

Ⅵ 過年度の苦情処理案件の改善状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望をだした案件中、改善等が済んでいなかった案件について、その後の経過をお知らせします。

◎ 生活保護に関する説明（平成 25 年度報告書掲載）

生活保護に関する説明についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「保護決定通知書の内容について、システム上の問題があるので適切な表記を工夫されるように希望します。」とのことでした。

これに対し、市は、「平成 29 年 1 月から生活保護業務の新システムを導入し、誤解を与えることがないように、保護決定通知書の記載事項を改善いたしました。」とのことです。

◎ 国民健康保険料の度重なる算定誤り（平成 27 年度報告書掲載）

国民健康保険料の度重なる算定誤りについての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市が回答した改善策が確実に実行されれば、見落としによる保険料の算定誤りという事務処理ミスは予防されうると期待できます。」とのことでした。

これに対し、市は、「マニュアルを改訂し、国民健康保険料本算定の入力作業の前に、担当職員全体で入念な打ち合わせを行いました。複雑な確認を要する外国人の被扶養者については、「前年度リスト」、「要注意リスト」を作成し、照合を徹底して行いました。また、決定通知書については、個別に引き抜き、税情報等の内容を再確認した後に送付しました。今後、当該事務処理において同様のミスが生じないよう改善を図りました。」とのことです。

◎ 生活保護における収入認定（平成 27 年度報告書掲載）

生活保護における収入認定についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「誓約書の文面や被保護者への説明方法について十分に検討されるよう期待します。」とのことでした。

これに対し、市は、「平成 28 年 4 月、「熊本市生活保護返還金等事務の手引き」を一部改正し、誓約書の提出は、事前説明時に必ず提出させなければならないものではない旨を追加しました。また、誓約書の取扱いについては、研修を通じて各ケースワーカーに周知を行いました。」とのことです。

◎ 認知症高齢者等の運転免許自主返納の支援策（平成 27 年度報告書掲載）

認知症高齢者等の運転免許自主返納の支援策についての発意に対するオンブズマンの判断は、「移動サービスに対する高齢者のニーズがどの程度あるのか調査すること、高齢者に対する移動サービスを含む生活支援を実施するためには、市の部局間・担当部署間で連携と協働を図ること、日常生活圏において市と民間事業者と地域住民（組織）の連携と協働の組織を設けること。」とのことでした。

これに対し、市は、「高齢者に対する支援方法に係るニーズ調査を行った結果、独居高齢者の孤立化や閉じこもり高齢者への支援方法、買い物支援や地域での見守りネットワークの必要性、等が課題として挙がってきました。」とのことです。

◎ 消防団員への報酬等の支給（平成 27 年度報告書掲載）

消防団員への報酬等の支給についての発意に対するオンブズマンの判断は、「市においては、平成 27 年 11 月開催の消防団幹部会議において、団員の報酬等の支払方法を、現状の各分団の銀行等口座振込みから、団員個人の銀行等口座振込みへと変更していく方針であることを伝えたところため、速やかな実行を期待したい。」とのことでした。

これに対し、市は、「必要なシステムの改修を済ませ、平成 29 年度から、団員個人の銀行等口座振込みを行うよう、制度を変更しました。」とのことでした。