく相談できる」よう、相談の容易性の向上も欠かせません。さらに、今後は、相談件数の増加や複雑な事案の発生も想定されることから、相談員の知識やスキルを一層高めることが求められます。こどもサポセンでは、これらの課題について、引き続き全力で取り組んでまいります。

オンブズマンの判断

1 はじめに

- (1) こどもの権利については、国際的には、児童の権利に関する条約が平成元年（1989年）11月の国連総会において採択されており、わが国でも平成6年（1994年）4月に同条約を批准しています。児童の権利に関する条約（以下「こどもの権利条約」という。）は、18歳未満のこどももおとなと同じようにひとりの人間として尊厳を有する存在であり、単に守られる対象であるだけでなく様々な権利を人権として有する主体であるとされています。こどもの権利条約では、成長の過程にあつて保護や配慮が必要なこどもならではの権利（例えば、生きる権利や成長する権利、教育を受ける権利、遊ぶ権利、参加する権利等）のほか、おとなと同様の権利（例えば、思想、良心、宗教、プライバシー等の自由、表現の自由、差別の禁止等）を認めています。そして、こどもの権利を確保するうえでは、こどもにとって何が最善であるか（最善の利益）を考慮することや、こどもにかかわる事項についてはこどもの意見を尊重する（意見表明権）ことが何より重要であることが指摘されています。
- (2) 日本でこどもの権利条約が批准されて30年が経過しました。この条約の考えは、少しずつですが、教育や福祉の分野で浸透してきており、近時では、その理念がこども基本法（令和4年法律第77号 令和5年4月1日施行）にも反映されるようになりました。そして、自治体によっては、こどもの権利を保障し、その施策を推進するため、こども条例を制定し、さらに実効性をもたせるためこどもの問題に特化したオンブズパーソンや権利擁護委員の制度を設けるところもあります。ただ、一般的には、まだこどもの権利に対する意識に乏しく、いじめや体罰、虐待、不登校等の問題が後を絶たない状況にあります。これらの問題の発生要因は、こどもを取り巻く親（保護者）や大人の意識だけにあるわけではありませんが、こどもの権利を理解し、こどもたちの健やかな成長のために居心地のいい生活の場を整えることは、周囲の大人や社会の責務であるというべきです。
- (3) 本市では、こどもの悩みや不安の相談にのり、必要であれば侵害されているこどもの権利を救済するため、令和6年（2024年）1月4日にこどもサポセンを設置しました。上述のとおり、自治体によっては同様の取組をするため、こどもオンブズパーソンや権利擁護委員を選任しているところがあります。しかし、これらの選任は基本的には条例にもとづいており、条例のないなかで本市が行政の一機関としてこどもサポセンを設置し、こどもから相談を受けるとともにこどもの権利救済にあたることにしたのは、注目すべき取組であるといえます。
- (4) そこで、こどもサポセンに関する市からの回答をもとに、オンブズマンの意見や要望を、以下見解として述べることにします。

2 こどもサポセンの位置づけ

- (1) こどもサポセンは、本市のこども局に属する組織とされています。ただし、「法律や条例等に基づき設置が義務付けられた（制度化された）組織ではないため、原則として相談者や当事者の同意を得ながら相談支援活動を行っている」こととなります。条例で設置が根拠づけられれば、こどもサポセンの権限や組織間の連携等が明確になり、中立性や客観性の裏付けも得やすくなると考えられます。しかし、こどもの悩みや不安の相談には、相談を受ける担当者においてまずは傾聴する態度が求められるものであり、権利侵害がある場合には、こどもサポセンが迅速かつ丁寧に関係者間の調整をすることが必要となります。とりわけ、後者の場合、権利侵害が進行することのないような様々な視点から解決策を探ることとなりますので、柔軟かつ臨機応変の対応が求められます。
- (2) こどもの権利の救済のこのような特徴からみれば、必ずしも権限にこだわらなくとも問題の解決や解消につなげることは可能と思います。むしろ、こどもサポセンではその調整能力を生かし、こどもにかかわる部署の連携・協力を促すことができますので、より適時・適切な対応ができるのではと期待されます。その意味では、条例による根拠づけの有無にかかわらず、こどもサポセンは、こどもの権利の救済・擁護のために相応の役割、機能をはたすことができるものと考えます。

3 こどもサポセンの対象案件

- (1) こどもサポセンは、学校内外を問わず、こどもの人権・権利擁護にかかわるすべての事象・事案を対象とすることになっています。そして、こどもの命を守るため、こどもの権利を擁護し、最善の利益を確保することを目的とし、これらに関する相談を受け、解決に向けて取り組むことにしています。

もっとも、こどもサポセンの設置の経緯には、学校現場における体罰・暴言等の不祥事の発生やいじめなどの教育課題が山積するなかで、学校・教育委員会による対応に保護者からの信頼が得られない事案や体罰・暴言等があっても相談につながらない事案等が生じているため、学校・教育委員会への相談ルートとは別に相談ルートを複線化し、気軽に相談できる体制を整備するという目的がありました。
- (2) そのため、こどもサポセンも対象案件が学校現場における体罰・暴言・いじめ・不登校等が中心となる傾向にあるようです。こどもサポセンの相談窓口である「こどもホットライン」は開設準備段階の令和5年（2023年）4月から相談対応を開始していますが、令和5年度（2023年度）と令和6年度（2024年度）の相談実績をみると、学校生活に関連する案件がいずれも約6割を占めています。しかし、こどもを取り巻く問題は、実際には、学校生活に関連するものだけでなく、学校外や家庭生活によるものがあり、とりわけ虐待に関する案件は学校外や家庭生活によるものが殆どです。
- (3) したがって、こどもサポセンでも、虐待といった学校外におけるこどもの権

利侵害にも留意していただき、広くアンテナを張って取り組んでいただきたいと思います。こどもの権利侵害は、虐待にとどまらず、ヤングケアラーの問題やSNSによる様々なトラブルなど広汎に及んでいます。こどもサポセンでは、これらの問題を含めて取組の対象と考えておられますので、活動のウイングを広げてこどもの権利擁護のために力を尽くしていただきますようお願いします。

4 こどもサポセンの連携・調整機能

- (1) こどもサポセンは、熊本市の組織ですので、連携・調整するとしても熊本市の組織内部に限られることになります。学校・教育委員会・児童相談所は熊本市が運営しているところに限られ、国や県の機関、私立の学校、幼稚園、民間の施設等は外部機関となり、協力や同意が得られなければ、連携・調整することは困難となります。そこで、こどもサポセンでは、こどもの権利にかかわる問題を解決するためには外部機関の協力が必要となるとして連携依頼を行っています。
- (2) こどもサポセンの上記のような制約は、仮に条例で設置を決めたとしても同様に生ずることです。外部機関にもこどもサポセンの役割や使命を理解してもらえれば、連携・協力はやぶさかではないと思います。ただ、具体的事案の解決にあたっては、当事者間の主張のくい違いが大きく、調整が困難になることも想定されます。調整が困難なときや権利侵害が深刻なときは、関係機関の調査委員会（第三者委員会）の調査や警察・司法の手續にゆだねることも考慮する必要があります。
- (3) こどもサポセンでは、毎週ケース会議を開催し、隔週には外部弁護士や福祉専門家を交えた支援方針会議を開いているとのこと。そして、迅速な解決が必要なときは、適宜支援方針会議を開催し外部専門家の助言を受けて対応しているとのこと。こどもへの対応は相談を受けたあとの権利侵害を避けるため、すみやかであることが重要ですので、その点も配慮がなされていることとなります。

5 こどもサポセンの今後の課題

- (1) こどもサポセンは、発足して間がありませんので、事業の運営にあたっては試行錯誤のところもあろうかと思えます。今後の課題として、相談窓口の「こどもホットライン」の存在を、悩みを抱えるこどもやその保護者に知ってもらうために認知度の向上に加え、「誰もが、いつでも、どこでも、気兼ねなく相談できる」よう相談の容易性もさらに向上させる必要があるとの目標をあげています。すでに実施されている「はがき相談」や学習用タブレットを利用した「チャット相談」は、こどもたちに相談窓口が身近にあることを知ってもらい、相談を気軽に行うための有効な手段となっています。また、こどもの権利に関するポスター、マンガの作成や展示、いじめ予防カードゲームを用いたゲームワークショップの実施も認知度向上に資する方法といえます。
- (2) ただ、これらの情報発信とともに、こどもたちにこどもの権利を「わがこと」

として理解してもらうためには、学校やこどもの施設に出かけ、こどもの権利や相談事例を学ぶ機会を設ける必要もあります。「こども教室」や「出前授業」といったかたちでこどもと一緒に考えることができれば、こどもの権利がより身近となり、悩みや不安があるときに気軽にこどもサポセンの相談窓口を利用することにつながるのではと思います。

- (3) こどもサポセンでは、今後の課題として広汎なこどもの権利にかかわる問題に対応するため、職員のスキルアップを図ることの重要性も指摘しています。上述のとおり、従来の学校内における体罰、いじめ、不登校等に限らず、虐待やヤングケアラーの問題が出ているほか、スマートフォンの普及に伴ってSNSによる誹謗中傷、消費者問題、犯罪への関与等も生じています。特に最後のスマートフォンの影響は、おとなだけではなく、こどもにも深刻な影響がでかねない状況になっています。そのため、こどもの権利にかかわる案件の解決にあたっては、このような分野における知識や経験も必要となってきます。したがって、職員の研修をどうしていくかも重要な課題となります。

6 おわりに

オンブズマンが今回こどもサポセンを発意調査の対象としたのは、こどもの権利やその救済策について何らの条例のない熊本市において、現実には起きている権利侵害を救済するために、担当部署として行政の一機関を設けていることに注目してのことです。繰り返しになりますが、すでに自治体によっては、こどもの権利を総合的に保障するためにこども条例を作り、さらに相談・救済機関としてこどもオンブズパーソンや権利擁護委員の制度を設けるために別途条例を制定しているところもあります。しかし、そのような条例がないなかで、こどもサポセンの組織を立ち上げこどもの権利救済にあたらうとする熊本市の姿勢は高く評価されてよいと考えます。オンブズマンとしても、こどもサポセンの今後の取組や活動を見守りつつ、こどもたちが安心して暮らせる社会になることを願っています。

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7年度（2025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。

- お話を聞いていただきまして、ありがとうございました。回答の内容につきましては、私の考えと少し違う部分がありましたが、丁寧に対応いただきました。お世話になりました。
- 私としては筋の通った回答が欲しかった。
- お忙しい中、対応して頂きありがとうございました。
- この有様であれば、役所の擁護機関である。
- お世話になりました。
- 事実と違う調査結果が記載されていました。申立人を納得させて欲しいです。立場が強い人を守ることが、市やオンブズマンの役割では無いと思います。公務員の監視役として機能して頂く事を切に望みます。
- よい制度だと思います。結果通知書についても分かりやすく、自分が申し立てたことに答えられていたことに満足しております。
- 大変お世話になりました。より良く改善されることを願っております。
- 思いが伝わりませんでした。

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～ ～令和7年（2025年）10月31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～ ～令和7年（2025年）10月31日	
8期	さんとう しょうぞう 三藤 省三	弁護士	令和7年（2025年）11月1日～	代表
	ふじた みつよ 藤田 光代	弁護士	令和7年（2025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7年度(2025年度)運営状況報告書

令和8年(2026年)6月 発行
熊本市オンブズマン
三藤 省三(代表オンブズマン)
藤田 光代

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

