

平成 27 年度受付分
調査対象とならなかった事例（全文）

～ 目 次 ～

（１）社会福祉法人への県の指導監査等	2
（２）民間会社の職員対応	2
（３）市立病院のカルテ記載	3
（４）戸籍に関する相談	3
（５）水道料金に関する相談	4
（６）介護認定	6

※ 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）社会福祉法人への県の指導監査等

【苦情申立ての趣旨】

〇〇社会福祉法人〇〇保育園土地所有者です。

お願いしたいのは、熊本県〇〇課 課長代理〇〇氏です。

〇〇社会福祉法人〇〇保育園に問題があるので、提起しても仕事をされません。

- ① 土地代の過払い。（私には、頂いておりません。）
- ② 未払い。
- ③ 弁護士費用を運営費にて。（社会福祉法人では、ありえない。運営費は、厚生労働省・県）国のお金では。

資料を渡してもして頂けません。もしこれが、証明されれば相当なお金になりますが。

前任の〇〇課長代理 〇〇氏は、熊本県〇〇課3月まで△△氏のいらっしゃる前で、〇〇円隠す（未払い計上へ）のに大変だったと。

社会福祉法人ですから、県の指導もありますが、指導も無視です。このような〇〇社会福祉法人〇〇保育園の理事6名・監事2名を一掃して下さい。

仕事をしない人の一掃もお願い致します。

国民のお金・県のお金です。

それと、私の土地も合志市〇〇課より浄化槽法違反といわれても未だそのままの〇〇社会福祉法人です。

*2年前に〇〇保育園土地代の裁判は、終わっております。

よろしくお願い致します。

【調査しない理由】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については、平成27年8月17日に受け付けました。

熊本市オンブズマン条例第6条本文では、オンブズマンの管轄については「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」と定めていますが、あなたの上記苦申立ては、いずれも「市の機関の業務の執行に関する事項」には該当しません。そのため、オンブズマンの調査の対象外となります。

なお、社会福祉法人の指導監査等に関する担当部署は、熊本県子ども未来課が窓口となっているようですので、担当部署に直接ご相談いただくのが適切であると思われます。

（２）民間会社の職員対応

【苦情申立ての趣旨】

A社に植木の撤去を依頼し、銀行振込みで代金を支払ったが、領収書を送ってこなかったため電話で確認すると、「銀行の利用明細で十分、領収書なんか送る必要なし」と無愛想に言われ、切電された。対応がひどく、やくざ言葉だった。

【調査しない理由】

熊本市オンブズマン条例第6条本文では、オンブズマンの管轄について、「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」と定めていますが、あなたの上記苦情申立ては「市の機関の業務の執行に関する事項」に該当しません。そのため、オンブズマンの調査の対象外となります。

（３）市立病院のカルテ記載

【苦情申立ての趣旨】

行政不服審査法に基づく不服申立て裁決書中に熊本市市民病院入院理由は不眠症になっていましたが、昨日開示されたカルテには、入院時の不眠症治療の記載・日々の投薬記録がなく、また、不眠症の記録は患者診療記録（外来）にしか見当たらず、地方公務員災害補償基金の裁決に影響を与えた可能性があり、速やかで十分な調査をお願い致します。

【調査しない理由】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨について、調査を行うかどうか慎重に検討いたしましたが、以下の理由により調査しないものとなりました。

熊本市オンブズマン条例では、「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。」には、オンブズマンは、「当該苦情を調査しないものとする。」と規定されています（第15条柱書き、第3号）。

あなたの苦情申立ては、その「苦情の原因となった事実の日または終わった日」が「平成21年8月〇日」であり、「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」していますので、調査しないものとします。

（４）戸籍に関する相談

【苦情申立ての趣旨】

平成24年11月に南区役所で父の戸籍の発行を依頼したところ「抹消されているので無い。」と言われたが、平成25年8月に中央区役所に電話で確認すると、「有る。大江出張所でも発行できる。」と言われ、大江出張所で発行してもらうことができた。

しかし、戸籍に記載されている内容が事実と違っていたので、数日後に南区役所に行き、誰が届け出てこのような内容になっているのかと確認すると、「届出人は父本人である。」と言われたが、一ヵ月後に同じく南区役所で「届出人が父本人なら、父本人だと書面で書いて欲しい」と頼むと、「何ともいえません。」と言われ、当時届出を受理した担当者は誰か尋ねるも、「分からない。分かるものがない。」と言われた。

平成26年5月、今度は母の戸籍の発行を依頼するため南区役所に電話をしたが、「無い。」と言われ、大江出張所に電話で確認すると、「有るはずです。」と言われて取りに行った。

しかし、母の戸籍についても記載内容が事実と違っていたため、何故このような記載になっているのかと大江出張所で確認するも、「詳しいことは南区役所で聞いてください。」と言われたので、約一週間後に南区役所へ行って訪ねたが、「古いものなので分からない。」と言われた。

平成26年10月にも南区役所に行き、父と母の戸籍について、届出をした人を教えて欲しいと頼んだが、「届出人は分かるが、守秘義務があるので教えられない。」と言われた。自分の戸籍に関することなのになぜ教えられないのかと訪ねたが、教えられないと言うだけで納得のいく説明はなかった。

南区役所では、他の役場では「有る」と言われるものを「無い」と言ったり、自分の戸籍に関することなのに届出人を教えてくださいなど、南区役所の一連の対応に納得できない。本当に届出人を教えることができないのかどうか知りたい。教えることができるなら、届出人が誰か、書面で教えて欲しい。

【調査しない理由】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については、調査を行うかどうか慎重に検討いたしましたが、次の理由により、調査対象外と判断いたしました。

熊本市オンブズマン条例第15条（3）では、「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」には、当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされています。

ここで言う「事実のあった日」とは、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けられた日を指し、「終わった日」とは、その行為が継続した場合には、それが終了した日を指します。

熊本市オンブズマン条例第15条（3）が、「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」を調査対象外としたおもな理由は、オンブズマン制度は市民が直面している苦情に簡易迅速に対応することを役割としていること、および、事実のあった日等から長期間経過すると調査による事実関係の把握が困難になることです。

申立てによりますと、あなたの苦情は、戸籍業務に関するあなたから南区役所への問合せに対し、「納得する回答がなかった」というものであるところ、あなたがそのような対応を受けたのは、平成26年10月であったとのことですから、本件は「事実のあった日」から「1年以上経過しているとき」にあたり、調査対象外となります。

（５）水道料金に関する相談

【苦情申立ての趣旨】

最初は、平成25年、前のことです。上下水道局の水道料金のことです。前、〇〇に住んでいました。水道料金が高くなったのは、〇〇にいたとき、同じ水道料金を2回払っていました。水道料金さんから家に連絡が来ました。同じ料金をもらっているの、次にまわ

しますと言いました。私は、お金は返金してくださいと言ったら、めんどくさいと言い、お金は、次の料金にまわされました。そのことで、水道料金が高くなり、〇〇円から〇〇円くらいになりました。

下水道局さんに電話をかけたら私の水道料金のメーターがあがっていますと言われました。そして、私は料金が高いので1ヶ月水道をとめるように下水道局に電話しました。私は〇〇円位払って水道を出してもらいました。

平成26年7月〇日、〇〇に引っ越しました。8月分の水道料金が約〇〇円位の請求書がきました。私はすぐに上下水道局に電話しました。何で8月分は高いのですかと言ったら、〇〇の4月分と5月分が払っていないと言われました（若い青年でした。）。その後、年配の人が変わって私が水道を1ヶ月とめた分は〇〇円ですよと言われました。私は1ヶ月とめても何で〇〇円取るのですかと尋ねました。いきなり電話をきられました。私は頭にきて電話をかけました。料金課にかけたら誰も出なくて現在混み合って1日だめでした。朝10時頃、かけたら事務所の方が出られました。〇〇円の請求書のことで話すと男の人が出られました。男の人に話すと〇〇さんのアパートに行きますと言いました。5人来られました。1人の方がメーターを見て新しいのと交換しますと言ったので、私はやかましく言いました。もう1人の方はグラグラ笑ったので私はもう帰ってくれと相手にしませんでした。もう1人の人は〇〇円払わないと水道をとめると言われて帰りました。

〇〇に引越しても〇〇円位です。水道を少しつかっても、料金は〇〇円です。

請求書が来るけど払い続けています。水道料金が高いのでガスはとめました。〇〇円は分かりません。話が、言っていることが分かりません。東地区に相談したけど、〇〇円ずつ払ってくださいと言われました。水道料金と別に〇〇円ずつ払っています。平成26年8月からです。

【オンブズマンの判断】【調査しない理由】

あなたが申し立てられた上記苦情申立ての趣旨については、調査を行うかどうか慎重に検討いたしましたが、次の理由により、調査対象外と判断いたしました。

熊本市オンブズマン条例第15条（3）では、「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」には、当該申立てはオンブズマンの調査対象外とされています。

ここで言う「事実のあった日」とは、申立人が市の機関の業務の執行に関する事項やそれに関わる職員の行為によって、自分自身が直接の不利益や権利の侵害を受けられた日を指し、「終わった日」とは、その行為が継続した場合には、それが終了した日を指します。

熊本市オンブズマン条例がこのような定めを置いているのは、オンブズマン制度は市民が直面している苦情に簡易迅速に対応することを役割としており、また、事実のあった日等から長期間経過すると調査による事実関係の把握が困難になるためです。

あなたの苦情申立ては、水道料金の問合せに対する担当部署と一連の対応について不満を抱いたというものだと思います。平成25年に上下水道局に問い合わせたことに端を発

し、その後、担当課とのやり取りが続けられていますが、遅くとも平成26年8月には担当課とのやり取りが終わっています。

したがって、本件は、「事実のあった日又は終わった日」である平成26年8月から「1年以上経過」していますので、オンブズマンの調査対象外となります。

（６）介護認定

【申立ての趣旨】

私は、平成27年3月頃に要介護1の認定を受けてサービスを利用していたところ、同年12月〇日、要支援2に変更されてしまった。それ以降、私は介護支援を病院からも関係部署からも拒否され、サービスを受けられなくなった。

そこで、同月〇日、中央区福祉課を訪ね、対応した〇〇さんに対し、どうして要支援2へ変更されたのかと尋ねると、「嘱託の調査員の書類を基に会議を行い、パソコンに打ち込んだ結果、要支援2になった。もし判定変更があったら1年後くらいになる。」とのことだった。

しかし、私は現在も身体に不自由があり、先日も自転車に乗れなくて2回ほど転んだりしている状況であるから、要支援2に変更されるのはおかしい。

調査員の事情聴取に問題があるか、会議の方法や内容に問題があるか、あるいはパソコンで判断することに問題があるのではないか。本人の事情や生活態度を全く聞かず、要介護度がどの程度かという重要な判断を勝手にし、その結果を押し付けるやり方は、市民からは到底理解できない。また、要介護1から要支援2へ変更する際の判断は2～3週間程度で済んだのに、それを修正して要介護1にするには1年もかかるということにも納得できない。市は、速やかに、私の要介護度について見直し、要介護1の認定をしてほしい。

【調査しない理由】

1 本件苦情内容の要旨は、介護保険制度における要介護1の認定を受けていた申立人が、要支援2に変更されたため、認定変更は間違いであるとして、要介護1に戻して貰いたいというもので、要介護認定(要支援認定)に関する市の処分についての不服であると認められます。

2 介護保険法は、保険者である市町村の行った要介護認定に関する処分に対する不服申立ての審理・裁決を行う機関として、都道府県に「介護保険審査会」を設置することとしています。「介護保険審査会」を都道府県に設置したのは、処分を行った市町村が自ら審理・裁決を行うよりも、第三者である都道府県が行った方がより公正な判断ができると期待されたためであると考えられます。「介護保険審査会」には専門調査員が置かれ、要介護認定に関する処分については、公正中立な公益代表委員3人で構成する合議体で審理することになっています。要介護認定は、専門技術的な判断が必要であるため、特別に「介護保険審査会」が設置されたものですから、市の要介護認定の処分に不服がある場合は、「介護保険審

査会」に審査請求をするのが相当であると考えます。

3 「介護保険審査会」への審査請求は、処分があったことを知った日の翌日から起算して60日以内にする必要があります。本件においては、平成28年2月〇日まで請求が可能であるものと推測できますので、市の要介護認定に不服であれば、速やかに県の「介護保険審査会」に審査請求をすることをお勧めします。

4 「介護保険審査会」に対する審査請求とは別に、市の要介護認定の結果に不服である場合に、実務上多く利用されているのが「区分変更申請」です。この申請は、要介護（要支援）認定期間内に要介護度の変更を希望する場合に行うものであり、いつでも申請ができ、申請をすれば、職員による状況調査、主治医への意見聴取、介護認定審査会による審査判定など要介護認定の場合と同様の手続きが行われます。

本件について、〇〇の担当者に確認したところ、平成28年2月〇日付けで、要介護度の変更申請を行ったということです。この変更申請により、新たに要介護認定の手続きが進められますので、事実上、認定の見直しと同様の手続きが行われることになります。変更申請の結果は予測できませんが、仮にその結果に不服がある場合には、改めて「介護保険審査会」への審査請求をご検討ください。

5 熊本市オンブズマン条例第15条柱書きは「オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号に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。」と規定し、同条第5号には「調査が相当でないと認められるとき。」とあります。

本件は、要介護認定に関する市の処分に対する不服であると認められますから、そのために設置された機関である「介護保険審査会」に審査請求をされるのが相当であり、まだ請求の期間が経過していないため、請求が可能な事案であります。一方、すでに、要介護度の変更申請が行われ、改めて要介護認定と同様の手続きが開始されることになっています。これらの事情と申立人の目的等を総合的に勘案しますと、現状において、オンブズマンが調査を行うことは相当ではないと認められますので、調査をしないものとししました。