

## 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

### (1) 固定資産税の認定根拠（要約）

#### 苦情申立ての趣旨

私が相続により所有することとなった土地（以下「本件土地」という。）は「宅地」として固定資産税が課税されているが、本件土地の正確な場所、境界、地積等について詳しく把握していなかった。そのため、登記簿や旧土地台帳附属地図（以下「公図」という。）等を取得し、周辺の土地の状況を調べた結果、本件土地の現況は道路として供用されている部分ではないか、道路であれば固定資産税が課税されるのはおかしいのではないかと考えに至った。

そこで、市に電話をかけ、訪問して、資料等で状況を説明したいと伝えたところ、まずは市で公図等の調査を行い、その後面談等を実施し、調査が終わり次第、電話で連絡する旨の回答があった。

ところが、2週間たっても市から連絡がなかったため、再度電話をかけたが、担当者から、もうしばらく待つよう言われた。

さらに2週間たっても連絡がなかったため、電話をかけたところ、担当者から課税は登記簿上の面積で行われている等と言われ、これまでとは違った内容の説明があった。

市は、連絡すると回答しておきながら連絡せず、調査すると言いながら調査したのかもわからず、結局は面談すら行われていない。

本件土地が道路であると考えられるのに課税されていること、及び市の対応に納得がいかない。

#### 市からの回答

本件土地は、閉鎖登記簿によると昭和初期に国の機関から払い下げられており、元々の地目は「旧道路敷」でしたが、後に「宅地」へ地目変更されています。そして本件土地の地番を家屋所在地番としている建物が複数存在しています。また、建物登記及び建物図面を取得し現地確認を行ったところ、建物の所在が確認されました。加えて、周辺土地の複数の地番の登記簿において記載されている地目が「公衆用道路」となっていることも確認できました。

以上のことから、この一帯は全体的に公図がずれているものと考えられ、本件土地は「宅地」として存在するものと判断しております。地積についても、建物が建っている敷地部分を考えますと、登記簿に記載されている地積での評価が妥当であると考えております。

二度目のお問合せの後、公図、航空写真、登記簿、旧字図と照らし合わせ、課税誤りではないと判断したもののその旨の連絡をしておりませんでした。三度目の問合せ

の際には、課税地目の認定の相違ではなく課税地積の相違の問合せと認識していたため、課税地積は登記簿上の地積で行われている旨回答しました。

本来ならば、調査が遅れる場合等には事前に連絡を行うべきであり、さらに当初の約束どおり窓口にて具体的な内容のご説明を行うべきであったと考えます。

### オンブズマンの判断

地積調査や土地の専門家による測量がなされていない土地の場合、公図、登記簿及び関係者からの聞き取りだけでは、その土地がどこに存在するのか、また、境界がどこなのか分からないことがあります。特に、公図については国土交通省のホームページで「公図は、地図が備え付けられるまでの間、「地図に準ずる書面」として地図に代わって備え付けられている図面で、土地のおおまかな位置や形状を表すものです。公図の多くは、明治時代の地租改正に伴い作成されたもので、現況と大きく異なる場合があります。」と記載されています。つまり、土地の場所や境界をある程度把握するためには、公図がずれている可能性があることを前提としたうえで、当該土地に係る登記簿はもちろんのこと、周辺の建物登記簿も入手し、総合的・合理的に判断していく必要があります。そして、総合的・合理的に判断されている土地を基に固定資産税が課税されているのならば、その課税は適正であるといえます。

本件土地の登記簿及び申立人が主張していた場所の周辺にある数件の家屋の登記簿を見てみると、本件土地の地目は「宅地」であること、数件の家屋所在地番はいずれも本件土地と同じ地番であることが分かりました。

よって、公図が現況と大きく異なる場合があること、本件土地の登記簿及び数件の家屋に関する登記簿の地番が上記のようであることから総合的・合理的に判断すると、本件土地は道路ではなく数件の家屋が存在する土地であると考えられます。

したがって、本件土地の課税は適正なものであり、不備は認められません。

電話対応についてですが、連絡を待つ立場である申立人からすれば、具体的な回答日時の指定がなく途中の連絡もなく2週間経過することは長く感じるものです。市は、具体的な回答日時の日途を伝えるか、日途が立っていないのであればその旨を、問い合わせがあってから1週間を経過したあたりで伝えることが適切ではなかったかと思います。

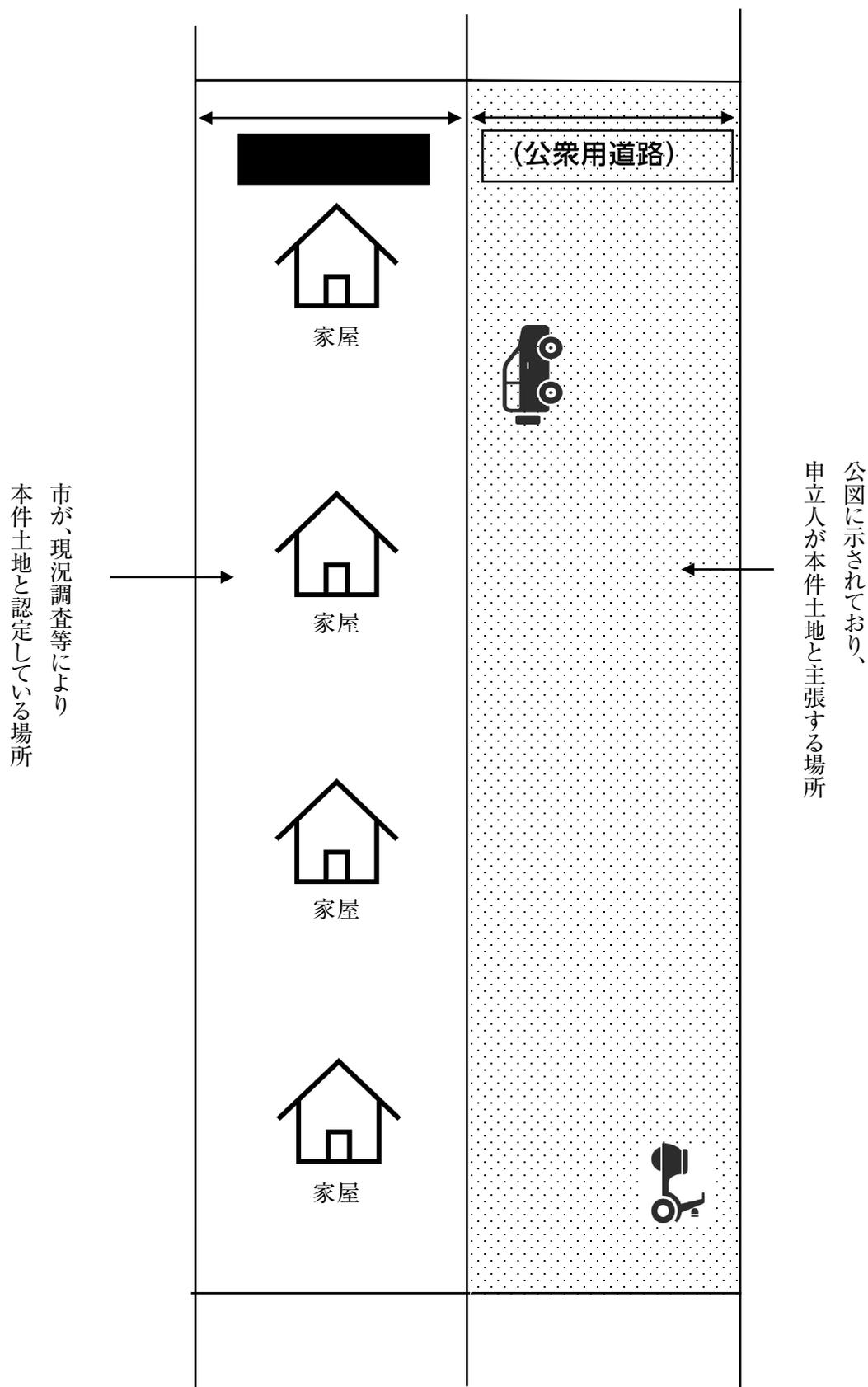
申立人が二度目に問合せを行った後、市は課税誤りでないことを認識していたにも関わらずその後約2週間もの間、連絡をしていません。オンブズマンとしては、課税誤りでないことを認識した時点で面談を計画し実施すべきだったと考えます。そうすれば、本件土地の場所、地目及び地積の認定に疑問があるという問合せに対して、市が本件土地の場所と地目についての不一致はないということを前提にした「課税地積の相違の問合せと認識していた」ことによる「課税地積は登記簿上の地積で行われており…」という回答をすることはなかったはずです。

よって、市の対応に不備が認められます。

市民からの相談に対して、客観的な資料を基に説明する準備ができているのであれ

ば、すみやかな回答をこころがけてもらいたいと思います。

※ 概略図



(2) 補装具費の支給申請（要約）

**苦情申立ての趣旨**

私の子どもは半身が不自由である。障害者手帳を所持し、要介護の認定を受けており、市からA施設への入所が許可された。車椅子等補装具の購入費用の支給申請ができるとのことだったので、入所に間に合うようにケアマネジャーに書類の作成を依頼し、市に提出した。

ところが、子どもがA施設に入所したあとも、市から支給申請の許可がおりたとの連絡がなかったため市に問い合わせたところ、「介護保険が適用されるため支給申請を許可できない」「申請の取下げをお願いしたい」と告げられた。さらに、市の担当者から連絡があり、「申請の取下げをお願いしたいので、自宅への訪問日時を決めさせてもらいたい。」と言われたが、どういうことか分からず断った。

審査時間は十分あったにもかかわらず、許可されなかった上に、申請の取下げを迫られた。このような対応は、福祉を担当する職員として問題である。

子どもの車椅子等の支給申請ができると市から言われて申請したのに、やはりその申請は許可できないので取り下げてほしいということに納得いかないため、苦情を申し立てる。

**市からの回答**

補装具費支給制度は、失われた身体機能を補完又は代替する用具である補装具を必要とする身体障がい者等に対し、補装具費の支給を行う制度です。根拠法令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（以下「障害者総合支援法」という。）です。補装具費支給制度は、障害者総合支援法に定める自立支援給付費制度の一つであり、その運用については、次のように定められています。

支給要件は、補装具ごとに規定する条件（障害種別、障害程度等）に該当していること、及び本人又は世帯員のいずれかが市町村民税所得割額が一定以上でないことです。また、障がいがあり、かつ要介護認定を受けている方については、障害者総合支援法に基づく自立支援給付（以下「障がい福祉サービス」という。）と介護保険法の規定による介護給付（以下「介護保険サービス」という。）に同一の給付内容のものがある場合は、介護保険サービスが優先されることとなっています。さらに、指定障害者支援施設に入所している身体障がいのある方が障がい福祉サービスを受けるためには、障害者総合支援法による「生活介護」及び「施設入所支援」の給付決定を受けていることが必要となります。

今回の件では、お子様が入所されているA施設は「指定障害者支援施設」ですが、お子様は、障害者総合支援法による補装具費の支給を受けるための要件である同法に

よる「生活介護」及び「施設入所支援」ではなく、「自立訓練」の給付決定により入所されていることから、介護保険適用除外施設とはならず、またお子様の身体の状況からみても、介護保険サービスにより貸与される福祉用具での対応が可能と判断されるため、介護保険サービスが優先的に適用されることとなります。

市が申立人に申請の取下げを求めたことについては、介護保険サービスが優先適用されると判明したため、申立人にその経緯と理由を説明するとともに、速やかに介護保険サービスの手続きに移行していただくために、まずは既に申請されている障がい福祉サービスによる申請を取り下げteいただくことが適当と考えたからです。しかし、申立人が取下げの意思をお持ちでないことが確認できたことから、市から申請に対する却下通知を送付するとともに、あわせて介護保険サービスの案内を行ったところです。申立人にご心配とご迷惑をおかけしたことに對し、深くお詫び申し上げます。今後は、申立人に寄り添った丁寧な対応を行い、関係部局で十分連携し、適切な障がい福祉サービスの提供に努めてまいります。

### オンブズマンの判断

補装具費支給制度は、障害者総合支援法を根拠に補装具費の支給を行う制度です。厚生労働省の通知によると、指定障害者支援施設に入所し、「生活介護」及び「施設入所支援」の給付決定を受けている方については、障がい福祉サービスによる補装具費支給制度が適用されることとなります。

しかし、市が申立人に最初に行った説明は、補装具費支給制度の利用が可能というものでした。確かにお子様は「指定障害者支援施設」であるA施設に入所していることから、補装具費支給制度の利用が可能かもしれませんが、上記のとおり「指定障害者支援施設」に入所していても、「生活介護」及び「施設入所支援」の給付決定を受けていなければ、補装具費支給制度は適用されません。お子様は「自立訓練」の給付決定を受けA施設へ入所していることから、障がい福祉サービスによる補装具費支給制度の利用はできないこととなります。そうすると、市は申立人に対して本来、介護保険サービスを利用した制度を案内すべきところ、間違った説明を行っておりますので、市の説明に不備が認められます。

次に、補装具費支給制度の申請の取下げを求めたことについてですが、申立人がなるべく早く補装具の支給を求めていたため、市は、補装具費支給制度の申請の取下げを求め、速やかに介護保険サービスへの手続きに移行した方が申立人ひいてはお子様のために合理的であると考えに至ったのかもしれませんが、しかし、「苦情申立ての趣旨」をみる限り、申立人にはその意図が伝わっていなかったように思われます。申立人からすれば、取下げを求めるのは市の都合のように思われたのではないのでしょうか。このような誤解を招かないためにも、なぜ取下げを求めるのか、その趣旨等の十分な説明を行う必要があったと思われます。取下げを求める趣旨等の説明を行っていれば、申立人としても補装具費支給制度の申請の取下げに応じていたのではないかと

考えられます。

市は、今回の苦情申立てを受け、申立人に心配と迷惑をかけたことについて詫びており、今後は、申立人に寄り添った丁寧な対応を行い、関係部局で十分連携し、適切な障がい福祉サービスの提供に努めていくと述べています。

確かに、今回の申請内容は障がい福祉サービスと介護保険サービスにまたがる複雑なケースではありますが、市には今回のような間違いを極力なくすことが求められます。担当する業務については、その根拠となる法令や関連する制度について正確な知識を習得し、市民に対して丁寧に分かりやすい説明を行うことができるよう制度の理解を深めてもらいたいと思います。しかし、間違いをゼロにすることは難しく、間違いをした後の対応も非常に重要です。今回の件につきましても、間違った説明を行った後の対応に問題があり、もしその対応が適切にできていれば、苦情にまで発展していなかったのではないかと考えられます。説明に間違いがあった場合などは、謝罪したうえで組織的な対応を行い、なぜ間違いが起きたのか、その間違いをどのように正すのか等その後の対応についての説明を丁寧に行い、市民の理解が得られるように努めてもらいたいと思います。

### (3) 介護保険に係る問合せ（要約）

#### 苦情申立ての趣旨

私は、介護保険のサービス（以下「介護サービス」という。）を利用しながら、自宅で要介護認定を受けた家族の介護をしている。平成30年2月、ケアマネジャー（以下「CM」という。）から来月以降ケアプランは作成しないと言われたため市に相談したが、適切な対応がされず、2か月間介護サービスを受けられなかった。また、同年4月から始まる訪問看護に関する新制度及び新制度における看護師による訪問の要否については、私の家族には必要ないのではないかと市に問い合わせたが、いまだに回答がない。このような市の対応に納得できない。

#### 市からの回答

平成30年3月から平成31年（2019年）4月にかけて、申立人から、介護保険の担当部署（以下「担当部署」という。）に対し、介護サービスに関するご相談がありました。その内容は、①利用者の承諾なくケアプランの作成を中止したCM及び介護事業所に法的責任はないのか、②CMが作成したケアプランがなくとも介護サービスを受けることは可能ではないのか、③平成30年4月の介護保険制度の改正に伴う「訪問看護における看護師の訪問」について介護事業所の説明に疑問がある、④訪問看護で言語聴覚士によるリハビリを利用する際に、主治医が定期的な容態確認を行っている場合、看護師による訪問は不要という例外はないのか国に確認してほしい、というものでした。

①のご相談については、当該介護事業所に対し申立人との間で起こった事実について確認を行った結果、本件の経緯では申立人家族との居宅介護支援契約解除もやむを得なかったと判断し、平成30年3月及び7月に電話でお話しした際に、また担当部署に来所された際に、申立人にその旨回答しております。

②のご相談については、ケアプランは自分で作ることもできますが、申立人にとって相当のご負担となることから、ケアプランの作成はCMに任せ申立人はご家族の精神的な支援に専念してはいかがでしょうか、とご提案しました。

③のご相談については、平成31年（2019年）3月、担当部署の窓口にお越しになった申立人に対し、国の通知をもとに、訪問看護事業所が訪問看護サービスを提供するにあたり、看護職員の定期的な訪問が必要である旨ご説明しております。

④のご相談については、確認でき次第、電話で回答がほしいとのことでしたので、国の通知等を確認した後申立人宅に電話しましたが、留守番電話となっており、回答をお伝えすることができませんでした。国の通知によりますと、介護保険を適用した訪問看護を受けるにあたっては、利用者の状態の適切な評価を行うため、定期的な看

護職員による訪問が必要となります。このことについてご連絡ができるまでお電話する必要があったものであり、この点につきましては、改めて接遇に関し指導してまいります。

### オンブズマンの判断

申立人の問合せに対する市の対応のうち、まず①については、担当部署は当該介護事業所に問い合わせるなどして事実関係を確認し、事業所の対応に問題はないと判断して回答しています。この対応に不備はないと考えます。

次に②については、ケアプランの作成は通常、ケアマネジメントの実践に従事する専門家である CM により行われます。専門家の手を借りずにケアプラン作成に必要な手続き全てを個人で行うことは相当の負担を伴うことになるため、市が「申立人は家族の精神的な支援に専念してはどうか」と提案したことに不備は認められません。

③については国の通知を確認しますと、訪問看護計画書等の作成にあたっては「訪問看護サービスの利用開始時及び利用者の状態の変化等に合わせ、定期的な看護職員による訪問により利用者の状態の適切な評価を行うこと」との記載があります。よって、このような内容の通知に基づき、上記の看護職員の定期的な訪問の必要性について説明した市の対応に問題はありません。

④については、「市からの回答」にあるような一度きりの電話連絡では不十分であり、日時を変えるなどして再度申立人に連絡を取り回答するのが望ましい対応だったと考えます。この点については市の対応に不備があったと認められます。

ケアマネジメントの仕組みについては、ケアプランを作成する CM は中心的な役割を果たします。したがって、より良い介護サービスの実現には、CM と介護サービス利用者との間で積極的な意見交換や緊密な連携が図られることが必要不可欠だと考えます。ケアマネジメントの実践に従事する専門家である CM と活発に意見を交換し、緊密な連携を図ることで、申立人のご家族に提供される介護サービスがより良いものとなるよう希望します。

### (4) 介護保険料の特別徴収（要約）

#### 苦情申立ての趣旨

介護保険料の支払いに関し、私の知らないうちに特別徴収（年金天引き）から普通徴収（直接納付）に切り替わっており、それに関する通知もなかったため介護保険料を納めることができず滞納扱いとなってしまった（以下「主張①」という。）。

また、滞納扱いとなった介護保険料の支払いに関し、銀行引落としにしてもらえないか窓口で依頼したところ、「滞納金の引落としはできない」との一点張りであった（以下「主張②」という。）。

私は、耳の聞こえにくさもあるが、市に何度も問い合わせ、説明を受けたが理解できないことばかりである。このような市の対応に納得がいかない。

#### 市からの回答

介護保険料は、その年度の本人及び世帯の市民税の課税状況や前年中の所得に基づいて計算し、4月から翌年の3月までの期間に年間保険料を納めていただきます。平成30年度（2018年度）から令和2年度（2020年度）における介護保険料については、本人の所得や世帯の市民税の課税状況などに応じて第1段階から第13段階に区分し、年間の保険料額を決定しています。保険料算定のもととなる市県民税は毎年6月に確定しますが、被保険者の方の負担を軽減するため、4月期から7月期までの間に昨年度の課税状況により暫定的に決定（仮算定）した保険料額を納めていただき、その後、6月に確定した市県民税の情報をもとに年間保険料額を決定（本算定）し、仮徴収額を差し引いた残りの金額を8月から翌年の3月までの定められた納期で納めていただくことになります。

65歳以上の方の介護保険料の支払方法は、特別徴収（年金天引き）と普通徴収（直接納付）があり、前者は、年金保険者（日本年金機構など）が保険料を徴収し市町村に納入する方法、後者は、市町村が被保険者に納入の通知をすることによって被保険者から直接徴収する方法です。特別徴収については介護保険法に定めがあり、被保険者ご自身の希望等により徴収方法を変更することはできません。また、普通徴収の方が特別徴収の要件を満たす場合には、一定期間後に特別徴収に切り替わります。

申立人の介護保険料について、まず、主張①に関しては、令和元年（2019年）11月、申立人から所得控除の追加を内容とする市県民税申告がありました。この申告内容をもとに保険料の再計算を行った結果、保険料額が第A段階年額a円から第B段階年額b円へと減額になりました。

本件のように年度途中で保険料が減額となった場合、市から日本年金機構へ年金天引きの停止依頼を行います。年度途中で保険料額の変更があっても、制度上、年金天

引き額を変更することができないからです。この時点で特別徴収から普通徴収へ変更になりますが、保険料の減額に伴い以降支払うべき保険料が発生しない場合は、納付書は送付されず、特別徴収から普通徴収への変更のみが通知されます。

申立人につきましては、上記のような保険料の減額に伴い、令和元年度（2019年度）12月期の年金天引きをもって当年度の支払いが完了していたことから、同年12月に変更通知書のみが送付されました。また、同年度12月期における年金天引き額には保険料の過納が生じていたため、同年1月、申立人に対し当該過納額を還付しました。

次に主張②に関しては、本件申立てに際し対応内容を改めて検証した結果、「毎月の納付分を銀行引落しに」してほしいとの要望に対し、「滞納金の引落しはできない」と回答した点は誤りであることが判明しました。実際は、滞納額の一括納付ができない場合、分割納付の相談を受け、本人の希望により納付書での納付以外に「口座分納」を選択することが可能であり、新たに口座登録の手続きが必要となりますが、口座分納の方法があることをご案内したうえで、納付書での納付とどちらを選択されるか申立人に決めていただくことができました。このことは、対応した職員の業務に対する知識・認識が不十分であったこと、また不明確なことについては即答せず、周囲の業務に習熟した職員等に相談したうえで回答すべきところ、その確認を怠ったことが原因だと考えます。窓口での職員対応が不十分であったことについて深くお詫び申し上げます。

今後はこのようなことが二度とないよう、機会を捉えて研修等を実施し、窓口で対応する職員の知識の向上を図るとともに、関係各課の連携強化と情報共有を促進し、周知徹底を図ってまいります。

### オンブズマンの判断

介護保険法によると、特別徴収の対象となる方については、定期的に、年金保険者からその者の所在地の市町村に通知されます。それを受け、市町村は、当該被保険者に対して課する保険料を特別徴収の方法によって徴収します。この場合、市町村は、当該被保険者及びその者に係る年金保険者に対し、特別徴収の方法により徴収する旨や保険料額等を通知する必要があります。また、特別徴収の対象である被保険者の保険料額がその年度中に減額された場合、市町村はその旨を当該被保険者及びその者に係る年金保険者に通知しなければなりません。そして、この通知を受けた年金保険者は、通知を受けた日以降、特別徴収対象保険料額を徴収して納入する義務を負わず、したがって、この時点で特別徴収は中断されることとなります。この際、特別徴収の方法によって納入された保険料額に過誤納があった場合、市町村は、過誤納額を当該被保険者に還付する必要があります。

また、法令、通知等によれば、年度途中において保険料額に変更が生じた場合、特別徴収額の変更を行うことはできないとされています。そのため、保険料額に変更（減額）があった場合、市から日本年金機構へ年金天引きの停止依頼が行われ、その

時点で、介護保険料の支払方法が特別徴収から普通徴収に切り替わることになります。

以上を踏まえて本件の経緯を整理すると、①申立人による市県民税申告（所得控除の追加）、②①に起因する介護保険料額の変更（第 A 段階から第 B 段階への減額）、③②に伴う年金天引きの中止（特別徴収から普通徴収への切替り）、④介護保険料額変更・特別徴収中止に係る通知書の送付、⑤過誤納金還付充当通知書の送付ということになります。これらは上記のような法令上の規定に則ったものであり、問題はないと考えます。

もっとも、申立人は④のような通知書を受け取っておらず、特別徴収から普通徴収への切替りを知ることはできなかつた旨主張されています。担当部署に対し本件通知の発送について聞き取りをしたところ、「本件通知は定型的かつ大量に発送される書面であるため、個々の発送物について発送記録等は残っていない」とのことですが、「仮に発送物の返送があった場合はその旨記録されるはずであり、申立人宛の発送物について返送されてきたものはなく、市としては、本件通知は発送済みと認識している」とのことでした。オンブズマンとしては、上記のような郵送物の取扱い及び申立人宛の発送物で返送されてきたものはないことから、本件通知が発送済みであることは一応の事実として認定でき、主張①に関して市に不備は認められないと考えます。

主張②に関し、担当部署へ聞き取りを行ったところ、本件対応を行ったのは令和 2 年（2020 年）4 月から新たに配属された職員であり、通常の業務は一通り対応できるが、「口座分納」の手続きは年間でも数件しかなく、当該職員はこれまで受けたことがなかったことが分かりました。ただし、他の職員は「口座分納」の方法を知っているため、不明な点があれば即答せず、周囲の職員等に確認して回答することはできたとのことです。

本市における分割納付の数は約 3600 世帯であり、そのうち口座分納の数は 160 世帯、さらに、申立人がお住まいの区の管内では 8 世帯とのことです。区役所等の窓口における口座分納は比較的件数の少ないレアケースにあたるといえます。この点を考慮すると、当該職員が通常業務の中で不注意によるミスをしたというよりも、通常あまりないレアケースのため不知により誤った対応をしたものと考えられます。しかしながら、当該職員にとって不明な点があれば即答はせず、周囲の職員に確認して回答することは可能だったのですから、そのような確認を怠り正確な内容の回答をしなかった本件対応には不備があったと認められます。また、配属初期の職員に対し、レアケースも含めた窓口対応や、市民からの問合せに不明な点があった場合の対応等についての研修が不十分であったといえます。したがって、主張②に関しては、市の対応に不備があったと認められます。

申立人におかれましては、市へのご相談に対し、誤った回答がなされ、ご不便の念を抱かれたものと思います。市としては、今後、再発防止に努め、窓口対応の改善を図っていくとのことです。これにより、市の業務がより良いものとなっていくことを期待します。