

3 市の業務に不備がなかった事例

(1) 市による個人情報の取得（要約）

苦情申立ての趣旨

軽自動車税の納付が済んでいるか確認するために区役所に電話したところ、対応した職員から、氏名、住所、生年月日を聞かれた。本人確認のためと言っているが、単に個人情報を利用しようとしているだけのように思えた。

また、市が主催する法律相談を予約するため、担当課に電話をした際にも、氏名、住所、連絡先を聞かれた。理由を尋ねると、弁護士に伝えるためとのことだったが、私としては相談の際に弁護士にだけ伝えればいいと思う。

現職公務員が個人情報を悪用したという報道などもあり、市における個人情報の取扱いも信用できないので、市の機関に対して予約や問い合わせの電話をかけた際に、氏名、住所、連絡先等の個人情報を聞かれることには納得できない。

市からの回答

まず、軽自動車税に関するお問合せの際の個人情報取得についてですが、市税の納付状況等についてお問合せの電話があった場合、本人確認のために、まずは氏名及び納税通知書に記載された通知書番号をお尋ねし、通知書番号が不明の場合には住所及び生年月日を確認することとしています。これは、第三者のなりすまし等による情報漏えいを防止し、個人情報を保護する目的で実施しているもので、本人確認以外の目的はありません。

取得した個人情報の取扱いについても、熊本市個人情報保護条例（以下「条例」という。）の内容等について毎年全職員に周知するなどし、適切な取扱いに努めております。

本件においては、対応した職員が本人確認のため氏名・住所・生年月日等を確認したところ、なぜ住所等を言わなければならないのかと不満を述べられましたが、個人情報保護のため必要であることを説明し、住所等を確認することができたため、納付状況を回答したものです。

今後も、同様の苦情があった場合には、これまでと同様に本人確認の必要性を丁寧に説明し、ご理解いただけるよう努めてまいります。

次に、法律相談予約の際の個人情報取得についてですが、担当課においては、法律相談の予約の際には、氏名、住所、連絡先等について確認することとしています。これらの情報のうち、氏名及び連絡先は、県弁護士会から相談日程の変更があった場合や、本人が予定時刻に来館しない場合等に本人に連絡するために必要なものです。また、相談事業の充実に関する実施要綱（以下「要綱」という。）第1条において、相談者の要件として「市民」であることが要求されていることから、市内に在住している

ことを確認するために住所を確認しています。

なお、取得した個人情報の取扱いについては、要綱第5条に相談事業の実施にあたってはプライバシーの保護に留意し、市民の信頼を得るため態度、言動に配慮しなければならない旨定め、朝礼等で確認しあい、その確保に努めているところです。

本件においては、申立人が法律相談の予約をされた際、氏名、住所、連絡先等について確認しましたが、住所に関しては言いたくないとのことだったため、何区に在住されているかということだけを確認して予約を受け付けました。

今回の申立てを受け、今後は、相談業務を円滑に運営するためにどうしても必要な情報のみを確認することとし、住所については、何区に在住されているかなど、市内に在住していることを確認するために必要最低限の確認にとどめることとしました。

オンブズマンの判断

申立ての趣旨と市の回答に照らすと、本件の論点は二つあります。ひとつは、申立てに係る場面で市が申立人の個人情報を確認する必要性があったかどうか、です。本件では、二つの場面でこの論点が問題になっていますので、それぞれについて順次検討したいと思います。もうひとつの論点は、市の個人情報の取扱いが適切になされているかどうか、です。この点については最後に検討したいと思います。

まず、軽自動車税に関する問合せの際の個人情報確認について検討します。

市が、本人確認をすることなく税務情報に関する問合せに回答するとすれば、情報が第三者に流出したり、悪用されたりする機会を増やす結果となりかねません。これを防ぐために、氏名、住所、生年月日等によって本人確認をすることは、必要かつ合理的であると思われるから、その業務に不備があったとは言えません。

次に、法律相談予約の際の個人情報確認について検討します。

申立人は、職員から、弁護士に伝えるためという理由で、氏名、住所、連絡先を確認されたが、相談の際に弁護士にだけ伝えればいいのではないかと主張しておられます。一方、市は、オンブズマンの調査に対して、弁護士に伝えるためではなく、相談日時の変更等があった際に相談者に連絡をとったり、相談者の要件である「市民」であることを確認するために必要だったと説明しています。

申立人が職員から聞いたという内容と、オンブズマンに対して市が説明した内容が異なる理由は定かではありませんが、オンブズマンに対して市が説明した内容は、個人情報確認の必要性の説明として合理的であるように思います。市自身がその情報を必要としており、必要とすることに合理性が認められる以上、法律相談の際にこれらの情報を市が確認することはやむを得ないと言わざるを得ません。

ただ、申立人は、予約の際に対応した職員の説明から、確認された情報は弁護士に伝えるために必要だという認識を持ったがゆえに、この場面での個人情報の確認に疑問を持ったのですから、この時の職員の説明が適切であったかどうかには疑問の余地があると思います。市には、個人情報を確認されることに疑問を持つ市民に対して、

より丁寧に個人情報確認の必要性を説明し、正確に理解してもらうよう努力してほしいと思います。

最後に、市の個人情報の取扱いが適切になされているかどうかについて検討します。

市は、個人情報の適切な取扱いを担保するため、日頃から「条例の内容等について毎年全職員に周知する」「要綱第5条に相談事業の実施にあたってはプライバシーの保護に留意し、市民の信頼を得るため態度、言動に配慮しなければならない旨規定されており、朝礼等で確認しあい、その確保に努めている。」といった取組みを実施していると回答しています。

条例第3条第2項には、市の職員は、「職務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。」と定められており、さらに、第37条ないし第39条には、市の職員等が正当な理由なく個人情報等を外部に提供し、又は盗用し、あるいは収集した場合には罰則が適用される旨が規定されています。これらの定めによって、個人情報の適切な取扱いが一定程度担保されているといえますし、市の回答にあるような取組みがなされることによって、その担保はより実効的なものになっているものと思います。

このように、市としても個人情報の適切な取扱いのために積極的な取組を行っているものと思われるので、申立人には、そのような市の取組を信頼していただくほかにないと思います。市には、申立人をはじめ市民の方々が安心して自らの情報を委ねることができるよう、引き続き個人情報の適切な取扱いに努めていただきたいと思います。

(2) 相談窓口等での職員の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

市販の漢方薬を服用した後に湿疹が出たが、購入元のA薬局が対応してくれないので、B相談窓口で電話で相談した。しかし、対応した職員は、私が身体のことを真面目に話している途中で鼻で笑ったり、聞いていなかったりして不真面目な態度であり、気も利かず、ぼーっとしているような感じだった。

また、区役所のC課に軽自動車税の納税用紙を送ってもらうよう依頼した際、対応した職員から「3日後には届きます。」と言われたが、10日経っても届かなかった。

そこで再度電話をかけると、対応した職員から、「全く引き受けた覚えがない。」と告げられた。おまけに、「師走なので早く入金してほしい。」と重ねて告げられ、非常に不快な思いをした。納税用紙の送付が遅れたことについてのお詫びは一切なかった。

さらに、D相談窓口で電話をし、対応した相談員に、「相談したいことがあり、可能なら面談の予約をしたい。」旨伝えたところ、相談員は突然「何しにくるんだ!」「用件は何だ!」と私を刺激するような発言をした。そこで私が「そのような言い方はないでしょう。個人的な相談があり、面談を希望している。」旨を少し言い返したところ、相談員は、「私の何が悪い! 言ってみろ!」という始末だった。

B相談窓口、C課、D相談窓口の職員の、以上のような対応に納得できない。

市からの回答

まず、B相談窓口では、相談対応マニュアルを配備し、毎年その内容を最適化するとともに、相談員や職員を相談対応に関する研修会に参加させ、研修会参加後には課内で研修報告を実施する等、職員の相談対応に関する技術向上も図っているところです。

本件では、まず、A薬局に対する不信感等について相談を受け、「そちらはこういう薬局を改善するのが仕事ではないのか。」という質問をされましたので、職員から、当方では今回提供された情報について確認し、法に抵触する等不適切な点があればA薬局に対して指導は行うが、指導内容の詳細についてはお話できない旨を説明させていただきました。

その後、申立人から、A薬局へ立入検査及び指導を行ったか教えて欲しいといった趣旨の相談を受けましたので、職員から、A薬局には立入り及び指導を行ったが、指導内容の詳細についてはお話しできないことを改めて説明すると、申立人は「馬鹿にしているのか。」と立腹され、ご納得いただけませんでした。

以上の経緯を踏まえ、職員は申立人の相談に対し適切に対応したものと考えています。

次に、C課では、税務研修や接遇研修を通じ、日頃から納税や接遇に関する知識・技能の習得に努めているところです。

本件では、分割納付書が届かないという申立人の電話を受けて当課で調査したところ、申立人から分割納付書の送付について相談の電話を受けた記録はなかったため、電話を受けた記録と、分割納付の依頼についての記録がないことをお伝えしました。

なお、C課では、分割納付の相談があり、分割納付を認めることとした場合には、必ず分割納付書を作成してから次の業務に移ることとしており、しかも、分割納付書を作成した場合にはその記録が必ず残るため、分割納付書を送付する約束をしたにも関わらずその記録が残らないということは通常想定できないものです。

また、申立人がC課担当者から「師走なので早く入金して欲しい。」と告げられたとのことですが、税務当局においては、年末という期限は全く重要なものではなく、師走を考慮した対応は行っておりませんので、C課担当者が「師走なので早く。」という発言をすることも考えがたいものです。

以上の通り、C課としては、本件において申立人が主張されるような事実があったとは考えがたいものであると認識しています。

また、D相談窓口では、ガイドラインの整備、内部研修及び外部研修によって、相談者への適切な対応を図っています。また、面談の申込みがあった場合、面談において相談を受ける者（相談員や弁護士等）が事前に相談内容を把握し、限られた面談時間で最大限の効果が得られるように事前準備をするため、相談内容の聞き取りを行っています。

本件においても、申立人から「今日か明日面談できますか。」との申し出がありましたので、相談員は「はい、今日大丈夫ですよ、どんなご相談ですか。」と聞き取りを行いました。しかし、申立人が「どういう相談か聞くなんでなんですか、あんたたちは相談を聞いてお金をもらってるくせに。」と不快感を示されたため、相談員は、相談内容によっては面談を拒絶するために相談内容を聞き取っていると誤解されたのではないかと推測し、「すみません、そんなに聞こえてしまいましたか。」と謝罪しましたが、申立人は「すみませんですませるのか。」と納得していただけませんでした。

本件の経緯は以上のとおりであり、申立人が主張されるような発言はなかったと認識しています。

オンブスマンの判断

申立ての趣旨と市の回答に照らすと、本件の論点は、①B相談窓口への電話相談、②C課への電話による問合せ、③D相談窓口への電話相談の三つの場面において、申立人に対する職員の対応が適切であったかどうか、ということです。

三つの場面で具体的にどのようなやりとりが行われたかについて申立人と市の主張

は全く異なっていますが、それぞれの主張を裏付ける資料は、市が所有している相談記録のほかにはほとんどありません。そのため、本件では、三つの場面の具体的な文脈の中でどのような発言がやり取りされたのかを、第三者の疑問が差し挟まれないような形で厳密に確認することはほとんど不可能です。ただ、ここでは、そこまで厳密を期すよりも、もっと常識的に判断することが妥当であると思います。そして、常識的に考えれば、いずれの場面においても、標準的な対応能力を備えた職員が、市民の方からの電話相談に対して、申立人が主張されたような趣旨で、しかも申立人が引用されたような文言で対応したとは考えがたい、というのがオンブズマンの判断です。今回オンブズマンの調査において確認できた相談記録に照らしても、三つの場面での職員の対応が、申立人が主張されるような趣旨のものであったと判断するのは著しく困難であると言わざるを得ません。

そうは言っても、申立人が、三つの場面において職員の対応に不快感を抱かれ、不適切な対応をされたと強く感じられたことも確かなことです。その背景には、市に対する強い不信感があったのではないかと推測されます。

今回の調査で、オンブズマンは、市が、市民の信頼に応えられるように、市民との話し合いを記録に残して職員間で共有するとともに自己検証に努め、マニュアルを整備し、職員の対応能力向上を図るための研修に努めていることを確認しましたが、市には、これらの努力を継続し、市民に対してより一層親切な対応を心がけてほしいと思います。

(3) 弁当への異物購入時の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 26 年 7 月下旬、販売店で弁当を購入したところ、その中に噛むと歯が痛くなるような動物の歯と思われる硬い物質（以下「本件異物」という。）が混入していた。販売店が本件異物を検査に出し、その後、店員が「本件異物は軟骨であると思われる。」と記載された検査結果報告書（以下「報告書」という。）を持って来た。

報告書の内容に納得できなかったため、担当部署に相談に行ったところ、販売店に立入調査して、その結果を報告してくれるという話だったが、担当部署からの連絡がこなかった。約一週間後、再度行ってみると、弁当に使用した肉は、製造店が関連会社から仕入れたものということだったが、立入調査は販売店に対してしか行っていない、現在、製造店は市外に移動したため調査できないと言われた。

異物混入という事実があった以上、弁当の製造にかかわった機関に立入調査をすべきだが、担当部署は与えられた権限の範囲内できちんと調査を行ったのか。

市からの回答

本件の立入調査は、本件弁当の販売店及び製造店に対して行いました。まず、平成 26 年 9 月上旬、販売店に対し立入調査を行い、本件弁当による同様の苦情の有無及び店内の販売状況を確認し、本件異物の現物は検査機関より戻ってきていないとのことでしたので、報告書のカラー版を確認しました。次に、同年 9 月下旬、製造店に対し立入調査を行い、商品の目視確認の徹底及び確認体制の確立について指導しました。

今回は、ご相談の初期段階において、本件異物が軟骨であるとの検査結果が得られていたため、製造店に対して緊急に立入調査を行う必要性はないと判断したことに加えて、申立人の主張が、本件異物が歯であることの証明に絞られていたこと、本件異物の現物を入手することができなかったため、本件のみを理由に具体的な指導に踏み込めないことも速やかに製造店への立入調査を実施しなかった理由です。特に、今回のような異物混入事案の場合は、異物の性状や特質によって重点的に調査し指導を実施すべき工程や内容が大きく左右されてしまうため、安易に立入調査に踏み切ることができませんでした。結果として、製造店に対しては他の苦情とあわせての立入調査及び指導となりましたが、加工過程で異物の除去を促すための指導を行いました。このように、担当部署の権限の範囲内でできる限りの調査は実施してきたところです。

また、本件立入調査の結果について、販売店に対する調査結果の報告については同年 9 月上旬の調査同日に、製造店に対する調査結果の報告については平成 27 年 3 月上旬に、申立人へ報告させていただいております。製造店に対する調査結果の報告が遅

くなったことにつきましてはお詫び申し上げます。なお、仮に、製造店に対し再調査をすとしても、製造店は平成 26 年 12 月に市外に移転しており、担当部署の管轄外となっていることを、報告の際に伝えました。

オンスズマンの判断

苦情申立ての趣旨と市の回答によれば、本件で論ずべき点は、食品等の異物混入について相談があった場合の担当部署の調査権限及び範囲、申立人からの相談後、担当部署が調査権限に基づき適切な調査を行ったのかです。

食品等に異物が混入されていたとの相談を受けた場合、担当部署では、食品衛生法（以下「法」という。）第 3 条第 1 項に規定されている食品等事業者に対し、原則として、①異物の確認、②異物の同定（目視や顕微鏡などの確認により異物を特定すること）、③異物を混入させた可能性があると思われる食品等事業者の関連施設の臨検（法第 28 条第 1 項）などの調査を実施するそうです。また、調査を行った場合のその後の対応については、健康上の危害が発生しているか、調査対象施設が異物混入の原因施設かによって異なるところもあるようですが、調査した内容、調査の結果、結果に基づきどのような指導を行ったのかなど、調査にかかわる一連の内容について、相談者に対して報告を行う、ということです。ただし、担当部署が法第 28 条第 1 項に基づく臨検（立入調査）を行えるのは、異物を混入させた可能性があると思われる食品等事業者の関連施設が市内にある場合に限られるということです。

担当部署は、申立人より異物混入の調査の依頼を受け、本件では、健康上の危害は発生していないが、販売店及び製造店が異物混入の原因施設である可能性があると考えて立入調査を行った、ということです。担当部署の記録によれば、製造店に対する立入調査も行われたこと自体は間違いのないようです。

本件において、調査対象施設で本件異物が混入した可能性は極めて低いこと、健康上の危害が発生していないことなどから、このような場合に担当部署に求められるのは、今後の異物混入を防ぐという観点からの調査及び指導であると考えられます。そこで、調査をした上で商品の目視確認の徹底及び確認体制の確立などの指導を製造店に行った、という担当部署の対応に不備はなかったと考えます。

ただ、製造店に対する調査の有無について、両者の認識に違いが生じたのは、次の二点が影響しているのではないかと考えられます。

ひとつは、販売店に対しては平成 26 年 9 月上旬に立入調査を行ったにもかかわらず、製造店に対して立入調査を行ったのは同月下旬だったということで、両者の立入りの時期にずれがあるのが気になります。この点、市の回答では、製造店への立入調査・指導を直ちに行わなかった理由が挙げられていますが、一般的な感覚からすれば、異物混入の原因施設である可能性が高いのは、弁当を販売する施設よりも製造する施設の方ですから、本件においても、少なくとも販売店に対する調査と同時に、製造店に対する調査も行われるべきであったと言わざるを得ません。本件異物の現物がなかつ

たとしても、製造店への立入調査を行い、まずはその製造過程における異物混入の可能性などについて聴取や確認を行うことはできたのではないかと思います。

もうひとつは、担当部署が申立人に対し、製造店の調査についての報告を行った時期です。市の回答によれば、立入調査・指導から報告までに約5ヶ月もの期間が経過していることになるうえ、申立人からの電話を受けてからの報告だった、ということです。異物が混入した弁当を口にされた方が、その異物が何であったのか、それが健康に影響を及ぼすものではなかったのか、どのような過程でその異物が混入してしまったのかについて、強い関心を持たれることは当然のことですので、異物混入の可能性のある施設について調査結果が得られたならば、相談者に対してできるだけ迅速に報告される必要があると考えます。市も、調査報告が遅くなったことについては、非を認めて詫びているところです。今後は、異物混入の事案について、相談がなされて原因施設等に調査・指導等が行われた場合、相談者に対する調査結果等の報告ができるだけ迅速になされるように期待します。

(4) 排水路の整備（要約）

苦情申立ての趣旨

私の所有する土地（以下「本件土地」という。）の北側には、市が管理している排水路（以下「本件排水路」という。）が存在するが、土砂で埋まっており、その機能を果たしていなかったため、改修されることとなった。

本件排水路の改修後、市から工事が完了した旨の連絡があったので、現地に赴き、市が工事後に設置した境界プレートを基に、本件排水路用地の幅を測定したところ、工事前は1mであったのに、工事後は1m7cmとなっていることが判明した。また、本件排水路の幅は排水路用地の幅の3分の1にも満たず、30cmしかなかった。

境界プレートは、私の立会いなしに市が勝手に設置したものである。本件排水路は本件土地に7cm食い込んでいるので、私が立ち会った上で、境界の確定をやり直し、正しい位置に境界プレートを設置し直すべきである。また、改修工事を行う際には、排水量を最大に確保できるように設計施工すべきであり、排水路用地を有効活用するためにも、本件排水路の工事をやり直すべきである。

市からの回答

本件土地と本件排水路の境界については、申立人からの申請に基づき、平成14年8月下旬に境界が確定していましたので、平成26年10月上旬、申立人に対して、現場において、境界並びに水路の高さ、断面及び道路横断部の配置について説明を行い、説明した内容について申立人から妥当であるとの回答をいただいた上で、平成26年11月下旬、事前測量を行い、立会記録と現地に差異がないかを確認しました。その後、工事に着工し、平成27年3月上旬、現地において、工事完了の立会いを行いました。この際には、申立人に境界の復元位置を確認してもらい、了承をいただきました。

平成14年の立会記録によれば、申立人、土地改良区及び農区長の代表者、対向地権者等の利害関係人、市の職員が立会協議を行い、本件排水路の幅は確定しています。申立人が主張されている本件排水路の幅は、当時の立会記録に記載されている幅とおおよそ一致するものであります。

排水路の「排水量」は当該排水路へ流入する「流入量」を上回るものでなければなりません。そのため、排水路の整備にあたっては、まず、当該排水路への「流入量」を算定する必要があります。「流入量」を算定するにあたっては、排水路に雨水が流入する面積（以下「流入面積」という。）を確定するとともに、この範囲に降る雨量を設定して求めることとなります。降雨量の設定は、当該地域の過去における降雨の統計から、確率計算により推定した結果をもとに、10年に1度降る雨量を対象降雨量としています。10年に1度降る雨量を、対象降雨量と設定しているのは、本市が

策定した治水総合計画に基づくものですが、この治水総合計画の策定は、国土交通省河川局が定めた「河川砂防技術基準」に則ったものです。

本件においては、「東西に延びた本件排水路」と「南北に延びた道路」が交差する地点を境に、東側を上流域、西側を下流域として、流入面積を確定した上で、上流域と下流域の流入量をそれぞれ算定したところ、申立人の所有地が属している上流域では、幅 30cm×高さ 30cmの断面で、下流域では、幅 60cm×高さ 41cmの断面でそれぞれ算定した流入量を上回る排水量が確保できることがわかりました。

このような理由から、上流域と下流域では、その断面が異なっていますが、いずれも本市の基準に基づき流出量を算定した結果をもとに施工したものであり、断面の約 8 割で流入量を排水できるものとなっており、十分な排水能力を有しています。

オンブズマンの判断

関係記録を確認したところ、「市からの回答」のとおり、申立人から市長に対して、その当時申立人が所有していた土地と排水路用地との境界について「官民境界立会願」が提出され、平成 14 年 7 月中旬に、上記関係者による立会いが行われ、それぞれの関係者が、「官民境界確認書」に署名押印して市長に提出しています。申立人が署名押印した確認書には、申立人が、立会いに係る土地 3 筆の所有者として、「現地立会で承認設置した境界標（既設コンクリート杭、プラスチック杭）をもって境界線であることを確認します。」とあります。したがって、申立人の立会いなしに市が勝手に境界を決めたものとは言えないようです。

この立会いによって官民境界が確定したもので、記録に添付の測量図によると、申立人所有の土地 3 筆に隣接する排水路用地の幅を関係者が確認していることがわかります。申立人は、排水路用地の幅は約 1 m であったと主張しますが、実測によると 1 m より多少広めであったことが認められます。

さらに、平成 26 年 10 月上旬及び平成 27 年 3 月上旬に、排水路工事に際して、事前と事後に、市は申立人に工事の内容と境界について説明し、申立人の了承を得ていることが記録によって確認できます。

次に、申立人が所有していた土地に隣接する排水路用地の幅は 1 m 程あるので、それだけ用地の幅があれば、排水路工事を行う場合には、例えば下流の水路と同じ幅の 60cm とすることも可能であり、排水量を最大限にするためには、そのように広い幅の水路にすべきであったという申立人の主張は常識的には一応理解できます。

しかしながら、本件排水路工事は、「河川砂防技術基準」に則って市が策定した治水総合計画に基づくものということであり、この「河川砂防技術基準」は、国土交通省が定めたもので、河川等を管理する上での最も基本的な技術基準として利用されてきたものです。これに則ったものである以上、十分に技術的な根拠と合理性があるものと認められますから、その結果を一概に不当であるとすることはできません。

また、本件排水路は、住民の要望によって改修が行われたものですから、利害関係

を有する周辺の住民の理解が得られているかどうか、排水路工事が妥当なものかどうかを判断するに当たっての重要な要素になります。「市からの回答」によると、工事着手前に、近隣住民には工事内容に関する周知文を配布し、自治会長には工事内容について説明し、さらに、平成26年10月上旬及び平成27年3月上旬、工事の事前と事後に、市は申立人に工事の内容と境界について説明し、申立人の了承を得ていることが記録によっても確認できます。

この工事の技術基準の根拠や経過に鑑みると、市の行為に不備があったとは認められないと考えます。

(5) 治療費に関する職員の対応（要約）

苦情申立ての趣旨

平成 26 年 11 月下旬、工作中に事故に遭遇し、病院で治療してもらったが、同年 12 月上旬、他の病院に入院することとなった。治療費等については、生活保護を受給していたため、保護費から支払われることとなった。入院先の医師によれば、平成 27 年 1 月中旬くらいまで入院することになるだろうとのことだった。ところが、平成 26 年 12 月下旬、入院先から「区役所から連絡があり、（入院は）明日までです。」「保護費からは 11 万円までしか出ないそうです。」と告げられ、翌日、やむなく退院することとなった。

平成 27 年 1 月上旬、インフルエンザを発症したので、救急車を呼び、近くの病院に搬送された。翌日、担当者が自宅に来て、担当者から「病院で治してください。」と言われた。治療費等については、保護費から支払われるとのことであった。ところが、同日、病院に診察を受けに行ったところ、病院では「治療はできない。」「費用がかかります。」と言われ、保護費から治療費等が支払われないことを理由に診察を拒否された。

担当者の働きかけで退院を余儀なくされたことには納得できないし、そもそも治療費等に限度額が定められていることにも納得できない。また、病院で治療等が受けられないのであれば、そのような無責任な発言はしないでほしい。

市からの回答

生活保護受給者の医療扶助は現物給付で通常は医療費の本人負担はありませんが、一時的に最低生活費を上回る収入を得られた場合は、その超過した金額の範囲で本人負担金として、医療費の一部負担をしていただくことがあります。

申立人は以前からの収入申告の遅延等によって、最低生活費を超過する収入分が手持金として残っており、さらに今回も就労開始報告の遅延に伴う収入認定等のほか、1 月の扶助費が入院基準に減額される影響で、12 月の本人負担金は無いが、1 月分医療費は本人負担金が発生する見込みであることを 12 月下旬に医療機関へ連絡いたしました。

申立人と医療機関でどのようなやり取りがあったかは定かではありませんが、申立人は本人負担金が発生する前の日付けで退院されています。申立人と医療機関との相談で、状況によっては退院日が決まることもあるかもしれませんが、市から医療機関へ必要な治療があるにもかかわらず、退院を促したり、正当な理由もなく限度を定めることはありません。

平成 27 年 1 月上旬、医療機関から電話連絡があった際、申立人については保護受給中ではあるものの、収入認定額が最低生活費を上回っているため、医療費は本人負

担当金が発生することを説明しました。

同日、担当ケースワーカーが申立人宅を訪問したところ、39.5℃の熱があり悪寒がするとのことでしたので、医療機関から本日の受診を勧められているのであれば受診をするよう助言しました。医療費については自己負担が発生することを説明しましたが、申立人は医療費の自己負担について納得できないとのことでした。医療費の自己負担についてはこれまでも機会がある度に担当者から説明を行ってまいりましたが、体調が良くなってから再度、詳しく説明することを伝えると、申立人は後日来庁するとのことでした。

担当ケースワーカーがこの訪問から帰庁した後に同医療機関から電話連絡があり、救急搬送時の医療費の支払いを促して欲しいとの依頼がありました。そのため、申立人に電話したところ、当該医療機関から救急車で搬送された日の医療費自己負担の支払いがないと受診できないと言われ、診てもらえなかったとのことでした。申立人に医療費を伝え、当該医療機関へ支払うよう説明しました。

収入超過が発生する状況にあってはその金額までの医療費は本人の負担となるため、当所から医療機関へ支払いについての協力を依頼することはできても、最終的には医療機関と申立人の信頼関係に拠る協議となります。

オンブズマンの判断

本件苦情申立ての論点は二つあります。ひとつは、市が医療機関に対して申立人の退院を促したのかどうか、もうひとつは、医療費の自己負担が発生することを説明しなかったのかどうか、です。

今回問題になっているのは12月下旬の医療機関に対する市の対応ですが、この対応については、申立人と市の間では認識が大きく異なっています。申立人は、市の担当者が入院先の医療機関に対して、申立人を退院させるように促したものと認識しておられますが、市は、1月分の医療費には本人負担金が発生することを告げただけということでした。

被保護者が入院する場合は、被保護者は市で医療要否意見書の交付を受け、指定医療機関で所要事項を記入してもらってそれを市に提出することになるということですが、実際には、担当ケースワーカーが、指定医療機関から病状や入院の見込み期間等を聴き取り、当該指定医療機関に対して、医療要否意見書を郵送しているそうです。その後、指定医療機関から医療要否意見書に所要事項を記入してもらった上で郵送してもらい、市の嘱託医が要否の判定を行っているということでした。医療の要否については、高度な医療の知識が必要ですから、専門家である医師が判断することになっています。

このような手続きの流れから考えますと、担当ケースワーカーの一存で、退院を促すということは考えがたいと思います。必要な治療があるにもかかわらず、医療機関に対して退院を促したりするようなことはない、という市の回答は理解できます。

したがって、担当者には、入院している被保護者を医療機関から退院させるような権限がないのはもちろんですが、担当者が申立人を退院させるように働きかけたわけでもないことを、申立人にはご理解いただきたいと思います。

なお、医療扶助については、高度先進医療であるとか、入院時の差額ベッド代等、医療扶助の適用がないものがありますが、通常の医療においては医療費の限度額というものは考えがたいのではないかと思います。

次に、医療費の自己負担に関する説明についてですが、市は、1月分医療費から本人負担額が発生する見込みであることを、12月下旬に医療機関に対して電話で伝えていきますし、その翌々日には入院中の申立人宛てに同じ趣旨を説明した文書を郵送しています。担当ケースワーカーは、入院先の医療機関に依頼して申立人に直接電話を試みたものの、申立人が外出中で電話が繋がらなかったようですが、文書でその趣旨は説明されています。

申立人は本人負担金が発生すること自体に納得しておられないから、保護費から治療費等が出ないという理由で医療機関が診療を拒否したと主張しておられるのだろうと推測されますが、医療機関が申立人の治療を引き受けなかったのは、申立人が医療機関に対してご自分で医療費を負担するというお約束をされなかったことによるものと推測されます。

本人負担金が発生していることについては、市から申立人に対して金額も含めて具体的な説明がなされていることがうかがわれますので、申立人に対する市の説明には不備がなかったと言わざるを得ません。

(6) 選挙事務に係る職員選考（要約）

苦情申立ての趣旨

平成26年10月、A区の選挙管理委員会事務局（以下「選管」という。）の臨時職員に応募したが、5分程度の採用面接の後、不合格の通知が届いた。

しかし、市のホームページを見ると、A区をはじめいくつかの選管で募集定員に満たなかったとして再募集されていたため、A区以外の選管に採用条件などを問い合わせると、「採用条件は厳しくない。パソコンができればあとは簡単な事務なので問題ない。」とのことであった。そこで、そのような採用条件でなぜ私が不採用になったのかと思いA区選管に問い合わせると、「採用基準に達しなかった。」「面接により総合的に見極めて合否の判定を行っている。」との回答を得たが、その一方でB区選管の再募集に応募してみたところ、面接を経て無事に採用された。

A区選管は、5分程度の短い面接の中で、どのような評価項目で評価をし、合否の判断をしたのか、その公正さが疑わしい。以前、私は、A区に対して提案や苦情を述べたことがあるが、そのような事情が、今回の採用にあたって不利に考慮されたのではないかと。また、A区選管では不採用になったにもかかわらず、B区選管では採用されたことから、採用基準の統一が図られているのかも疑問である。いずれにしても、A区選管には、納得のいく説明をしてほしい。

市からの回答

A区選管では、選挙事務臨時職員の選考は、面接によることとし、A区選管において定めた選考基準にしたがって選考しました。具体的には、「積極性」「協調性」「誠実性」「適性」の4つの評価項目を、「劣る」「やや劣る」「普通」「やや優れている」「優れている」の5段階で評価し、総合得点の上位者から採用することとしました。もっとも、応募者が募集定員に達しない場合においても、評価項目の平均点が合格基準に満たないときは、採用しないこととしています。

今回、申立人については、平成26年11月、約15分間面接を行いました。面接はA区選管の職員2名（いずれの職員も人事・採用に携わった経験を有する。）で行い、事務内容の説明の後、健康状態はどうか、休みなく勤務できるか、希望勤務場所以外での勤務が可能か、パソコンはどれくらいできるか、通勤方法は何かなどの質問をするなどして上記選考基準にしたがって評価を行いました。その結果、申立人については、その平均点が合格基準に満たなかったため、不合格とすることとしました。

また、A区に以前相談したことが、今回の採用にあたって不利益な事情として働いたのではないかとのことですが、市民から行政に対する提案は、アンケート調査や市長への手紙、パブリックコメント、ワークショップなど様々な方法で伺っており、非

常に大切なものであると認識しています。そのような事情が評定に影響を与えることは一切ありません。

なお、選挙事務臨時職員の選考基準については、合格基準は区により若干の違いはあるものの、評定項目は、「積極性」「協調性」「誠実性」「適性」の4項目を5段階で評価するよう統一しています。

オンスズマンの判断

選挙事務に携わる臨時職員の採用にあたっては、選管に広い裁量権が認められていますが、無制限に裁量が認められているわけではなく、臨時職員の選考が公正・公平に実施されなければならないことは言うまでもありません。

そこで、どのような選考基準によって選考が実施されたのか、その選考基準は適切に運用されたのかが問題となります。

市の回答によれば、面接にあたっては、「積極性」「協調性」「誠実性」「適性」という4つの評定項目が5段階で評価されている、ということです。4つの評定項目は、いずれも、市長選挙に関わる臨時職員に求められる重要な資質であり、5段階で評価するという方式も、一般の職員の採用にも用いられるということですから、適切なものと言えようと思います。評点の上位者から合格とし、募集定員に達しない場合であっても、平均点が合格基準に満たない場合には採用しないという基準も、職員の質の確保という観点から適切なものと言ってよいと思います。

次に、その基準が適切に運用されたのかどうかをみることにします。面接時間については申立人と市の主張に食い違いがありますが、いずれにしても、短時間の面接で応募者の資質と能力を評価せざるを得なかったこととなります。今回は、募集定員には満たないものの、20名という多数の応募があったということですので、1人当たりの面接時間は短くならざるを得ません。そうすると、面接では、限られた質問によって4つの評定項目についていかに適切に評価するかが問われることとなります。

市の回答に列挙されている質問は、4つの評定項目のうち、主に「適性」を確かめるために有効だと言えそうですが、「積極性」「協調性」「誠実性」についても、応募者の受け答えを通して評価することができないわけではありません。短時間の面接だからこそ、各選考委員は、短時間に可能な評価の仕方をそれぞれ工夫して、各応募者を同じ視点で公平に評価しているものと推測されます。

以上のとおり、今回の選考において、選考基準もその運用も適切でなかったということはないと思います。

また、申立人は、以前にA区に申し出た事情が今回の人事選考で不利に働いたために不合格になったのではないかという疑念も抱いておられますが、今回の調査においては、A区選管が臨時職員の合否判定にあたって、そのような事情を考慮したことを疑う根拠を見出すことはできませんでした。調査した限りでは、申立人の合否の判定はもっぱら「面接」の結果によるものと考えざるを得ません。

さらに、申立人は、選考基準の統一が図られているのか疑問であると主張しております。そもそも選考基準が各区によって統一されるべきか否かは一概には言えませんが、合格基準については、各区の事情に応じて、各区の独自性・独立性を尊重する一方で、評定項目と5段階評価方式については、統一方針が採用されているということですから、このような方針を採用することが不合理なものであるとは言えないと思います。

今回、申立人は二つの区の臨時職員に応募されましたが、たとえ応募状況も面接状況も選考基準も同じだったとしても、各応募者に対する選考委員の評価に違いが生じることが避けられないことを、申立人にはご理解いただきたいと思います。