

平成 25 年度からの継続分
苦情申立ての趣旨に沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

(1) 墓地造成の許可	2
(2) 都市計画審議会の傍聴拒否	5
(3) マンション管理相談会に関する対応	13
(4) 道路工事が出た廃土に関する対応	18
(5) 用地交渉に関する対応	20
(6) 転籍手続きに関する対応	31
(7) 生活保護超過金発生に関する対応	37

※ 個人情報の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

(1) 墓地造成の許可

【苦情申立ての趣旨】

平成22年12月、父方の親戚から、「あなたが相続すべき土地（以下「本件土地」という。）の隣に墓地ができる話がある。本件土地はあなたの祖父の名義になっているから相続したほうがいい。手続きはしてあげるから住所を教えてほしい。」という電話があった。

その後、本件土地の所有権を移転する前の平成24年7月に本件土地に行ったところ、本件土地の隣には新造成墓地ができていたが、本件土地上に新造成墓地にかかわる標識が勝手に立てられていたし、本件土地の一部は勝手に舗装されたうえ、墓地の駐車場に入る際の通行地にされていた。

そこで、同年8月に事実関係を確認するために保健所へ行き、「おかしいのではないかと」と生活衛生課の職員に問い合わせたところ、「(新墓地造成の許可申請書を提出した)行政書士に聞いときます。」と生返事をするのみだった。

埒が明かないので、翌平成25年3月に、新造成墓地の「隣接土地所有者の同意書」について文書開示の請求をしたところ、本件土地に関して、他人が作成した同意書が存在することが判明した。また、本件土地の管理は誰にも任せていないのに、「本件土地所有者と連絡がとれないので、管理者が代わりに同意する」旨の報告書という名称の虚偽文書と、祖父の名義のままに相続されていないため権利者が大勢いることを示す書類も添付されていた。

その後、平成25年7月に、祖父から私への本件土地の所有権の移転登記が完了した。このような経緯を踏まえ、まず、本件土地の隣地に新しく墓地を造成するための許可申請書を提出する際に必要となる、隣接地所有者の同意書は、偽造されたものであるにもかかわらず、市は、漫然と偽造を見逃し、許可を出したことに對して納得ができない。また、許可申請書と一緒に提出された報告書の内容は虚偽であり、添付されていた被相続人の相続関係図も正しいのか不明である。市は、ちゃんと戸籍等で確認をしていないであろうことにも納得ができない。更に、「行政書士に聞いときます。」というだけで、それから一切の応答がない、市の態度にも納得ができない。

【市からの回答】

墓地の経営の許可を行うにあたっては、墓地の経営予定者と書面で事前協議を行っており、経営予定者に対して墓地予定地に隣接する土地の所有者の同意書（以下「同意書」という。）を添付するよう指導しているところです。

この同意書の添付は、住民の宗教的感情及び公衆衛生その他公共の福祉の見地から、隣接土地の所有者が、墓地の計画について同意しているかを確認することを目的とするものですが、これは熊本市墓地等許可事務処理要領（以下「処理要領」という。）に基づくものであり、法令に規定されているものではなく、墓地経営の許可をする際の必須条件ではありません。

今回のケースでは、提出された報告書及び相続関係図等によれば、登記簿上の所有者は

既に死亡しており、相続関係者も子や孫の代となっていること、その中には海外在住者がいること、また、登記簿上の所有者の長女は熊本市内に住んでおり、その長女の子どもが本件土地である墓地を管理していることから、その長女の同意書（以下「本件同意書」という。）が添付されていました。

これらの書類は行政書士が作成したものであり、報告書及び相続関係図に特に疑問となる記載も見られませんでした。また、処理要領には、同意書に戸籍等の書類の添付を求める規定もなく、改めて戸籍等の提出は求めませんでした。

提出された墓地等経営許可申請書及びその添付書類に関して、住民の宗教的感情及び公衆衛生その他公共の福祉の見地から審査し、平成 24 年 1 月〇日に、墓地経営を許可したものです。

しかしながら、その後、本件土地の所有権移転登記が行われたことにより、本来の土地所有者が判明したため、本件同意書に替えて、現在の登記簿上の所有者の同意を得るように申請者の代理人に指導しているところです。

墓地経営許可をする際に提出された書類が事実と異なることが判明し、結果として、申立人にご迷惑をお掛けしたと思っています。

今回のことを踏まえ、同意書の記載内容の確認方法等についても、今後検討してまいります。

また、申立人が来所されて以降の対応については、申立人がお話しになった内容を、墓地経営者側（本件の経営予定者は、平成 24 年 1 月〇日の墓地経営許可以降は、「墓地経営者」となった。）に伝えて、申立人に対して十分に説明を行うよう指導しました。これは、当課が墓地経営者側と申立人の間で意見等の調整を行うのではなく、墓地経営者側が直接説明するなどの対応することが適当であると判断したためです。

なお、来所時の申立事項の一つである、本件土地に建てられていた墓地に係る標識については、平成 24 年 12 月に、撤去が済んでいることを確認し、申立人へ報告したところです。

【オンブズマンの判断】

1 本件墓地造成について

平成 23 年 1 月〇日、墓地経営予定者 A から、墓地造成予定地熊本市〇〇の土地について、行政書士 B を代理人として、熊本市に事前協議書が提出されました。事前協議書には隣接土地所有者の同意書が必要であり（ただし、公衆衛生上又は良好な市民生活環境の確保の観点から支障がないと認める場合この限りでない）、本件においても隣接土地所有者数人の同意者が添付されていました。その中に、〇〇（以下「本件土地」という）については、登記簿の所有者が C となっていたものの、同人はすでに死亡していたことから、報告書（相続関係図添付）が出され、報告書には、C の相続人は長女、長男（戦死）、二男（死亡）、二女、三男（死亡）、三女であるが、熊本市在住の長女以外の相続人また

はその子供たちは県外在住であるため、墓地の管理は長女の二男が行っており、県外在住の人にも説明した旨記載され、長女の「同意書」が添付されていました。市は平成 24 年 1 月〇日付けで墓地経営許可をしました。

2 本件土地の相続人について

本件土地の権利関係を検討しますと、昭和 11 年 3 月〇日付けで C が売買によって所有権を取得し、同人は昭和 20 年 12 月〇日に死亡したことから、二男であった D が家督相続しました（昭和 22 年 5 月 2 日までは旧民法が適用になります）。D は昭和 48 年 12 月〇日に死亡したため、その子供である申立人らが相続し、平成 25 年 7 月〇日付けで申立人に所有権移転登記がなされました。

以上のとおり、本件土地は、登記名義人の C から二男の D の単独所有となり、その後申立人の所有となったもので、C の長女、長男、二女、三男、三女はいずれも相続人ではありません。したがって、「同意書」の名義人である長女は、本件土地の所有者でも共有者でもなく、同意する権限はなかったものと判断されます。

3 「同意書」について

誰が相続人であるかを判断するに際しては、相続関係図が作成されますが、関係者の死亡年月日の前後によって相続関係が変わりますから、死亡年月日が判明しないと誰が誰の相続人であるか判定できません。また、相続制度は、「旧民法」、「日本国憲法の施行に伴う応急的措置に関する法律」、「新民法」と変遷があり、新民法になってからも相続分などが度々改正されており、相続の時期によって適用される法律が違ってきます。そのため、誰が相続人であるかを調べるには、被相続人の除籍謄本、戸籍謄本（全部事項証明書）を見るのが通常で、弁護士、司法書士、行政書士等は、職務上戸籍謄本等の交付を請求することができます。

ところが、本件の事前協議書に添付されている報告書や相続関係図には、死亡者の死亡年月日が記載されていません。申請者（行政書士）が戸籍関係を調査したかどうかは不明ですが、これでは誰が C の相続人であるのかわかりません。そうであるのに、申請者は、C の長女を相続人の一人であると判断して、同人名義の「同意者」を提出したようであり、所有者である申立人の知らないところで無権利者による「同意書」が作成され、提出されたこととなります。

これは客観的には間違った「同意書」ですが、市の担当者は間違いに気づけなかったようです。市の担当者においては、報告書及び相続関係図に特に疑問のある記載が見られなかったそうで、行政書士が作成して提出したということもあって、問題ないものと考えてしまったようです。市が間違いに気づいたのは、申立人から苦情申立てがなされ、申立人の父親が家督相続していたことを登記事項証明書の記載によって確認した後ということになります。

そこで、市においては、申請者に対して、間違った「同意書」についてはすみやかに是正するように指導しているところですが、現段階では是正には至っていません。無権利者名義の「同意書」が提出されているという事実を踏まえ、適切な是正を含めて、どのように対応するのが妥当であるのか、十分ご検討ください。

(2) 都市計画審議会の傍聴拒否

【苦情申立ての趣旨】

- 1 平成 26 年 3 月〇日開催の熊本市都市計画審議会（以下「審議会」という。）の数日前に担当課の職員に審議会の傍聴を申し入れた。ところが、担当課の職員からの返事は「熊本市都市計画第一種市街地再開発の決定（桜町地区第一種市街地再開発事業）」、「熊本市都市計画高度利用地区の変更（桜町地区）」、「熊本市都市計画自動車ターミナルの変更（熊本交通センターバスターミナル）」については、「非公開で市民の傍聴はできない。」というものであった。担当課の職員にその理由の説明を求めると「熊本市情報公開条例第 7 条第 2 号、第 5 号を適用して会議の非公開と傍聴を禁止することになった。」と説明した。
- 2 また、熊本市情報公開条例第 7 条第 2 号は「個人に関する情報」については非開示とするものであり、今回の場合、市民が提出した意見がこれに該当するため、非公開・傍聴禁止となったと説明した。しかしながら、審議会においては、市民が自己の意見を提出することは当然に予定されており、このことは条例において定められている。市民としては意見を提出する以上、その意見が公開の場である審議会に付されるということは認識しているのである。そうであるならば、このことをもって、熊本市情報公開条例第 7 条第 2 号に該当するとして、非公開・傍聴禁止とするのは筋が通らない話である。
- 3 次に、熊本市情報公開条例第 7 条第 5 号は「開示することによって、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれ、不当に市民の間に混乱を生じさせ、又は特定の者に不当に利益を与え、若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの」については、非開示とするものであるが、今回この条項が正しく適用されたのか疑問である。担当課の職員からは、ここに言う「不当」についての説明はなかった。

「不当」とは、道理を得ていないこと、制度の目的と趣旨から見て適当でないことを言うのであり、今回の場合は、この「不当」にあたらなと思う。

審議会是有識者である委員によって構成されていること、その委員は準公務員として公務員に準じる立場にあること、条例や規則により傍聴者が遵守すべき事項が定められていることからすると、審議会において、意見の交換・意思決定の中立性が不当に損なわれるとは思えない。

もともと審議会は、市民の意見の集約反映を目的としてその公開・傍聴を認めているものであるから、これを熊本市情報公開条例第 7 条第 5 号を適用して審議会を非公開・

傍聴禁止とすることは道理を得ていないと思う。

4 また、担当課の職員は「非公開と傍聴禁止の決定は担当課長の専決事項である。」とも説明した。これほど重大な市民の権利と利益に関わる事項が一課長の判断で行われて良いのか。

5 その後、平成26年3月〇日の審議会の終了後に、担当課の職員から、都市計画審議会運営要綱（以下「要綱」という。）第9条「会長が必要と認める事項については非公開とすることができる。」という規定に基づいて、今回の審議会を非公開・傍聴禁止としたとの説明を受けた。

そこで、要綱第9条をよく読んでみると、問題点が浮かび上がってきた。要綱第9条に言う「会長が必要と認める事項」とは具体的にはどのような事項を指すのか、その内容が不明確である。これでは、会長の恣意的な判断により、審議会を非公開とすることができてしまう。また、非公開とする際の手続きが明らかではなく、その意思決定の過程が不透明である。このようなことを市が推進して良いのか。市としては、非公開にする場合の要件と手続きを要綱に明確に記載する必要があるのではないか。

6 今回、審議会を非公開・傍聴禁止にしたこととその理由、根拠には納得ができない。審議会を非公開・傍聴禁止にするのであれば、その理由について道理と納得のいく説明をしてほしい。

【市からの回答】

1 熊本市都市計画審議会の概要について

熊本市都市計画審議会は、市が都市計画を定めるときに、都市計画法に基づき都市計画案を調査審議する機関です。都市計画は都市の将来の姿を決定するものであり、住民の生活に大きな影響を及ぼすことから、都市計画を定めるときは、行政機関だけで判断するのではなく、学識経験者や議会の議員、関係する国の機関等から構成される審議会の調査審議を経て決定するものです。

都市計画を定める桜町地区は、「第2次熊本市都市マスタープラン」において、2核3モールの一翼を担う核として、これまで集積された商業・業務機能の維持更新を図ることが求められる地区として位置づけられています。昭和44年に供用開始された交通センターなど、地区内の施設の老朽化が進んでいることから、本地区の土地の合理的かつ健全な高度利用と都市機能の更新を図るため、今回、市街地再開発事業を行うものです。

定める都市計画の種類としては、「熊本都市計画第一種市街地再開発事業の決定（桜町地区第一種市街地再開発事業）」、「熊本都市計画高度利用地区の変更（桜町地区）」、「熊本都市計画自動車ターミナルの変更（熊本交通センターバスターミナル）」になります。

2 都市計画審議会の会議を非公開とした経緯について

平成 26 年 3 月〇日開催の熊本市都市計画審議会の会議（以下「3 月〇日審議会」といいます。）を非公開と決定した理由は、次のとおりです。

まず、熊本市都市計画審議会の会議については、熊本市都市計画審議会運営要綱第 9 条本文の規定により原則として公開することとされていますが、同条ただし書きの規定により「会長が必要と認める事項については非公開とすることができる」とされています。

そして、ここにいう「会長が必要と認める事項」とは、具体的には、熊本市都市計画審議会傍聴実施要領第 2 条の規定により、「熊本市情報公開条例第 7 条各号に該当する事項」又は「会議を公開することにより、公正又は円滑な審議が著しく阻害され、会議の目的が達成できないと認められるとき」のいずれかに該当するものとされています。

3 月〇日審議会においては、その審議のなかで「熊本市情報公開条例第 7 条各号に該当する事項」、具体的には、同条例第 7 条第 2 号、第 3 号及び第 5 号に該当する事項が取り上げられることとなったため、あらかじめ会長と協議の上、会議を非公開としたものです。

すなわち、3 月〇日審議会においては、市民及び利害関係人から提出された都市計画法第 17 条第 2 項の意見書の写しが資料として委員に配付され、これに基づき具体的な審議がなされることが予定されていましたが、同意見書には、提出者の氏名、住所等の個人情報及び都市計画案へのその個人の意見が記載されていたので、この意見書を基礎として審議が進められる以上は、「どこの」「誰が」「どのような意見を出している」という情報に委員が言及しながら議論が交わされることになると考えられました。よって、3 月〇日審議会においては、熊本市情報公開条例第 7 条第 2 号に該当する事項について審議することになると判断しました。

また、〇〇（法人）からも意見書が提出されていましたが、その中には、当該法人のその時点での見解や△△（法人）とのやり取りの内部情報であって、審議会に公表されることが想定されていない具体的事項が含まれていました。よって、3 月〇日審議会においては、熊本市情報公開条例第 7 条第 3 号「当該法人…の…正当な利益を害するおそれがあるもの」及び 5 号「特定の者に…不利益を及ぼすおそれがあるもの」に該当する事項について審議することになると判断しました。

さらに、都市計画法第 19 条第 2 項では、意見書そのものではなく「意見書の要旨」を審議会に提出しなければならないとされています。しかし、審議会の事務局としましては、3 月〇日審議会においては、意見書から得られる情報量を減らすことなく、できるだけ多くの情報を基礎とするとともに、委員の方々に率直かつ多様な意見を述べていただき、自由闊達に審議をしていただくことが適当であると考え、会長と協議し、その承認を得た上で、意見書そのものを資料として配付することを決定したものです。よって、この点においても、3 月〇日審議会は、熊本市情報公開条例第 7 条第 5 号に該当する事項

の審議になると判断しました。

確かに、その結果として、公開の審議ができなかったわけですが、3月〇日審議会については議事録の作成が予定されており（実際に後日作成され、平成26年5月〇日から熊本市ホームページで公開しております。）、当該議事録は、熊本市情報公開条例に基づき開示請求があれば、非開示情報を除いて適正に開示することになりますから、3月〇日の議事録を公開して3月〇日審議会の議事内容を知りたいと希望する方がいらっしゃれば、これを事後的に知ることは十分に可能です。このように、当日の審議が市民に公開できなかった場合における代替手段が一定程度確保されていることに鑑みますと、審議の質と成果の確保を図ることを優先した上記資料決定の判断は、やむを得なかったものと考えます。実際、3月〇日審議会では、全体の審議内容の4分の1程度がこの意見書の議論に費やされています。これは、この意見書がいかに重要な判断材料であったかということを表しており、事務局が「意見書の要旨」ではなく、「意見書の写し」を審議会に提出した意図に合致すると考えます。

なお、3月〇日審議会の非公開の周知については、3月〇日から3月〇日の期間に、都市計画審議会の委員の方々に事前説明に出向き、その際に、3月〇日審議会は非公開とすることを伝えています。

3 申立人の主張に対する意見

- (1) 申立人は、「市民としては意見を提出する以上、その意見が公開の場である審議会に付されるということは認識している」と主張されています。

これについては、前述のとおり、都市計画法上、審議会に提出されるのは「意見書の要旨」ですので、審議の中で具体的個人又は法人の名称等がその意見と紐付けられて公にされるおそれがあることまで意見者があらかじめ認識していると考えerことは困難と思われます。

なお、「審議会においては、市民が自己の意見を提出することは当然に予定されており、このことは条例において定められている」とも主張されていますが、該当する条例の条項は見当たりません。

- (2) 申立人は、「熊本市情報公開条例にいう「不当」とは、道理を得ていないこと、制度の目的と趣旨から見て適当でないことをいう」と解釈され、本件はこれに該当しないと主張されています。

この点、本市の「情報公開事務の手引」において、熊本市情報公開条例第7条第5号にいう「不当に」とは、「文書等を開示することの公益性を考慮しても、実施機関の意思決定に対する支障が見過ごし得ない程度のものであることをいい、予想される支障が「不当」なものであるかどうかの判断は、開示することによる利益と不開示とすることによる利益とを比較衡量してなされることとなる。」としています。

前述のとおり、氏名等が記載されている意見書そのものが公開の審議の場で話題に上がるとすれば、意見書そのものを読むのは審議会の関係者に限られると想像していた提出者が困惑するだけでなく、今後の意見書の提出を萎縮させるおそれがあり、十分かつ率直な意見を収集することが困難になってしまいます。これは、都市計画法第17条第2項の趣旨を没却することになるとともに、審議会における適正な審議に支障を生じる結果を引き起こしてしまうものです。

一方で、当日の審議を非公開としたとしても、議事録が開示されることによって、審議内容を知りたい方がその情報を得ることは可能であり、非公開とすることによる不利益は比較的小さいといえます。

これらの事情に鑑みますと、本件については、熊本市情報公開条例第7条第5号の「不当」に該当すると判断することが妥当と思われる。

ただ、これについて本市職員から申立人への説明が十分ではなかったといえますので、今後は十分な説明に努める所存です。

- (3) 次に、申立人は、「審議会は、市民の意見の集約反映を目的としてその公開・傍聴を認めている」と主張されています。

確かに、都市計画法第17条第2項及び第19条第2項は、都市計画の案に対して住民が意見書を提出できるとするとともに、その意見書の要旨が都市計画審議会に提出されることとしており、これは「市民の意見の集約反映」の方法であると考えられます。また、熊本市都市計画審議会条例第2条第2項において、「必要があると認められるとき」には、学識経験者及び市議会議員以外の委員として、関係行政機関職員又は市民を委員に委嘱できることとしているのも、「市民の意見の反映」の手段の一つと考えることができます。

ただ、それ以外には、法令、条例等に審議会が市民の意見を集約反映する役割を担うことを想定した定めはありません。都市計画審議会は、学識経験者等の委員がその知識経験を基に審議することが期待されているのであり、広く市民の意見を集約して反映させるという機能を果たすことは主たる目的ではなく、むしろ、通常の市民では分からないような専門的な知見を持ち寄って審議することに価値があると考えられます。

したがって、審議会は、市民の意見の集約反映を目的としてその公開・傍聴を認めている」との主張は、申立人の独自の主張ではなかろうかと思料します。

- (4) 申立人は、「担当課の職員は「非公開と傍聴禁止の決定は担当課長の専決事項である。」と説明した」とし、一課長の判断による非公開決定に疑問を呈されています。

これについては、熊本市都市計画審議会の事務局が、都市建設局都市政策課であり、事務局側の実務は都市政策課長の指示の下で執り行われておりますので、会長に対して

3月〇日審議会の非公開に関する説明をし、会長から非公開の決定をいただき、非公開による会議の開催に向けた事務を実施するという各行為の責任者が都市政策課長である（＝事務局側の事務処理の決裁権者が課長である）という意味であって、課長が審議会の公開・非公開の決定権限を保有しているという意味で申し上げたわけではありません（審議会の公開・非公開の決定権限は会長にあり、課長は非公開で開催すると決定された審議会の開催事務の決裁権限を有しているだけです。）。

ただ、説明が舌足らずになり、誤解を生じさせてしまった点につきましては、申し訳なく思っております。

(5) 申立人は、「要綱第9条に言う「会長が必要と認める事項」とは具体的にはどのような事項を指すのか、その内容が不明確である」と述べられています。

これにつきましては、前述のとおり、熊本市都市計画審議会傍聴実施要領第2条の規定により、「熊本市情報公開条例第7条各号に該当する事項」（第1号）又は「会議を公開することにより、公正又は円滑な審議が著しく阻害され、会議の目的が達成できないと認められるとき」（第2号）のいずれかに該当する事項とされております。本件は、第1号に該当する事例ですが、内容的には具体的であり、「不明確である」とされるものではないと思料いたします。

【オンブズマンの判断】

1 関係法令について

熊本市都市計画審議会の会議の公開・非公開に関する法令の規定は以下のとおりです。

まず、熊本市都市計画審議会運営要綱（以下「運営要綱」という。）第9条には「審議会の会議は、原則として公開とする。ただし、会長が必要と認める事項については非公開とすることができる。」とあります。これを受けて、熊本市都市計画審議会傍聴実施要領（以下「実施要領」という。）第2条は、「会長が必要と認める事項は、次のとおりとする。（1）熊本市情報公開条例第7条各号に該当する事項について審議を行うとき。（2）会議を公開することにより、公正又は円滑な審議が著しく阻害され、会議の目的が達成できないと認められるとき。」と規定しています。

そして「市からの回答」によると、市が平成26年3月〇日開催の熊本市都市計画審議会の会議を非公開としたのは、熊本市情報公開条例（以下「情報公開条例」という。）第7条第2号、第3号及び第5号に該当する事項があったからということです。情報公開条例第7条第2号には「個人に関する情報…であって、特定の個人が識別され、又は他の情報と照合することにより識別され得るもの。ただし、…ウ 氏名その他特定の個人が識別され得る情報の部分を除くことにより、開示しても、この号の規定により保護される個人の利益が害されるおそれがないと認められることとなる情報」を除く、第3号には「法人その他の団体…に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報

であって、…ア 開示することにより、当該法人等又は当該個人の競争上の地位、財産権その他正当な利益を害するおそれがあるもの」、第5号には「実施機関内部又は実施機関相互の審議、検討又は協議に関する情報であって、開示することにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれ、不当に市民の間に混乱を生じさせ、又は特定の者に不当に利益を与え、若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの」と規定されています。

以上のとおり運営要綱第9条の「会長が必要と認める事項」は、実施要領や情報公開条例によって、具体的に明確に規定されていますから、「内容が不明確である」とは言えません。また、情報公開条例第7条第5号の「不当に」の意味は、熊本市が平成10年10月（同24年3月改定）に作成した「情報公開事務の手引」には、「市からの回答」に引用されているとおり解説されていますし、他の省庁における情報公開に関する解説等においてもほぼ同様の説明がなされています。

2 非公開理由の該当性について

「市からの回答」によると、平成26年3月〇日の審議会では、都市計画法第17条第2項の意見書15通の写しが資料として委員に配布され、これに基づき審議がなされることが予定されていたということで、実際にもそのような審議が行われました。

意見書の写しには提出した個人の氏名、住所等が記載されており、その情報に基づいて議論が行われるとすれば、それは情報公開条例第7条第2号の個人情報に該当するものと言えます。しかし、第2号には、「ただし書き」として、「氏名その他特定の個人が識別され得る情報の部分を除くことにより、…保護される個人の利益が害されるおそれがないと認められることとなる情報」を除く旨の規定があります。個人の意見書の写しを見ると、主に喫煙所の問題と〇〇（法人）の従業員の雇用問題等であり、「どこの」「誰の」意見であるか、つまり、住所と氏名は必ずしも必要ではないように思われます。個人の意見書の写しについては、氏名、住所等を除外しても、審議は十分可能であったのではないかという疑問が残ります。

意見書は、都市計画法第17条第2項に基づくもので、市の住民及び利害関係人は市に対して意見書を提出することができ、市は提出された「意見書の要旨」を都市計画審議会に提出しなければならない（同法第19条第2項）となっています。提出者は、「意見書の要旨」が審議会で審議されることは認識していますが、必ずしも意見書の全面公開を同意していることにはなりません。全面公開が前提だとすれば、意見書の提出を躊躇する人がいるかもしれませんし、そうすると住民や利害関係人の多様な率直な意見の収集が困難になるおそれがあります。

それゆえ、意見書を提出する市民はその意見が公開の場である審議会に付されることは認識しているという申立人の意見には全面的には同意できませんが、法律が規定しているのは「意見書の要旨」であるのに、要旨ではなく意見書の写しを提出する予定であ

ることを理由に非公開とするのは疑問があるように思います。

次に、法人である〇〇からの意見書については、当該時点での〇〇（法人）の事業継続・再入居に関する見解や△△（法人）などの「□□（法人）ら」との交渉経過、内容等についての不確定の具体的な内部情報（仮店舗に関する諸問題、再入居後の売り場面積、家賃等の問題等）が含まれていますので、審議の時点で公開・開示されれば、「当該法人等又は当該個人の競争上の地位、財産権その他正当な利益を害するおそれがあるもの」（第3号）や「特定の者に不当に利益を与え、若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの」（第5号）に該当すると会長が判断したとしても、それは裁量の範囲内であり、不当とは言えないと思います。なお、〇〇（法人）が臨時株主総会で方針を決定したのは、約2ヶ月後の平成26年5月〇日でした。

また、第5号の「開示することにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれ（る）…おそれ」に該当するかどうかについては、抽象的にはそのおそれは考えられますが、もう少し具体的な蓋然性について納得のいく説明が必要ではないかと考えます。

3 非公開とする理由等の説明について

本件の苦情の申立てに対する「市からの回答」は、審議会の会議を非公開とした理由等について、かなりよく検討したうえで記載されていることが窺えます。ところが、「苦情申立ての趣旨」によると、申立人に対する市の当初の説明はこれとは多少異なるものであったようです。

申立人は、市の担当者は、「非公開の理由は、情報公開条例第7条第2号、第5号である」と説明した旨主張します。つまり第3号の該当性については言及がなかったということです。申立人の主張どおりであるとすれば、市の当初の説明は不十分であったように思われます。審議会の会議は公開が原則であり、非公開とするのは例外ですから、非公開とするのであれば、その理由と根拠を明らかにして正確に説明すべきであると考えます。

なお、担当課の職員が「非公開と傍聴禁止の決定は担当課長の専決事項である」と誤った説明をした旨の申立人の主張に関しては、「市からの回答」のとおり、会長が非公開と決定したのですが、市としては、説明が舌足らずで、誤解を生じさせてしまったことを認めて、お詫びしているところです。

4 結論

審議会の会議を非公開としたことは、会長の裁量の範囲内の行為で不備はなかったものと考えます。しかしながら、非公開の理由や条例の該当条項についての担当職員の申立人への当初の説明は、不十分なところがあったように推認されます。今後は、非公開とする場合は、該当事由等を慎重に検討し、適切な説明が行われますように希望します。

(3) マンション管理相談会に関する対応

【苦情申立ての趣旨】

- 1 私、市の取組みであるマンション管理相談会（以下「相談会」という。）に行ったとき、2名いる相談員（〇会（以下「〇会」という。）所属のマンション管理士）のうちの1人（以下「本件相談員」という。）が、「すでにマンション管理相談会で相談した内容を、また相談されに來たら我々は困る。相談したいのなら、有料で個別の管理士に頼んで下さい。」と言って、私の相談を拒んだ。今後、私が相談会に行ったとき、本件相談員が再び同様に相談を拒むのではないかと不安である。

この件について建築計画課に電話をしたところ、〇会会長に伝えてもらえることになった。そして後日、〇会会長から、建築計画課を通した形で、今後このようなトラブルがないようにする、会の内部で話をまとめる、という回答をいただいた。しかし、私としては、同一内容の相談を拒否せず受けるという本件相談員の意思を確認できなければ不安である。

また、再度建築計画課に電話をしたところ、今度は建築計画課を通して〇会会長から以下のような回答をいただいた。すなわち、〇会の理事会において、今後このようなトラブルを相談会で起こさないという合意がなされ、同一内容の相談であっても拒否することなく受けるという方針を決定したので、本件相談員にもこの方針に従ってもらおうというものである。もっとも、〇会会長は、本件相談員から、この方針に従うかどうか、今後このようなトラブルを起こさないかどうかという意思確認までは行っていないそうである。しかも、建築計画課は、〇会会長から「本件相談員にも会の方針に従ってもらおう」との回答があった以上、〇会の会員の対応について強制はできないと説明するだけである。

そうであれば、私は今後再び相談会で本件相談員ともめるかもしれないと不安なまま、安心して相談会に行くことができない。〇会に対して強制はできなくても、協力を求めるなどして、本件相談員の対応につき意思確認をしてもらえるよう建築計画課からお願いをしてほしい。そして、その結果を迅速に伝えてほしい。市民に不安を与え続けないための市の対応が求められると思う。

- 2 相談会は市の主催なのか〇会との共催なのか、市のパンフレットやホームページの文言からは分からない。また、相談会の責任の主体が誰か分からず、建築計画課と〇会との関係もあいまいである。たとえ共催であったとしても、市民からの苦情は放置せず市が対応すべきである。そして、市が〇会に対して、例えば「トラブルを起こした会員が今後対応を改めなければその会員を相談員として派遣してもらっては困る」と伝えるなど具体的な再発防止策に取り組んでほしい。

【市からの回答】

1 本件相談員の意味確認について

マンション管理相談会（以下「相談会」という。）は〇会により行っているため、相談対応について、〇会会長（以下「会長」という。）に状況を確認したところ、「同じ相談であれば同じ回答であり、個人的な意見を聞かれると、無料相談の範囲を超える」旨を、2名いる相談員のうちの一人（以下「本件相談員」という。）が申立人に対し説明したところ、申立人はもう一人の相談員にて相談を受けたとの報告を受けております。

本件については、申立人から本市へ相談を受けて以来、申立人の意見を随時〇会に伝え、〇会に対し適切な対応を求めてきました。

申立人の主張については、同一内容であっても拒否せず受けることを相談員に徹底させ、会の方針に納得できなければ相談会に出席させないという〇会の方針を会長に確認し、その旨を市から申立人に対し伝えてきました。

相談会は、マンション管理士個人と契約を結ぶのではなく、団体である〇会の共催関係により実施しています。再発防止のためには、すべての相談員の意思統一が必要であることから、本市としては、〇会に対して、今後、市民が安心して相談できるよう、〇会としての意思統一を求めてきたところです。

なお、本件相談員に対しては、〇会において意思確認を行い、その旨を平成26年3月〇日に会長より申立人に伝えております。

2 広報の文言について

申立人のご指摘のとおり、チラシやホームページでは主催なのか共催なのか明記しておらず、相談会における〇会と市の関係について分かりづらい部分も見られます。広報媒体における制限等もありますが、出来る限り早急に実施体制等を明らかにした広報を行い、市民に対し誤解を与えないよう努めます。

3 市民からの苦情の対応について

相談会において本市は受付窓口として役割を担う中で、相談会に対する苦情についても、放置するという事は考えておりません。

各々の立場において判断できることに違いはあるものの、本相談会における苦情等には、市と〇会が協力して対応しなければならないと考えます。

本件についても、市が窓口となり対応しており、申立人の〇会に対する苦情を聞き取り、〇会に対し適切な対応を求めて、その結果を申立人に伝える等、問題解決に努めてきたところです。

4 具体的な再発防止策について

会員が会の方針に納得できなければ、相談会から外れてもらう旨を会長より聞いており、市としても、〇会の意思統一を求めてきたところです。

相談会につきましては例年、〇会の企画に対する共催申請に対し、熊本市の後援等に関する要綱に基づき承認し、実施していますが、各々の相談員により取り扱いの不統一によるトラブルが起こらないよう、取り決めの明確化と相談員への徹底を〇会に求めるとともに、〇会と協議の上、本事業における熊本市と〇会の各々の役割と責任も明確にしながら、広報の表現を見直し、市民に対し不安と誤解を与えないよう努めていきたいと考えております。

【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨によれば、論点は二つあります。ひとつは、市はマンション管理相談会にどのように関与しているのか、もうひとつは、市（建築計画課）はマンション〇会の相談員に対してどこまで指導することができるのか、です。

1 市はマンション管理相談会にどのように関与しているのか。

(1) マンション管理相談会の開催の経緯

マンション管理相談会（以下「相談会」という。）はどのような目的で開催されているのかがまず問われます。

市の説明によれば、平成20年6月に、〇会より市に対して共催依頼があり、同年8月より相談会が実施されているということです。その目的は四つ挙げられています。

①マンション管理組合の適正な活動・運営が民主的な方法で行われるように無料相談会を開催して、マンション管理に対する関心を高め、管理組合の適正な運営が行われることの重要性を知る機会を提供すること、②マンションに関する個人の疑問や問題点を分析し、疑問・問題点に関する情報提供を行うこと、③相談内容などの情報を分析・集計し、安全で良質な住居と居住環境の実現を目指した広報を行うこと、④マンション管理士の資質を高める研修の機会とすること、です。

④は〇会側の意味づけですが、①—③は、全体として、マンション管理組合の適正な運用に寄与するために、マンションに関する個人の疑問に応える相談の機会をつくるために無料相談会を開催することが目的とされています。

毎年、〇会から、無料相談会の企画書が市に提出されていますが、それによれば、相談会は〇会の主催、熊本市の共催で実施されることになっています。〇会が会員であるマンション管理士のなかから相談員を派遣するのに対して、共催している市は経費を負担していませんが、相談会の場所を提供し、予約窓口と問い合わせ先を引き受けるという内容になっています。

(2) 市と〇会の共催関係

「良好な管理組合運営のために」と題したチラシには「熊本市の取組み」のひとつとして、「マンション管理相談会」が紹介されています。相談員の欄には〇会と書かれ

ているのは、〇会に所属している相談員という意味だと思います。費用は無料となっています。相談会への予約申込み先も問い合わせ先も、熊本市都市建設局建築計画課であり、開催場所は市役所本庁舎1階ロビーまたは9階会議室と記されています。

市の回答によれば、〇会が毎年提出している企画書と同じように、相談会を主催しているのは〇会で、熊本市が共催ということです。相談会は、市がマンション管理士個人と契約を結ぶことによってではなく、団体である〇会と市の共催で実施されているということです。

ところが、現在のチラシやホームページを見るかぎりでは、申立人が指摘されているように、市が相談会にどのように関与しているのかは明確ではありません。市民の方々の中には、熊本市が相談会を主催していると誤解される方々もおられることが予想されます。

市は、これから市民の方に誤解のないように広報の表現を見直していくことを約束していますので、市が今後どのように広報の仕方を改善するのを見守る必要があります。

ここでは、市の回答に従って、相談会の主催者は〇会で、市は共催者であるという前提で考えますと、相談会で相談員が相談者に対して不適切な対応をしたような場合には、相談員を派遣している〇会がその相談員に対する指導責任を負うと考えるのが通例です。相談者が、相談員の対応に関する苦情を市に対して伝えた場合には、市は〇会に相談者のその内容を伝えて、あくまで〇会としての対応を求めることとなります。相談員個人に対する具体的な指導内容については、〇会の判断に委ねられることになると考えられます。

今回のケースでは、チラシ等では相談会が市の主催か共催かが明確でないという認識に基づいて、申立人は、市が〇会に対して特定の相談員に意思確認するよう求めてほしいと要望しておられますので、市は〇会の相談員に対してどこまで指導することができるのかを、具体的なケースに即して検討したいと思います。

2 市は〇会の相談員に対してどこまで指導できるのか。

(1) 申立人の要望に対する市の対応の限界

相談会に出席した際に、すでに相談会で相談した内容をまた相談されたら困るとして、ひとりの相談員が申立人の相談を拒んだ、ということです。そのときにはもうひとりの相談員が相談に応じてくれたが、相談を拒んだ相談員（以下「本件相談員」という。）に再び相談を拒まれるのではないかと不安であると建築計画課に電話しておられます。市は申立人の不安について〇会会長に伝えたところ、〇会の理事会で、同一内容の相談であっても受けるという方針を決定したから本件相談員にもこの方針に従ってもらおう、という会長の回答が、市に伝えられ、市から申立人に伝えられています。

〇会の方針に従うという本件相談員自身の意思確認がなされていないから不安だと

いう理由で、申立人はさらに市に対して、〇会の方針に従うという本件相談員の意思を確認するように〇会にお願いしてほしいと要望されたのでした。それに対して、市は、〇会の方針には本件相談員にも従ってもらうという会長の回答があった以上、〇会の会員に対する対応について強制することはできない、と回答しています。

この市の回答が、相談会が〇会と市の共催であることに基づくものであるのは明らかです。相談員を選ぶのは〇会ですから、相談員が相談者に対して不適切な対応をした場合には、〇会がその相談員を指導することになります。市は、相談員に対する相談者からの苦情の内容を〇会会長に伝えて、〇会に対して適切な対応をお願いしています。しかしそれ以上に、個々の相談員に対してどのように具体的に指導するかは、〇会の判断に委ねられたものと思います。このような対応によって、市と〇会の信頼関係に基づいた共催関係が成り立っていると言うことができます。

(2) 申立人の要望に対する〇会の対応

相談会において相談者と相談員のトラブルが生じたとすれば、相談者は第一次的には相談員を派遣した〇会に対して苦情を伝えるのが常だろうと思いますが、市が主催か共催かはあいまいであるとはいえ、市が関与しているのは明らかですから、申立人は市に対して電話されたのでした。

申立人は、〇会が本件相談員の意思確認をするように、市が〇会に求めてほしいと要望しておられますが、市にできるのは、二つのことです。ひとつは、相談員の不適切な行為が〇会による相談会の運営の方針に関わる場合には、〇会としての方針を明確にするように〇会に求めることです。〇会としての対応も求めることができなければ、相談会の共催事業もできないはずです。もうひとつは〇会に対する申立人の要望をそのまま〇会に伝えることです。

申立人はこれら二つのこと以上のことを市に期待しておられるように思います。申立人の具体的な要望に応じるように〇会に求めることができないというのが市の説明は、共催関係を考えると、妥当であったと言うことができます。

申立人が本件相談員に対する直接の指導を求めたいのであれば、市に対してではなく、〇会に対して求めていただく必要があると思います。〇会会長のほうから、申立人に直接会って説明したいと申し出られたことがあります。申立人は、あくまで市の指導に期待しておられたためか、〇会会長の申し出を拒んでおられます。

市の回答によれば、〇会会長は、〇会の理事会で決まった方針に従うという本件相談員の意思確認をされたことを、相談会に参加しておられた申立人のところに向いて直接お伝えいただいたということです。このことは、〇会会長が〇会の責任において申立人の要望に応じていただいたことを意味しています。これは、市が〇会に対して求めることができなかったことです。〇会会長が本件相談員に対して具体的指導をされたことを意味しています。しかも、その内容は、申立人が〇会に求めてほしいと

市に要望しておられた内容そのものですから、これによって、本件相談員と再びトラブルになるという申立人の不安はひとまず解消されたものと期待しています。

市は、これからも、〇会との間で役割と責任を明確にしながら、市民の方々に不安と誤解を与えないように努めるということですので、申立人も、安心して相談会にご参加いただけるのではないかと思います。

(4) 道路工事で出た廃土に関する対応

【苦情申立ての趣旨】

私は、以前、熊本市に合併する前の〇〇町（以下「旧〇〇町」という。）役場から相談され、道路拡張工事の際に出た大量の廃土について、石混じりのない土であれば私の所有する畑に入れても良いと承諾したが、実際には砂利が混ざっていた。そのため、旧〇〇町時代にはA課にこの件を相談していた。

しかし、平成22年に旧〇〇町が熊本市に合併した後、B室に相談すると、この件を引き継いだ担当部署がなく対応できないと言われた。

また、その際、この件の担当窓口としてC課を案内されたので、相談したが、C課からは、B室に相談してほしいと言われた。そこで、再度B室に相談したものの、以前と同じ対応をされるだけである。平成26年3月にも再度相談したが状況は変わらない。また、C課からもB室からもオンブズマンに相談してほしいと案内されるだけで対応してもらえない。

担当部署が分からずたらい回しにされ、どこに相談すればよいのか分からず困っている。どこかの部署がきちんと対応してほしい。

【市からの回答】

1 B室の回答

平成22年3月に申立人からB室にご相談がありましたが、旧〇〇町時代の事業であったことから、D課に連絡しました。その後申立人から平成25年3月頃に電話がありました。申立人の相談の内容は、旧〇〇町時代の事業に関連して畑に砂利が混ざっており、これを取り除いてほしいというものでした。しかしながら、B室の所管は旧B町地区に現在ある道路の管理であり、申立人の相談内容は所管外であることから、B室では対応することができないものでした。さらに、相談内容の事業は旧〇〇町時代のもので、相談いただいた当時すでに終了している事業であり、現時点ではどの課の所管にも属しないものと判断した結果、「区役所内の他課の所管に属しない事項に関する事」を所管するC課の所管と判断し、申立人から同課にお電話していただくようお願いしました。

その後、平成26年3月〇日に申立人から電話がありました。相談の内容は以前と同様のものであり、B室では対応できないので、C課に相談していただきたいと伝えました。そして、申立人の相談内容をC課に伝えました。

翌〇日、B室から状況確認のため申立人へ電話したところ、お話の中で、申立人が以前

C課に電話された際にオンブズマン事務局の案内を受けており相談しようと思うが、オンブズマンに今までの話の内容を再度説明するのは大変なのでB室から説明してほしいとのご要望がありました。そこで、同日オンブズマン事務局に連絡し、今までの経緯の概略を説明した上で、再度B室から申立人に電話し、オンブズマン事務局に連絡したことを伝えました。

なお、本件に関する対応窓口については、C課との協議により、同課を窓口とすると決定いたしましたが、決定が遅れご迷惑をおかけしましたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

2 C課の回答

平成25年4月頃に申立人から電話があり内容をお聞きしました。申立人のお話によりますと、これまで対応してきた部署が旧〇〇町時代のA課であったこと、また、C課の所管は、庁舎等の管理や広報紙の発行、防災、選挙事務であることから、本件の所管はB室と判断して、同室にお電話いただくようお願いいたしました。

後日、申立人から再度電話があり本件の対応を依頼されましたが、B室にお電話いただくようお願いしました。また、申立人から、こういった件での不服申立てについての担当課はないのかという質問があり、オンブズマン事務局を紹介しました。

本件につきましては、申立人から最初に連絡をいただいた時点で、B室へ確認を行い、本件の窓口や対応について協議すべきであったと深く反省しております。申立人にご迷惑をおかけいたしましたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

平成26年5月末、B室とC課が協議をした結果、本件の対応窓口はC課とする旨決定いたしました。今後は、C課までご相談いただければと思います。

【オンブズマンの判断】

1 申立人の苦情は、平成22年3月に〇〇町が熊本市と合併した後、自己所有の土地に搬入された土砂のことについて熊本市に相談しようとしたところ、B室とC課との間をたらい回しされ、担当部署がないと言われて、どこに相談していいのかわからないので困っているというものです。

2 本件の経過は以下のとおりです。

① 平成25年3月ころ、申立人からB室に相談があり、B室では相談の中身が旧〇〇町時代の事業に関するもので、その時点ではどの課にも所属しないものと判断し、C課に電話するように教示しました。

② 平成25年4月ころ、申立人がC課に電話したところ、同課では、C課は対応できる部署ではなく、旧〇〇町の事務を引きついでいるのはB室であると判断して、B室に相

談するように教示しました。

③ 平成 26 年 3 月〇日、申立人が B 室に電話すると、B 室では対応できないので、C 課に相談するように言われました。そして、B 室では、申立人の電話の内容を C 課に伝えました。

④ そこで、同日ころ、申立人が C 課に電話すると、C 課では対応できないので B 室に相談するように言われました。その際に、申立人は、熊本市オンブズマン事務局を紹介され、苦情を申し立てたとのことでした。

3 以上の経過から明らかなおり、申立人は、B 室と C 課の間を、何回もキャッチボールされて、相談の窓口を決めてもらえず困惑しています。市民の立場から見ると、市の対応が当を得ていないことは明らかです。市においてもご迷惑をかけたこととお詫びしているところです。

平成 25 年春に相談を受けた B 室が C 課に行くように教示し、これに従った申立人から相談を受けた C 課が B 室の業務であると判断した時点で、両者が協議してどちらを窓口にするかを定めるべきであったと考えます。

本件については、申立人がオンブズマンに苦情の申立てをした後に、C 課と B 室が協議をした結果、C 課が窓口となると決めたそうですので、申立人においては、今後は C 課にご相談ください。

(5) 用地交渉に関する対応

【苦情申立ての趣旨】

1 用地買収における職員の不手際について

私と A 氏と B 氏の 3 人は、平成 10 年 2 月に墓地（以下「本件土地」という。）を相続した。その際の、私と A 氏の相続分は等しかった。

平成 23 年 8 月に、熊本市が施工する道路改修工事に伴って、3 人は本件土地を市に売り渡すことになり、同年 9 月〇日に売買契約を締結した。

その後、A 氏から、A 氏に支払われた買収価格は市から口止めされていることや、当時の市の担当者に対して A 氏が金品を渡していたことなどを聞いたため、上記契約について疑惑が生じた。

そこで平成 24 年 11 月に当時の担当者に電話をして尋ねたところ、「A 氏には、『なんてん』や『玉つげ』などの立竹木についての補償はした。しかし、大きい立竹木については市が伐採してあげたに過ぎず、補償はしていない。

また、A 氏から金品をもらったりもしていない。」ということだった。しかしながら、ちょうどその当時、A 氏は口癖のように「市の職員と裏取引ができた。」と言っていたこ

とから、担当者の説明には納得ができなかった。そこで、平成 25 年 4 月に、本件土地の買収に関する「公共事業用資産の買取等の証明書」などの開示請求を行い、開示された書類を確認したところ、A 氏に対して大きい立竹木についての補償までなされていることが判明した。

そこで担当者に問いただしたところ、A 氏から金品を受け取ったことを認めたとうえで、「長い間本件土地を売らないと言っていた A 氏のサインがどうしてもほしかった。A 氏から高額な補償金を要求されたので、大きい立竹木の補償金を含んだ総額〇〇万円を A 氏だけにあげてしまった。A 氏が恐かった。」などと言われ、謝罪もされた。

大きい立竹木は、土地と同様に、相続を契機として私と A 氏は等しい持分割合で共有していたものである。それにもかかわらず、なぜ市は私の持分に対する補償金まで勝手に A 氏にあげたのか。市にはそんな権限まであるのか。また、なぜ当時の担当者は、私に対して、A 氏にだけ補償したことの説明もしてくれずに、あたかも騙すかのように契約書や確認書などの書類に印鑑を押させたのか。

また、上記契約に際しては、B 氏の署名・捺印も必要だった。しかしながら、B 氏が病気で自ら契約できなかった状態をあたかも利用するかのよう、何の権限もなく A 氏が勝手に B 氏に代わって署名・捺印をしているのを、担当者は黙認していた。そのようなやり方にも問題があると思う。

2 上記職員に対する C 課の処分について

上記のような職員の行為は許されるべきものではなく、当然に処分の対象になるものと考えられる。

そこで、平成 25 年 7 月〇日に C 課に本件のことを訴えた。

ところが、同年 8 月〇日に C 課から連絡が来て、当時の担当者に聞いたところ、「A 氏にのみ大きい立竹木に対する補償をしていたことは忘れていたので、補償をしていないと申立人に答えてしまった。しかしながら、既に謝った。」ということであり、それならば処分の対象にはならないと言われた。

用地買収に関わった職員が、その際に A 氏から金品をもらっていたうえ、私に権利があった立竹木に対する補償金まで勝手に A 氏にあげていたという不手際があったにもかかわらず、そのような職員を処分しないということに対しても納得ができない。

【市からの回答】

1 用地買収における職員の不手際について

(1) 立竹木の補償について

申立てに係る土地については墓地としてのみ利用されていた土地であり、その土地に存する墳墓及び立竹木は一体の祭祀財産であると認定しました。このことについては、境界立会い時に、申立人と A 氏と確認しています。

祭祀財産については、民法第 897 条（祭祀に関する権利の承継）に規定されているとおり、その所有権については一般の相続財産とは別に祭祀継承者に受け継がせることとなっています。

このことから、当該土地に存する物件の相続については、B 氏や申立人から A 氏を祭祀継承者とする確認書を頂き、その上で A 氏と当該物件の補償契約を締結したものです。

本件のような誤解が生じたのは、確認書の中に祭祀財産には立竹木まで含まれることの記載がなかったことや、図面の添付がなかったことが原因ではないかと考えられます。今後は、このようなことがないように注意してまいります。

（2）立竹木の補償は行っていないと答えたことについて

補償内容の問い合わせについては、平成 24 年から平成 25 年にかけて申立人より当時の担当者に電話があり、立竹木の補償内容について問われましたが、一年以上も前で記憶も定かでなかったことから、立竹木の補償は行っていない旨の回答をしています。その後、何度か補償内容のことを尋ねられたため、D センターへ原議を確認しに行ったところ、立竹木の補償をしていることが判明しましたので、申立人へ電話にて補償していた事実を報告し、謝罪をしました。

（3）B 氏との契約締結について

B 氏の病気に関することについては、当該土地取得の交渉を行っている際に、本人はもとより、申立人や A 氏からも聞いたことはなく、用地交渉時に自宅を訪問した際にも日常的な挨拶を行っていたことから、そのような認識はありませんでした。

なお、祭祀継承者の確認書及び土地売買契約書（当該土地の法定相続分）の締結の際も、B 氏に確認し了承を得た上で、A 氏が隣席で署名、押印をしています。

2 職員に対する C 課の処分について

（1）立竹木の補償は行っていないと当時の担当者に嘘をつかれたことについて

当時の担当者は、申立人から立竹木の補償のことを尋ねられた際には、職場を異動しており手元に原議がない状況であり、また、契約から時間も経過していたこともあり、墳墓の補償のことしか認識がなく、立竹木の補償はしていないと回答してしまったということでした。その後、何度か同じことを尋ねられて不安になったことから、D センターへ原議を確認しに行ったところ、立竹木にも補償していたことが判明したため申立人へ謝罪したということでした。

当時の担当者が当初誤った回答をしたことにつきましては、当時の担当者に落ち度があったと認識しておりますが、懲戒処分に該当する程の非違性はなかったものと判断しました。

(2) 申立人への説明もなく、A氏にだけ立竹木の補償がなされたことについて

当時の担当者によると、祭祀の承継者がA氏に決まったことから、墳墓の補償はA氏に行うことになり、その墓地にあった立竹木についても墳墓と一体で処理するとの認識で補償を行ったということでした。契約締結から支払事務に至るまで、Dセンター及び関係課の了解を得て決裁をしており、その判断及び手続きに非違性は認められないことから、懲戒処分に該当するものではないと判断しました。

(3) 当時の担当者が、A氏から物品を受領したということについて

このことについて、当初、当時の担当者は受け取った記憶がないとしていましたが、その後、申立人からA氏が同担当者へ物品を送った際の発送伝票が提出されたことから、同担当者に対して、再度聴取を行い、当該事実の認否を確認したところ、同担当者が配達記録の確認により配達完了となっていることを認めたため、熊本市としては当該事実があったものと判断しました。

職員が利害関係者から物品を受け取ることは、熊本市職員倫理規則（以下「倫理規則」という。）第3条第1項第1号の規定に違反する行為ですが、A氏がC課の聞き取りに対して、当該担当者から誠心誠意対応してもらったお礼として一方的に贈ったものであり、他意はないと強く主張されていること、補償額算定については、担当者の裁量の余地がない仕組みとなっていることから判断し、懲戒処分にまでは至らないものの、倫理規則に反する不適切な行為であり、そのことを強く戒めるため、熊本市としては文書による厳重な注意・指導を行いました。

【オンブズマンの判断】

申立ての趣旨と市の回答を踏まえると、論点は二つあります。ひとつは、墓地の買収交渉において申立人に対する担当職員の説明は妥当だったのかどうか、もうひとつは、その担当職員には、申立人が求める処分に相当する事実があったのかどうか、です。

1 墓地の買収交渉において申立人に対する担当職員の説明は妥当だったのか。

(1) 墓地にある立竹木の補償をめぐる申立人と市の対立

道路改良工事のために、市によって申立人らの所有する墓地が買収されることになりました。申立人は、A氏およびB氏とともに、その墓地を平成10年2月に共同相続しておりましたが、その土地は法定相続分（B氏の持分は1/3、申立人とA氏の持分は各自1/3）で相続され、その相続分に応じた価格で買収されました。

墓地には、墳墓とその傍の低木と墓地の周辺部分に植わっている大きな立竹木とがありましたが、墓地の買収に際してそれらはどのように扱われたのかが問題になります。そのなかでも今回の申立ては、立竹木の補償に関わるものです。

立竹木は土地の従物とみなされますので、立竹木も、土地と同様に共同相続される

と考えるのが通例であろうと思います。申立人も立竹木の補償を期待しておられたことがうかがわれます。

ところが、申立人の「公共事業用資産の買取り等の証明書」（以下「証明書」という。）には、もっぱら墓地の買取り価格（所有権の持分 1/〇の金額）のみが書かれていましたが、A 氏の「証明書」には、墓地の買取り価格に加えて、墳墓移転料、立竹木移転料および移転雑費補償金が書かれていたのです。

この扱いの違いが申立人に判明したのは、後日、申立人が情報開示請求をされた結果です。A 氏だけに立竹木の補償がなされていたのは納得できない、というのが申立人の主張です。

この主張に対して、「確認書」に基づいて A 氏に対してのみ立竹木の補償をしたというのが市の回答です。A 氏が祭祀財産を承継するという「確認書」に申立人が署名・捺印しているという事実と、立竹木は墳墓と一体的なものとして祭祀財産に含まれるという認識とが、市の回答の前提になっています。

以上のような主張の対立から二つの問題点がうかがわれます。第一は、補償交渉において「確認書」は何を意味しているのか、第二は、墓地にある立竹木は土地と同様に共同相続されるのではなく、墳墓と一体的なものとして祭祀財産に含まれるという市の認識は妥当なのかどうか、です。

（2）補償交渉における「確認書」の意味

① 立竹木の補償は申立人にどのように説明されていたのか。

立竹木調査票によれば、墓地に植わっていた立竹木は 12 本です。樹高が 15m もある木が 6 本、樹高 8m の木が 1 本、樹高 5m 前後の木が 2 本、樹高 3m の木が 1 本、樹高 2m 程度の木が 2 本です。

墓地の補償交渉のなかでは、担当職員（以下「職員」という。）は、申立人の問い合わせに対して、立竹木の補償は行っていないと答えた、というのが申立人の証言です。申立人は職員から、大きい立竹木については市が伐採してあげたのであって、補償はしていないという説明を受けた、と証言しておられます。しかし、そのことに疑念を抱いた申立人が市に対して情報開示請求をされた結果、もっぱら A 氏に対して大きな立竹木の補償がなされていることが判明したのです。

申立人は、その直後に、あらためて職員に立竹木の補償がなされたのかどうかを問い合わせておられますが、職員の回答は、以前と同様に、立竹木の補償はしていないというものでした。申立人には、職員は、申立人が立竹木の補償のことを知らないからまだ嘘が通用すると思っているように見えたに違いありません。

A 氏だけに立竹木の補償がなされている事実を知ったことを職員に伝えたところ、職員も最終的にはその事実を認めて、電話で申立人に対して謝罪をした、というのが申立人の証言です。

これに対する市の回答は、申立人から立竹木の補償について問われたときに、1年以上も前のことで記憶が定かではなかった職員は、立竹木の補償は行っていない旨の回答をした、というものでした。その後も何度か申立人に問われたので、職員はDセンターで原議を確認して、A氏に立竹木の補償もしていたことが確認できたので、申立人に対して電話で謝罪した、ということです。

職員の対応には疑問が残ります。1年以上前のことで記憶が定かではないと言いながら、職員は立竹木の補償はしていないと回答しています。記憶が定かでないならば何も回答できないのが普通ですが、立竹木の補償はしていないと明確に回答していることからすれば、職員には何か思い当たることがあったのではないかとこの疑いが残ります。職員は、補償交渉時には大きな立竹木の補償はしないと申立人に説明していたことを思い出したか、A氏のみにも補償していたことをA氏との約束で申立人には伝えないことになっていたことを思い出したのではないかと、この疑いです。

補償交渉の進め方から推測するかぎり、墓地の上にあるものは墳墓も立竹木もすべて祭祀財産に含まれるという合意が相続人の間になかったからこそ、A氏のみにも立竹木の補償がなされていた事実を知った申立人が、職員から虚偽の説明を受けたと思われるものと推測されます。

職員はA氏から、祭祀財産として扱われた立竹木の補償内容については、申立人には言わないように要請されていたことが推測されます。市には、A氏に対する補償内容について守秘義務があるのはわかります。しかし問題はそれ以前のところにあります。そもそも立竹木は祭祀財産に含まれるという市の認識が妥当だったかどうかです。この問題の鍵になるのが「確認書」です。つぎに「確認書」の作成時にその内容がどのように説明されたのかを見ておきたいと思います。

② 職員は「確認書」の内容を申立人にどのように説明したのか。

申立人は、市が求めた「確認書」に署名・捺印しておられます。その「確認書」に書かれているのは、墓地である土地そのものは法定相続分で分割相続されるから、申立人の相続分は1/〇であること、および、A氏が墓地上の墳墓を祭祀として承継すること、です。立竹木の補償についても、立竹木が祭祀財産に含まれるのかどうかについても、「確認書」には何も書かれていません。それにもかかわらず、市は、立竹木は墳墓と一体的なものとして祭祀財産に含まれると認識していたと回答しています。その根拠にされているのが「確認書」です。

墓地に存する物件の相続については、申立人からA氏を祭祀承継者とするという「確認書」をいただいたうえで、A氏と当該物件の補償契約を締結したという市の説明も、そのことを示しています。しかも、墓地に存する物件に立竹木が含まれていることは、境界立会いのときに申立人にも確認されているというのが市の説明です。申立人がそう思っておられないのは申立人の「誤解」であって、このような「誤解」

が生まれたのは、「確認書」に立竹木が祭祀に含まれるとの記載がないこと、墓地の図面の添付がないことが原因ではないかというのが市の説明です。「確認書」はこの二点で曖昧であるのは確かですが、申立人が「誤解」しているという説明には疑問があります。

申立人が「確認書」に署名捺印をしておられるのは確かです。しかし、申立人は、職員からは立竹木の補償はしないという説明を受けていたということですから、申立人は立竹木について記載されていない「確認書」に疑問を感じられなかったのではないかと、したがって、「確認書」がそもそも立竹木について扱っているという認識それ自体が申立人にはなかったのではないかと推測されます。

その土地に存する墳墓と立竹木は一体の祭祀財産であるかどうかは重要なことであるにもかかわらず、そのことが「確認書」に明確に書き込まれていなかったばかりか、「確認書」の作成時にも説明されていなかったとすれば、市は「確認書」の意味と立竹木の補償について、申立人に対して説明責任を果たしていたと言えません。

通常は、土地が共同相続されるのと同様に、土地の従物である立竹木も共同相続されるのですから、通常と違って A 氏だけに立竹木を補償したいのであれば、相続人の中で協議される必要があったはずですが、そのような協議に基づく相続人間の合意が「確認書」に結実していると考えることには無理があります。そうであれば、市が「確認書」を根拠に、立竹木は墳墓と一体の祭祀財産であるとみたのが妥当なのかどうかをあらためて検討する必要があります。

(3) 立竹木は墳墓と一体の祭祀財産であるという市の認定は妥当か。

「墳墓」とそのすぐ傍にある樹木が祭祀財産であることには、異論はないはずです。問題は墓地の周辺部分にある立竹木が「墳墓」と同様に祭祀財産に含まれるかどうかです。立竹木は土地の従物として扱われますので、立竹木も土地と同様に共同相続されると考えるのが通例であるとしても、相続人の中で協議すれば、立竹木を単独で相続することも立竹木を祭祀財産に含めることも可能です。しかし、今回のケースではそのような協議に代わる役割を負わされているのが「確認書」であるように思います。

申立人の証言によれば、職員は、大きな立竹木は伐採してあげたのであって、立竹木の補償はしていないと申立人に説明しながら、市は「確認書」に依拠して A 氏には立竹木の補償をしていたということになります。「墳墓」と立竹木を一体的に祭祀財産と認定して祭祀承継者の A 氏に立竹木の補償もしたというのが市の説明です。申立人には、このような市の対応は矛盾しているように見えるはずです。

確かに、これまでと同じような雰囲気墓地を別の場所に再構築するために立竹木も墳墓と一緒に別の場所に移植するのであれば、墳墓と立竹木を一体的なものと認識する必要があるのは理解できます。墓地における墳墓と立竹木の間関係をみれば、墓地

の周辺区域にあった大きな樹木が、墳墓だけでなく墓地の空間を外界から隔てる役割を果たして、墓地全体の厳かな雰囲気を作り上げていたのは確かだと推測されるからです。

しかしながら、今回のケースでは、墓地の再構築のために大きな立竹木を移植することは考えられていません。立竹木の植わっている場所が狭い道路沿いの傾斜地であるために移植は困難であるという事情と、A氏が伐採を希望しておられることから、大きな立竹木はすべて伐採されることになったものと推測されます。したがって、立竹木の移転補償といっても、立竹木の移植費用の補償ではなく、墓地の土地所有権と同じように、樹木の市場価値（樹価）の補償になります。そうであれば、相続人間に明確な合意がないのに、墳墓と立竹木を一体的な祭祀財産とみなす必要性も可能性も失われることとなります。立竹木の樹木としての市場価値であれば、申立人も含めた相続人全体によって共同相続されて、相続分に応じて補償されるのが妥当だろうと思います。

それにもかかわらず、A氏だけに立竹木を補償するためには、A氏を祭祀財産の承継者であると認める「確認書」をB氏と申立人から提出してもらい、そのうえで立竹木も墳墓と一体的な祭祀財産に含まれると認識する必要があったことがわかります。

しかし申立人に「確認書」への署名捺印を求めるときには、立竹木の補償のことは何も説明されていないのですから、墳墓と一体的なものとして立竹木もA氏だけに補償するという「確認書」に込められた意図は申立人には説明されていません。職員は、「確認書」に込められた意図を説明しないまま申立人に署名捺印を求め、申立人も「確認書」に込められた意図に気づかないまま、「確認書」に署名捺印しておられるものと推測されます。実際にはA氏だけに立竹木の補償がされていたことが情報開示請求の結果申立人にわかったのですから、少なくとも結果的には、申立人は、職員から虚偽の説明を受けたこととなります。

補償交渉の過程で、立竹木の補償はしないという方針から、A氏だけに補償するという方針へと市の対応が変わったことも考えられます。そうであったとしても、申立人には補償方針の変更も新しい補償方針も説明されていませんから、少なくとも結果的には、職員は、申立人に対しては、立竹木の補償はしないという虚偽の説明を維持したままということになります。

これまでもっぱら、申立人との補償交渉を直接担当した職員だけを代表として取り上げてきましたが、職員は直接の担当者ではあっても、補償交渉の最終的な責任は担当課にあります。したがって、申立人に対して立竹木の補償についての説明責任が果たされていないことは、職員だけの責任ではありません。職員もDセンターも、立竹木の補償についても「確認書」の内容についても、申立人に対して説明責任を十分に果たしていなかったと言わざるを得ません。その点の反省が必要ですし、少なくとも結果的には虚偽の説明をしたことになるのですから、申立人に詫言の必要があると言

わざるを得ません。

用地交渉や補償交渉の担当職員が、今回のようなトラブルの再発を防ぐために、今回の事案から学ぶことができる教訓は少なくとも二つあるように思います。

ひとつは、共同相続されている土地・立竹木の買収・補償交渉に際しては、相続人の中で決めるべき事項と、相続人＝権利者と市職員との交渉によって決めるべき事項とを区別する必要があることです。前者が確定してはじめて後者が進められます。今回のケースでは、共同相続されたままだった墓地に関する協議事項と、市による墓地の買収・補償交渉とが同時に進行したことにより、相続人間で決めるべき事項にまで市職員が関与せざるを得なかったことが、問題を生じさせたように思います。

もうひとつは、複数の交渉相手と買収・補償交渉する際には、担当職員は、一方の交渉相手との交渉内容が他方の交渉相手に疑念を抱かせることがないように、双方の交渉相手に対して重要事項についての説明責任をきちんと果たす必要があることです。

とくに複数の交渉相手の間に意見の対立がある場合には、担当職員は難しい立場に立たされるはずですが、双方からの信頼を損なわない工夫が求められます。

用地買収交渉や補償交渉は担当職員の方々にとって苦勞の多い職務であること、担当職員は計画期間内に用地買収交渉や補償交渉を進めようと努力していることは容易に想像されますが、そのような交渉の過程で、今回の経験を生かしていただきたいとします。

2 職員には処分を要する事実があったのかどうか。

申立人が問題として取り上げておられるのは、つぎの四つのことです。① 職員が申立人に対して立竹木の補償は行っていないと嘘をついたこと、② 立竹木の補償については説明がないまま、申立人に「確認書」に印鑑を押させて、立竹木の補償はもっぱら A 氏に対してのみ行われたこと、③ B 氏が病気で自ら契約できない状態であることを知りながら、A 氏が B 氏に代わって署名捺印するのを黙認していたこと、④ 職員は A 氏から物品を受領したこと、です。これら四つの理由があるにもかかわらず、職員に対する C 課の処分がないのは納得できない、と申し立てておられます。そこで、墓地の移転補償の交渉過程に関わる職員と D センターに関する①②③と、物品を受領したとされる職員のみに関する④を分けて考えることにします。

(1) 墓地の移転補償についての職員と D センターの対応について

①②③についての市の反論を検討することにします。

① 職員と D センターは立竹木の補償について申立人に虚偽（嘘）の説明をしたのか。

職員は、立竹木は市が伐採してあげるのであって、移転補償の対象にならないと説明したというのが申立人の主張です。A 氏への立竹木の移転補償は申立人には知らされないまま行われたこととなります。

しかし、そのことに疑問をもった申立人は、市に対する情報開示請求により、A氏に対しては立竹木の補償がなされていたことを知ったのでした。A氏だけに立竹木の補償がなされたのは、祭祀財産はA氏が承継するという「確認書」にその根拠があるというのが市の説明ですが、立竹木も墳墓と一体の祭祀財産であるという説明は「確認書」の作成時には申立人にはなされていません。少なくとも結果的には、申立人からすれば、市から虚偽の説明を受けたこととなります。

② 「確認書」の内容についての職員とDセンターの説明責任は果たされたのか。

すでにみてきたように、申立人は「確認書」に署名捺印されていますので、A氏が祭祀財産の承継者であることと、墳墓が祭祀財産であることを認めておられます。しかし、立竹木も墳墓と一体的な祭祀財産であるという認識は申立人にはありませんでした。立竹木が祭祀財産に含まれるというのは通例ではないとすれば、A氏だけが立竹木を墳墓と一体的な祭祀財産として承継するためには、相続人間の合意が必要となります。「確認書」の存在が相続人の間に合意がある根拠とみるのには無理があります。

申立人の合意を取り付けるためには、立竹木も祭祀財産に含まれると説明して「確認書」への申立人の署名捺印を求めるか、「確認書」作成時にA氏だけに立竹木の補償をすることに申立人の同意を得ておく必要があったはずですが、いずれもなされていません。しかし、このように申立人に対する説明責任が十分に果たされていないのは、職員だけの責任ではなく、Dセンターの責任でもあります。

③ 職員はB氏が契約のことがわからないのにA氏が代理で署名捺印するのを黙認したか。

市は、土地の売買契約に際してB氏の確認了承のうえでB氏に代わってA氏が代理署名をしたのを認めています。それまでの交渉経過でもB氏は病気によって認知能力が乏しいという認識が市にはなかったというのがその理由です。自宅訪問の際にも日常的な挨拶を行っておられたことから、もしもB氏が病気という認識が市にあれば、B氏に成年後見人をつけていただいた上で契約することが必要だったこととなります。しかし、職員がB氏の病気を知りながら、その意思を無視してA氏と契約を交わしたと認められる証拠は見出しがたいと思います。

以上の①②③のうち、①と②については、立竹木の補償については職員もDセンターも十分に説明責任を果たさなかったこと、少なくとも結果的には申立人に虚偽の説明をしたと受け取られたことについては、申立人に謝罪する必要があると思います。そして、職員にもDセンターにも、補償交渉のあり方について今回のケースについての反省が求められると思います。

③については、身内の方から明確に告げられないかぎり、B氏の病気を担当職員が

推測するのは無理だろうと思います。

結論的には、職員にもDセンターにも、①②③については、懲戒処分も含めて何らかの処分を要するような事実はなかったものと考えられます。今回のケースを教訓として、今後の補償交渉のあり方に生かしてほしいと思います。

つぎに、職員のみに関わる④の論点について検討したいと思います。

(2) 物品を受領した職員に対する市の対応について

① 職員による物品の受領があったのか。

申立人は、職員はA氏から物品を受領していたと主張しています。それに対して、当初、職員は物品を受けとった記憶がないと言っている、というのが市の回答でした。

ところが、申立てからかなり時間が経過してから、申立人により、職員が物品を受領したことを裏付ける証拠として、A氏から職員に物品を送ったときのデパートの発送伝票3枚が提出されました。3枚の伝票は、A氏から職員に対して「歳暮」と「中元」と「粗品」が1回ずつ送付されたことを示したものでした。

C課は、職員に対して配達記録を確認するように指示したうえで、再度聴取を行い、職員が配達記録を確認して配達完了となっていることを認めたために、市としては、職員は物品を受け取っていたと判断した、ということです。

申立人の主張していたように、職員がA氏から物品を受け取っていたことが確認されたこととなります。この事実に対する市の対応がつぎに問題となります。

② 職員による物品の受領に対する市の対応について

熊本市には熊本市職員倫理規則（以下「倫理規則」という。）があります。その第3条には、利害関係者との禁止行為が列挙されていますが、第1項第1号には「利害関係者からの金銭、物品又は不動産の贈与（中元、歳暮、せん別、祝儀、香典、又は供花その他これらに類するものとしてされるものを含む。）を受けること」が規定されています。3枚の伝票によれば、A氏からの職員への物品の贈与は、「中元」、「歳暮」および「粗品」ですから、職員がA氏から物品を受領した行為は、明らかに利害関係者との間では禁止行為に当たります。いずれも社会通念的には儀礼的な贈与の範囲内のもではありますが、その受領は倫理規則に反することです。

しかし、市は、A氏にもヒアリングして、A氏が職員から誠心誠意対応してもらったことへのお礼として一方的に贈ったもので、他意はないことを強く主張されていることを確認していますし、補償額の算定には担当職員の裁量の余地がない仕組みになっていることも指摘しています。A氏が、補償交渉で大変お世話になりましたという率直な感謝の気持ちを物品に表されたことを疑う理由はありませんし、A氏からの物品の贈与が補償内容に影響を与えたという証拠があるわけではありません。

そこで、市は、これらのことも考慮して、懲戒処分にまでは至らないものの、儀礼的な範囲であっても、利害関係者から物品を受け取ることは倫理規則に反する不適切な行為であるとして、その行為を強く戒めるために、職員に対して文書による厳重な注意・指導を行った、ということです。

この回答によって、社会的な儀礼の範囲内の贈与であれ、利害関係者から物品を受けた職員に対しては、文書による厳重な注意・指導がなされるという市の明確な意思が示されたこととなります。

例えば、世間的な儀礼の範囲内で、歳暮、中元、粗品といった形で、感謝の気持ちやお世話になったという気持ちを物品に託するという社会的習慣が依然としてあるのは事実です。しかし行政に対する市民の信頼性を確保するためには、利害関係のある市職員に対する物品の贈与を、市民間のそれと同列に扱うことはできないのは明らかです。

お世話になったからといって利害関係があるか、利害関係のあった市職員に対して歳暮や中元のような贈与をされると、市職員は大変困惑するだけにとどまらず、市から倫理規則違反としての注意処分等を受けることを、市民の方々にもご理解いただけるのではないかと思います。

今回の申立ては、社会儀礼的な範囲内の物品であれ、利害関係者から物品を受領すれば厳重な注意・指導を受けるという市の回答を引き出しました。この回答は、職員かぎらず市職員一般に対して、利害関係者から物品の贈与を受けてはならないという職員倫理規則の再認識を促すものになると思います。これによって、申立人のお気持ちが少しでも晴れることを願っています。

(6) 転籍手続きに関する対応

【苦情申立ての趣旨】

転籍届を平成26年2月〇日付けで受け付けてもらうために、同日に区役所に届くように転籍届等（転籍届、戸籍全部事項証明書の請求書及び手数料）を郵送した。ところが、同月〇日に転籍届、戸籍全部事項証明書及びその領収書が自宅に送られてきた。

転籍届には不備を指摘する書き込みもなく、電話等で書類に不備があるとの知らせもなかったが、子どもの進学先に、同月〇日までには転籍する旨伝えていたので、受付が完了したのか心配になり、同月〇日に区民課に対して、転籍届は同月〇日に受け付けられたのか、なぜ転籍届が送り返されてきたのかについて、メールで問い合わせた。なお、このメールには、私の氏名は記載していなかった。

その後、同月〇日に私の携帯電話に着信があったので、折り返し電話をしたところ、委託業者の担当者 A から、転籍届を間違って送り返してしまったので、再送してほしいと頼まれたが、それはそちらのミスによるものであるし、同月〇日までには転籍届を受け付けてもらわないと困ると伝えたが、法律によりそれは出来ないとの返答だった。A が同じ説明

を繰り返すだけであり、上司がかわりに説明するようなこともなかった。

また、Aは私の携帯電話に連絡するにあたって、先日のメールに私の氏名が記載されていなかったことから、勝手に戸籍全部事項証明書の請求書の中から、私のメールの文章と一致するものを探し出し、そこから私の連絡先を調べて電話してきたとAは私に話した。

さらに、Aには子どもの進学先をB省の学校としか教えていなかったにもかかわらず104へ電話してB省の学校はC校としか思い浮かばなかったと言う理由で電話番号を調べ、C校に対して、子どもの氏名を伝え、Aのミスが原因で転籍の手続きが遅れることを話していた（なお、C校は、子どもの進学予定先ではない）。この連絡をするにあたっては、区役所の担当者に伝え「一般的なことを確認するように」と言われたということである。

結局、転籍届については、同月〇日〇時に区役所の担当者から同月〇日付に遡って受け付けるとの連絡があったので、同日〇時にレターパックで送付した。区役所は、同月〇日受付を実際にできたのに、それまでは法律で絶対にできないと言っていたことになる。私は、Aが個人情報を扱うことに疑問を持つと伝え、Aの責任についても聞いた。区役所の担当者からは、「委託業者から、処分に関する文書を同月〇日までに熊本市へ提出させることになっている」との返事があったが、それ以降何の連絡もない。

今回の一連の対応は、初期対応がまずかったり、報告が不十分であったり、個人情報の取扱いに問題があった。特に、頼みもしない電話を断りなく勝手にされても迷惑であり、子どもの進学に悪い影響を与えかねないものであった。本人の承諾なく勝手に個人情報を利用し、そのような情報を第三者に漏らすようなことがあってはならないはずである。

今後、このようなことが起きないように、再発を防止するための体制を構築してほしい。

【市からの回答】

この度は、申立人におかれては、いろいろとお手数をおかけし、また対応の稚拙さからご不快な思いをされたことに対し、大変申し訳なく思っております。

申立人からの本市へのご依頼内容は、①戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）の発行と②転籍手続でしたが、本市では、戸籍の郵便請求に対応する業務について、平成24年3月から民間の業者へ委託しているため、①は業者が行い、②は市（区民課）が直接行うことになります。

手続きとしましては、送付されてきた書類を業者が一旦受領した上で、①を行い、その後②のために、戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）と転籍届を区民課に配送することになります。

ところが、今回は、業者にて①をした後に、区民課に配送せず、転籍届ともども申立人に返送してしまいました。これは、業者内部の連絡ミスであり、また市の指導、管理の不徹底が招いたものであり、申立人には誠に申し訳なく、深く反省する次第です。

転籍届を遡って受理することに関しましても、申立人が述べておられますように、業者からの報告が不十分であったり、また初期段階での区民課内（証明係と戸籍係間）での協

議が不十分であったために生じたものと考えています。

また、個人情報に関しましては、電話のやり取りの中で数々のご指摘を受け、一刻も早く問題を解決しようと焦ってしまい、ミスにミスを重ねてしまったとも思われますが、個人情報を最も厳格且つ慎重に取り扱うべき業務を行っている区民課においては、いかなる理由があろうとも、第三者に今回のような個人情報を漏らすことはあってはならないことであり、申立人には心からお詫び申し上げます。

今回の数々のご指摘を真摯に受け止め、研修や課内の連携を強化し、また、委託業務のあり方を再度精査するなどいたしまして、今後二度とこのようなことが発生しないように努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

苦情申立ての趣旨によれば、論点は二つあります。ひとつは、転籍届の扱いをめぐる問題点です。なぜ転籍届書が間違っただけで申立人に返送されたのか、返送は市のミスなのになぜ2月〇日に遡っては受け付けられないという発言がなされたのか、です。もうひとつは、個人情報の扱いをめぐる問題点です。委託業務の担当者は、どうして無断で戸籍全部事項証明書の請求書の中から申立人の連絡先を調べて電話したのか、どうして無断で第三者機関（学校）に対して申立人の家族の個人情報を伝えたのか、です。

1 転籍届書の誤返送と受付日の扱いについて

(1) 戸籍事務の委託について

熊本市は、平成24年3月〇日から、「戸籍・住民票等の郵便請求対応業務及び窓口レジ業務」を効率的に処理して市民サービスの向上を図るために民間事業者と業務委託契約を締結している、ということです。現在の受託者はD社です。仕様書に詳細が定められていますが、委託されている戸籍業務は、大きく分けると、次の三つです。すなわち、戸籍謄抄本の交付請求の受付に関する業務、戸籍謄抄本等の作成に関する業務、および戸籍謄抄本等の引渡し（発送）業務です。

(2) 転籍届書の誤返送について

① 郵送による転籍届の扱いについて

転籍とは本籍を変更することです。届出によってその効力が発生します。郵送によって転籍届書を提出することができますが、その届書が現実に市町村に配達された日が受付の日とされています。転籍届には戸籍謄本の添付が必要です。熊本市は政令指定都市であるために、熊本市内の区から熊本市内の別の区に転籍する場合にも戸籍謄本の添付が必要です。

郵送による転籍届に関する業務は、1(1)で見たように、民間委託されています。今回の申立てにも、D社の担当者、すなわち、受付担当者、発行担当者および発

送担当者が関わっています。なお、以下では、申立人に電話で対応した者を A と名づけることにします。

② 今回の転籍届書の誤返送の原因はなにか。

市の回答によれば、平成 26 年 2 月〇日に、D 社が、申立人から郵送されてきた転籍届書、戸籍謄本の請求書及び手数料を受け付けています。その受付担当者は、転籍届書が同封されていたために、戸籍係へ問い合わせたところ、戸籍係は、受付担当者に対して、戸籍謄本の発行後に転籍届書と一緒に戸籍係へもっていくように指示した、ということです。

受付担当者はその旨を記載していたにもかかわらず、戸籍謄本の発行担当者は、転籍届書と戸籍謄本を戸籍係へもっていくのは発送担当者であると思っていたので、発送担当者に渡すために転籍届書、戸籍謄本および領収書を審査 OK 箱に置いたものでした。D 社が市に提出した顛末書によれば、「発送者は証明書があるのは気づいていたが、そのまま通常の発送と思い発送してしまった」ということでした。

申立人は、不備を指摘する書き込みも書類に不備があるという知らせもないまま、転籍届書と戸籍謄本が返送されてきたために、2 月〇日に、転籍届が受理されているかどうか、なぜ転籍届書が返送されてきたのかを問い合わせるためにメールを出しておられます。申立人はこのメールには名前を書いておられなかったということです。

2 月〇日に、D 社は、そのメールによって、戸籍謄本と転籍届書が申請者の手元に届いていることを確認したことによって、本来返送すべきでない戸籍謄本と転籍届書を誤って返送したというミスに気づいたのでした。

しかもそのメールには、ご子の進学先に 2 月〇日までに転籍する旨を通知しているという文面もありました。

(3) 転籍届書の誤返送への対応について

転籍届書を誤って返送したことに気づいたのですから、委託業務の責任者として A は、申立人に対してどのように対応するか、市の戸籍係とどのように協議するかが直ちに問題になります。

市の回答によれば、2 月〇日に A は、誤返送に早急に対応するために、申立人に対して、朝にも、〇時にも、〇時にも電話をしたが不通だったということです。夕方に電話が通じたので、A は転籍届書を間違って返送したことを申立人にお詫びし、転籍届を処理するために転籍届書と戸籍謄本を再送してほしいとお願いした、ということです。

しかし、申立人は直ちには転籍届書の返送依頼には応じませんでした。2 月〇日までに転籍届を受け付けてもらわないと困ると伝えても、それは法律上できないというのが A の回答だったからです。

Aは申立人にこのように対応する前に、市の戸籍係に、転籍届書と戸籍謄本の誤返送についてきちんと報告したのかどうか、このミスへの対処の仕方について、市の戸籍係と十分に協議したのかが問題になります。

Aが市の戸籍係にこのケースについて状況報告したところ、戸籍係から、転籍日の変更はできないので、学校にいつまでに転籍手続きを済ませておけばよいかを確認したほうがよいのではないかとこの指示を受けたということです。戸籍係は、学校に対して一般的な確認をするように指示したものと推測されます。

この時点では、Aは、転籍届の日時をめぐる申立人とのやり取りをどの程度詳しく報告したのかは疑問です。というのも、転籍届書の誤返送という役所側のミスにもかかわらず、Aも市の戸籍係も、転籍日の変更はできないという建前で申立人に対応しようとしていると思われるからです。

2月〇日の朝に、Aは、市に状況説明して協議し、今後は市が対応することになりました。

市の戸籍係は、申立人からの転籍届が2月〇日にはすでに受け付けられていたことを確認することができたことから、2月〇日〇時に、市の担当者が転籍届については〇日に遡って受け付けるという連絡をしています。それを受けて、申立人は〇日〇時にレターパックで転籍届書を返送されたということです。こうして申立人の転籍届は遡って受理されることになったのでした。

なぜAが2月〇日の時点でこのように対応できなかったのかという申立人の疑問は当然です。転籍届を〇日に遡って受け付けることは法律でできないといていたのに、実際にはできたのですから。

申立人からの転籍届書と戸籍謄本の請求書が2月〇日に受け付けられていたことは、市の戸籍係も確認しようと思えば、容易に確認できたはずだからです。市の戸籍係は、2月〇日という転籍日が申立人にとって重要な意味を持つことを十分に把握していなかったことが推測されます。市がすでに反省しているように、Aと市の戸籍係の間で、転籍届書の誤返送への対応について十分に協議されていなかったと言わざるを得ません。基本的には、戸籍業務の上で役所側に手続上のミスがあった場合には、そのミスが市民に不利益をもたらさないように最大限の配慮をする必要があります。

2 申立人とその家族の個人情報の扱いについて

個人情報が無断で学校に伝えたAの責任を問いたいというのが申立ての趣旨です。

(1) 申立人の氏名と電話番号の確認の仕方について

申立人のメールにより、転籍届書と戸籍謄本を誤って返送してしまったことと、2月〇日までに転籍届書を提出すると学校に伝えてあることがわかったので、Aは、早急に対応しなければならないと思ったものと推測されます。しかし、このメールには、申立人も述べておられるように、氏名が書かれていませんでした。普通であれば、メー

ルに対する返信のなかで、転籍届書と戸籍謄本を誤って返送したことを詫びて、それらを再送していただくようお願いするのが望ましかったものと思います。しかし、Aは、速やかに、直接電話で申立人へのお詫びも再送のお願いもしたいと思って、メール内容と戸籍全部事項証明書の請求書とを照合して、氏名と電話番号を確認したものと推測されます。結果的には、申立人に電話が通じたのはその日の夕方ですが、Aは、電話のほうがメールよりも早く申立人に連絡できると予想していたものと推測されます。自分たちの誤返送への対応を急がないと申立人にご迷惑をかけると思って、急ぐつもりでAが申立人に電話で連絡したのは理解できます。この点については申立人にもご理解いただければ幸いです。

(2) 申立人の家族の個人情報に第三者機関（学校）に伝えたことについて

申立人は、Aが自分の了解もとらないまま、自分の家族の個人情報を第三者機関（学校）に伝えたことに抗議しておられるのは当然のことだと思います。なぜそうなってしまったのかがまず問題になります。

Aが、転籍届書と戸籍謄本を再送しないという申立人の厳しい対応を受けた状況の下では、転籍手続きをいつまでに済ませたらよいかを一般的に確認するようという市の戸籍係の指示に従って、学校に問い合わせをすることは十分に考えられることです。Aが、当初学校に問い合わせたのは、一般的に、転籍届期日が変更された場合に、進学予定者に不利な扱いがなされるかどうかを確認するためではなかったかと推測されます。さらには、役所側のミスによって転籍届の受理が遅れた場合には、進学予定者の不利益にならないように学校に配慮をお願いすることもあり得ると思います。

Aは、申立人に電話したけれども不通でしたので、申立人の了解を得ないまま、学校に問い合わせをしたということでした。Aが、転籍手続きが遅れると申立人に迷惑をかけるから早く処理しようと思ったのは理解できます。

ところが、学校とのやりとりのなかで、相手方の職員から対象者の名前を尋ねられたために、Aは、早急に解決しようとして焦って個人名を出してしまった、ということでした。Aが、学校からの回答を申立人に伝えたところ、申立人からどうやって学校を調べたのかというご指摘があったのでした。申立人は正確な学校名を述べておられなかったからです。Aは申立人とのやり取りから推測される学校に問い合わせしていたのでした。実際はお子さんの進学される学校ではなかったということです。

市から委託業者への業務委託仕様書には、個人情報について、「委託業務従事者は、いかなる理由があっても業務上知り得た情報を他人に開示し又は漏えいしてはならない」と明記されていますし、Aは個人情報の扱いについて研修も受けていたはずですが、それにもかかわらず、Aは、職務上知り得た申立人のご家族の個人情報を申立人の同意もなく、第三者機関（学校）に伝えてしまったこととなります。

Aは一刻も早く問題を解決しようとして焦って、ミスにミスを重ねてしまったと推測され

ますが、市がすでに指摘しているように、Aには、個人情報に対する基本的な認識が欠けていたと言わざるを得ません。

(3) D社によるAの譴責処分について

以上の一連のことから、申立人はAが個人情報を扱うことに疑問をもち、Aの責任を問いたいということでした。市の回答によれば、市は、委託業者に対しては、日常業務の中で疑義が生じた場合などの個々の案件について、仕様書に基づいてその都度指導及び協議を行ってきたということです。

今回のAの件についても、市は、仕様書に基づいて、D社に「顛末書」を出させています。市はこの「顛末書」によって、D社がAを契約社員就業規則の第9章第60条（懲戒）の①譴責処分にしたことを確認しています。Aも、今回の経験を肝に銘じて、今後の委託業務を担っていくものと期待できると思います。

なお、市が、委託業者の従業員の責任を直接問う仕組みにはなっていない点は、申立人にご理解いただきたいと思います。

3 再発防止のための体制構築について

今回の申立てによって、担当課内の担当者間の連携ミスが明らかになりましたが、このミスを通して、郵便による戸籍の届と戸籍の請求が同時にあった場合について、これまで市と委託業者の間で明確な線引きができていなかったことがはっきりしたのです。そこで再発防止のために、市は、研修と連携強化の協議の必要を自覚すると同時に、作業手順の見直しやルール作りを行って、お互いの業務ごとの責任者を決めて責任の所在を明らかにしています。市の戸籍係と委託業者の業務との役割分担を明確に示したのが表1です。

今回の戸籍業務の連携ミスが申立人のお子さんの将来に深刻な影響を与えかねなかったことを思うと、申立人のご心配が大きかったことは容易に想像できます。申立人による今回の申立てが、市とD社の双方に深刻な反省を迫るとともに、郵便による戸籍業務の改善を促すことになったのは明らかです。申立人に、今回申立てていただいたことに対してお礼を申し上げたいと思います。

(7) 生活保護超過金発生に関する対応

【苦情申立ての趣旨】

- 1 私は、平成23年4月〇日から生活扶助、住宅扶助の生活保護を受けていたところ、職業訓練（平成24年10月から平成25年4月）を受講することを検討した。ただ、職業訓練を受講して給付金を受領すると生活保護費に超過金が発生し、その分を返還する必要があることから、超過金が発生しないような処理ができないかと考えた。そこで、平成24年8月頃、担当職員に会って相談し、その後も電話で2度ほど相談した。しかし、

担当職員からは十分な説明がないまま、平成 24 年 10 月〇日付で職業訓練を受講して給付金を受領することになり、超過金が発生してしまった。超過金が発生するより前に十分な説明、それに伴う手続等の通知又は連絡をするべきではなかったのか。

- 2 私には、平成 24 年 12 月〇日から平成 25 年 3 月〇日までの間に保護決定通知書の送付がなされなかったことにより、不服申立てができなかった。収入金額の変更が生じる場合、保護決定通知書をきちんと送付してほしい。
- 3 その後、平成 25 年 1 月〇日付で就労を開始したが、担当職員からは今後の生活保護受給について十分な説明がなく、生活保護費の算定も適切になされないまま、同年 2 月〇日付で生活保護が廃止されてしまった。就労による所得が生じて、上記の給付金の処理につき適切に対処してもらえていれば生活保護が廃止されることはなかったはずであり、このような処理には納得できないし、保護課の統一規定マニュアルが必要ではないか。
- 4 さらに、平成 25 年 3 月〇日付の中保護発第〇〇号の保護決定通知書が送付されたが、この書面に記載されてあるような振込みがなされていない。しかも、生活保護廃止と記載されている反面、次回に振り込む旨の記載があり、どのような処理になっているのか理解できない上に、混乱を招いた。
- 5 最後に、緊急時医療依頼証は回収することになっているはずであるが、平成 24 年分の緊急時医療依頼証の回収がなされていないので、きちんと回収してほしい。

【市からの回答】

- 1 生活保護費に超過金が発生した際に十分な説明がなかったことについて
生活保護法第 61 条（届出の義務）には、「被保護者は、収入、支出その他生計の状況について変動があったとき…は、すみやかに、保護の実施機関又は福祉事務所長にその旨を届け出なければならない。」と定められています。この規定に基づき、平成 23 年 4 月〇日の生活保護の開始時及び平成 24 年 3 月〇日の家庭訪問時、申立人にはこのことを説明してご理解いただきました。その説明の際には、「生活保護のしおり」を申立人へ配布しており、このしおりの中にも「生活保護を受けている人の義務」の 1 つとして「【届出の義務】」の項目が記載されています。また、収入等の変動の有無に限らず、3 ヶ月毎に収入申告書を提出していただいています。
申立人からは、平成 24 年 8 月に職業訓練受講の相談がありましたので、その後詳細を報告していただくよう度々お願いをしておりました。申立人ご自身が希望して受講された職業訓練であるため、詳細のご報告がなければ、市が給付金の額や超過金の発生など

具体的な状況を把握することは困難であり、したがって具体的な手続きや措置等を説明することもまた困難です。

また、収入に変動があると見込まれる場合や変動があった場合は、生活保護受給者の方から相談・申告をいただき、さらに挙証資料の提出をお願いしております。挙証資料を確認することにより収入状況を確認することができ、支給される生活扶助費の金額を算定し変更いたします。しかも、扶助費はその性質上1ヶ月分の生活費を月初めに支給するものなので、なおさら事前にご報告をいただかなければ、超過金が発生しないような手続きを行うことは困難です。

同年10月〇日に申立人よりご提出いただいた収入申告書には、その他将来において見込みのある収入をご報告いただく欄も空白で、職業訓練給付金の受給有無についての詳細が把握できず、結果として超過金が発生した原因となったものです。

しかも、同年11月、12月と家庭訪問を行いました。申立人が不在であり、不在票を投函しましたが連絡をいただくことができず、平成25年1月〇日になって初めて、申立人から職業訓練に関する給付金の受給の報告があり、これに関する挙証資料をご提出いただきました。

職業訓練給付金の受給による収入認定につきましては、11月受給分を12月、12月受給分を1月と受給月の翌月の収入として認定しますが、本件については、事前に職業訓練給付金の金額を確認できていれば、12月分及び1月分の扶助費において収入認定の変更を行うことが可能でした。しかし、平成25年1月〇日の時点では、既に12月分及び1月分の扶助費を支給した後でした。そのため2ヶ月の過払い分が生じており、これを返還金として処理することを申立人にご説明したところ、ご了承いただいたものです。

2 保護決定通知書が送付されず不服申立てができなかったことについて

保護決定通知書は、支給する扶助費に変更があった場合にのみ、変更の処理を行った月末に発行・送付することになり、支給する扶助費に変動がない場合には保護決定通知書の送付は行いません。

申立人からは、平成24年11月〇日に、職業訓練を受講中で終日講習があるため不在であり、今後の経過は電話にて報告しますとの電話連絡をいただきました。しかし、その後、申立人からの連絡はなく、担当職員が同月〇日、翌12月〇日に家庭訪問をしたものの不在でしたので不在票を投函しましたが、それでも連絡をいただくことができませんでした。そして、平成25年1月〇日に申立人が来所された際に初めて職業訓練給付金についての詳細を確認することができ、訓練期間が平成25年4月〇日までの予定であるとの報告がなされたものです。

そのため、申立人からのご連絡がなかった結果として超過金が発生し、既に支給していた12月及び1月の扶助費の変更が必要となりました。ところが、下記3の経緯の通り、同年3月〇日に生活保護は不要と判定し、同年2月〇日付で生活保護廃止決定を行い、

同年 3 月〇日付保護決定書でこれを通知しました。そのため、平成 24 年 12 月〇日から平成 25 年 3 月〇日までの間の収入に伴う保護決定通知書は存在していないこととなります。

3 生活保護廃止の際に十分な説明がなかったこと、保護課規定の統一マニュアルについて

申立人は、平成 25 年 1 月〇日付で就労を開始されたため職業訓練校を退校されましたが、退校にあたっては担当職員への報告が無く、担当職員が訓練実施機関に同月〇日に確認したことで初めて分かりました。そのため、収入認定に伴う超過金の発生を避けるため、同年 2 月〇日付の扶助費については、急遽、支給停止（扶助費の銀行振り込みを止める処理であり、支給される扶助費の金額の変更ではありません。）の処理を行いました。

その後、同年 1 月〇日、申立人より就労を開始していますとの電話連絡による報告をいただきました。そして、翌月〇日に申立人が来所され、具体的な就労形態の報告をいただき、仕事は大変だが今後も就労は継続できそうですとの申し出がありました。また、初給与が同月〇日に支払われることになっていることや、職業訓練給付金が同年 1 月〇日に振り込まれていることから生活可能であるため、平成 25 年 2 月〇日付で生活保護を廃止してほしいとの申し出もありました。もっとも、申し出だけでは生活保護を廃止することはできませんので、申立人には、就労開始により収入増加が見込まれることから生活保護の要否判定の必要があること、その結果次第で生活保護廃止となることをお伝えし、申立人にご了承いただきました。

保護の停廃止の一般的な手続きにつきましては、生活保護法第 26 条（保護の停止及び廃止）において、「被保護者が保護を必要としなくなったときは、すみやかに、保護の停止又は廃止を決定し、書面をもつて、これを被保護者に通知しなければならない。」と規定されており、停廃止の手順を定めたものが「熊本市生活保護業務マニュアル」です。収入増加による保護の停廃止を検討する場合には、収入と最低生活費の収支バランスを比較検証し、生活保護の要否判定を行います。その後、生活保護が不要と判断した場合は、電算入力にて担当職員が停廃止処理を行い、担当主査、課長補佐、課長、福祉事務所長の審議を経て決裁となります。併せて、電算で停廃止処理を行った月末に決定通知書を発行し発送するという流れとなります。

本件につきましても、同年 3 月〇日、上記の一般的な手続きに従って、申立人について就労による収入増加における生活保護の要否判定を行いました。その結果、最低生活費の額を就労収入が超過しており自立生活が可能と判定し、平成 25 年 2 月〇日付にて保護を廃止したものです。

なお、同年 2 月〇日の申立人とお話の中で、生活状況が変わり生活維持が困難な場合は、保護課へご相談くださいと申立人へお伝えしております。

4 平成 25 年 3 月〇日付保護決定通知書の記載内容について

平成 25 年 3 月〇日付中保護発第〇〇号保護決定通知書につきましては、決定理由と支払方法の欄の記載では、「(2) 主の就労開始により保護廃止 (2/〇付) 先の決定で 2 月分扶助費〇〇円が過払となるが 次回扶助費より分割して差し引きます。」となっております。ところが、同年 2 月分の扶助費については銀行振り込みを停止しており、実際には申立人に支給されておられません。

このように、保護決定通知書の記載内容と実際の支給状況に差異が生じてしまうのは、現行の電算システム上このような表現の記載しかできないことにあります。このような記載に加え、説明も不十分であったため、申立人に誤解を与え、混乱を招くことになりました。配慮が不足しておりましたことをお詫び申し上げ、今後は説明責任を果たすべく業務に努めてまいります。

なお、これらは長年運用していた電算上のシステム疲労によるものであり、今後は、平成 28 年度に新システムへ移行するため、問題点や不具合を洗い出し、より良いシステム構築のため要望と改善を行ってまいります。

5 緊急時医療依頼証が回収されていないことについて

緊急時医療依頼証は、休日・夜間・年末年始等の保護の実施機関（福祉事務所＝保護課）が閉庁時に、緊急に外来受診するときに限ってご使用いただくものです。そして、緊急時医療依頼証には、「緊急時医療依頼証の使い方について」の 6 項に「生活保護が停止や廃止になったときは、この依頼証はすみやかに福祉事務所に返してください。」と記載されており、一般的には、生活保護受給者の方から返還していただいております。

本件でも、申立人により返還していただくものになりますが、自主返還についての説明が不十分でありました。配慮が不足しておりましたことをお詫びいたします。

【オンブズマンの判断】

1 職業訓練給付金と超過金発生に関する説明について

超過金発生に至った経緯と原因については、「市からの回答」に詳しく述べられているとおりです。超過金が発生しないための相談と説明は行われていたようで、市としては受給者の収入変動の確認ができなければ生活扶助費の変更ができないため、申立人と連絡をとろうとしました。ところが、不在などで連絡が取れなかったために職業訓練給付金の受給の有無と金額が把握できず、超過金が発生してしまったということのようで、本件の経緯を見ればやむを得なかったものと思います。担当課においては、連絡の方法等について、協力が得られるように一層の工夫をお願いしたいと思います。

2 保護決定通知書の送付について

申立人は、平成 24 年 12 月〇日から同 25 年 3 月〇日までの間に、保護決定通知書の送

付がなかったと主張されます。ところが、「市からの回答」によると、保護決定通知書は、支給する扶助費に変更があった場合にのみ、変更処理を行った月末に発行・送付するということであり、申立人の場合は、平成24年12月分、25年1月分の扶助費には変更がなく、同25年2月〇日に申立人からの申し出があったことから、同年3月〇日に生活保護要否判定を行った結果、2月〇日に遡って保護廃止決定となり、月末の3月〇日に保護決定通知書が発行・送付されたという経緯です。申立人が主張する期間においては、収入に伴う保護決定通知書は発行されていないため、送付もなかったということです。

3 就労開始による保護の廃止についての説明

生活保護の廃止に至った理由と経緯は「市からの回答」のとおりです。

生活保護の停止及び廃止についての手続を定めたものとしては「熊本市生活保護業務マニュアル」があります。

4 保護決定通知書の記載内容について

保護決定通知書の記載内容が不正確であってわかりにくく、説明も不十分で混乱を招いたということは、申立人のご指摘のとおりで、「市からの回答」でも配慮が不足していたことをお詫びしており、今後は説明責任を果たすように努めるそうです。

保護決定通知書の記載に関しては、表現が不正確であるとか、意味が理解できないとか、説明が不足しているとかの苦情が、ほかにも寄せられています。これらは現行の電算システムの問題ということですが、現行のシステムは、通知を受ける受給者側にとっては必ずしもわかりやすい内容ではない箇所があるように見受けられます。新システムに移行する場合には、受給者側のわかりやすさという視点にも十分配慮していただきたいと思います。

5 緊急時医療依頼証の回収について

この点については「市からの回答」に述べられている通りです。自主返還について、説明が不十分であったということですが、今後は十分な説明をお願いしたいと思います。