

令和2年度（2020年度）調査終了分
苦情申立ての趣旨に一部沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

（1）固定資産税の認定根拠	2
（2）補装具費の支給申請	7
（3）介護保険に係る問合せ	14
（4）介護保険料の特別徴収	25

※ 個人情報保護の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

(1)「固定資産税の認定根拠」

【苦情申立ての趣旨】

私は〇区〇〇町〇〇番地（以下「本件土地」という。）を共有している。共有者から処分や管理等を任されており、平成3年からは私が固定資産税を納めている。だが、本件土地の境界等について詳しくは知らなかった。

令和元年12月頃から、本件土地の境界等を調べようと思い調査を始めた。私は〇〇県に住んでいるので、信頼のおけるA氏に本件土地に関する調査等をお願いした。

調査の中で、本件土地に南北で隣接する〇〇町〇〇番地と同〇〇番地の所有者が内務省であることがわかった。そこでA氏が九州財務局〇〇氏に電話で確認したところ、本件土地を含む南北につながる一帯は、過去に内務省が買収を行い道路になっており、市が管理しているとのことだった。本件土地が個人所有であることを伝えると、「道路ではないのですか」と驚いていたとのことだった。

九州財務局とのやり取り、登記簿、旧土地台帳附属地図等の情報を照らし合わせた結果、はっきりとした境界は分からないものの、本件土地は〇〇線の〇〇店前から〇〇南側空き家の端までの南北にわたる長さ約27m、幅は車道と側溝を合わせた約6m、地積は約178㎡、現況は道路（〇〇線）だと考えられる。

本件土地の現況が道路だと考えられる以上、固定資産税を課税されるのはおかしいのではないか。しかも、納税通知書の地積は614㎡となっている。市は現況を調べてから課税すべきではないか。

令和2年8月〇日、A氏が市固定資産税課の職員Bに電話で「本件土地に関して、平成3年より支払い続けている固定資産税が過大に課税されている可能性が高いです。固定資産税課に訪問し、取り寄せた資料等で説明します。」と伝えた。職員Bは「承知しました。まず、公函等をこちらで取り寄せて調査します。来週までに調査結果が分かると思いますので、調査が終わり次第電話で連絡します。その際は来ていただき面談等を実施してご相談できればと思います。なお、第三者の方との面談やご相談は個人情報保護のため委任状が必要です。本人様、A様に作成をお願いします。書式は問いません。」と言ったとのことだったので委任状等の準備を行いA氏へ渡した。

同年9月〇日、固定資産税課から連絡がないため、再度A氏から電話をした。職員Bは「今しばらく時間をください。」と言ったとのことだった。

同年10月〇日、一向に固定資産税課から連絡がなかったためA氏が電話をしたところ、職員Bは「課税は登記簿上の面積で行われています。もし面積が違うのであればご自身で測量をしてください。」と以前とは違う発言だったとのことだった。

固定資産税課との面談に向けて委任状を作成し準備を進めて待っていたにも関わらず、A氏から電話するまで連絡はなく、調査すると言いながら調査したのかもわからず、結局は

面談すら行われなかった。解決に向けて前進するかと思っていたのに、これら一連の対応は非常に残念である。

本件土地が道路であると考えられるのに実地調査もせずに課税されていること、及び固定資産税課の対応に納得がいかない。

【市からの回答】

1 申立人の主張に対する市としての見解について

(1) 申立人への対応

令和2年(2020年)8月〇日、代理人のA氏(以下「代理人」という。)より、「本件土地の納税通知書の地積は614㎡とあるが、実際には約180㎡しかないため、過大に課税されていると思われます。」と問い合わせがありました。このことに対し固定資産税課(以下「担当課」という。)職員は「所有者の方ではないため、課税の状況や内容をお教えすることはできません。ただし、所有者から委任状を取得することが可能であれば、窓口にてご説明させていただきます。」と回答しました。代理人より「委任状を取得できます。」と返答があったため、「公図等を取得し調査をしなければならないため、後日こちらから連絡をします。」と回答しました。

同年9月〇日、代理人より「調査の方はどうなっていますか。」と問い合わせがありました。調査を開始していなかったため「申し訳ございませんが、まだ調査が出来ていないので、もうしばらく時間をいただけますか。」とお願いし、了承いただきました。

同月〇日、法務局にて旧土地台帳附属地図(以下「公図」という。)を取得し、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ました。

同年10月〇日、代理人より「調査はしていただけたのでしょうか。」と連絡を受けました。申立人が主張することは、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おり、実際の地積と違うということであればご本人様で土地家屋調査士等へ依頼し測量をして頂き、測量図を提出していただければ来年度からは測量後の地積での評価となります。」と回答しました。

同年11月〇日、オンブズマン事務局から「固定資産税及び固定資産税課の対応について」と題する調査実施通知書が担当課に届きました。申立人の主張を把握し、調査が不足していたため、〇区〇〇町〇〇番地(以下「本件土地」という。)の現地調査を含めた再調査を実施することとしました。

同月〇日、代理人へ連絡し、今回の対応が不十分であり、本来ならば委任状を取得していただき、窓口にて具体的なお説明を行うべきだったことを謝罪しました。代理人より「対応については謝罪いただいたので結構です。」と返答いただきました。また、今回の件について、具体的なお説明をさせていただきたいため、代理人宅へお伺いをさせていただきたいとお伝えしたところ、代理人は来庁する旨返答されました。同月〇日で

日程調整を行いました。

同月〇日、代理人が来庁されました。今回の対応について、代理人であるので電話での回答ではなく、当初の約束どおり委任状を持参していただき窓口にて具体的な内容のご説明を行うべきだったことを謝罪しました。代理人に対し、本件土地の調査結果をご説明し、本市としては、本件土地が「宅地」として存在していること及び登記地積での課税の妥当性をお伝えしました。代理人は「本件土地に家屋が存在しているため「宅地」の判断であるということ、また、もし測量を行って地積の修正があった場合には測量後の地積での課税になることも理解しました。その旨、申立人に伝えます。」とおっしゃられました。

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、さらに代理人に対して電話での回答ではなく、当初の約束どおり委任状を持参していただき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。

(2) 本件土地の課税

本件土地を含む周辺の土地は過去に内務省が買収を行ったことから、地積は 614 m²ではなく約 178 m²でありその全てが道路部分であると申立人は主張されています。

本件土地の閉鎖登記簿によりますと、昭和 8 年〇月〇日に内務省から払い下げをされている土地で、元々の地目は「旧道路敷」となっていますが、昭和 35 年〇月〇日に「宅地」へ地目変更されています。また、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。建物登記及び建物図面を取得し現存する建物や境界杭の有無について現地確認を行ったところ、建物の所在が確認されました。〇〇町〇〇番地、〇〇番地、〇〇番地、〇〇番地、〇〇番地、〇〇番地、〇〇番地及び〇〇番地の登記地目が「公衆用道路」となっていることから、これらの地番が道路部分ではないかと考えられます。境界杭はありませんでした。

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、登記簿地積以上の広さとなる可能性があります。現時点で境界が確定していない土地でありますので、登記簿に記載されている地積 614 m²での評価が妥当であると考えております。

2 今後の方針について

令和 2 年（2020 年）11 月〇日、代理人に来庁いただき、本市の対応について、代理人に対して電話での回答ではなく、当初の約束どおり委任状を持参していただき窓口にて具体的な内容のご説明を行うべきだったことを謝罪したところです。

本件土地については、この一帯は全体的に公図がずれているものと考えられ、本件土地についても、「宅地」として存在するものと判断し、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、登記簿地積以上の広さとなる可能性があります。現時点で境界が確定していない土地でありますので、登記簿に記載されている地積である 614 m²での

評価が妥当であるのご説明し、代理人にはご理解いただいたところです。

今後、代理人から申立人に対して本件土地に関する内容を説明されるとの事であったので、再度質問等がある場合には、連絡していただくようお願いしております。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

本件は、申立人が共有する土地（地番は「〇区〇〇町〇〇番地」）（以下「本件土地」という。）について、申立人の認識と相違する地目や地積で固定資産税が課税（以下「本件課税」という。）されていること、及びこのことについて問い合わせた際の固定資産税課（以下「担当課」という。）の対応に納得がいかず、代理人を通して苦情を申し立てたものです。

2 判断

(1) 本件課税について

申立人は、本件土地について、「九州財務局とのやり取り、登記簿、旧土地台帳附属地図等の情報を照らし合わせた結果、はっきりとした境界は分からないものの、本件土地は〇〇線の〇〇店前から〇〇南側空き家の端までの南北にわたる長さ約 27m、幅は車道と側溝を合わせた約 6m、地積は約 178 m²、現況は道路（〇〇線）だと考えられる。」と主張しています。

申立人の主張に対し、「市からの回答」では「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。」と回答されています。

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、当該土地の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、公図にお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。

担当課とのヒアリング調査において、オンブズマンは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〇件の家屋の登記簿を閲覧しました。その結果、本件土地の地目は「宅地」であること、〇件の家屋所在地番はいずれも「〇区〇〇町〇〇番地」であることが分かりました。公図が現況と大きく異なる場合があること、本件土地

の登記簿及び〇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〇件の家屋が存在する土地であると考
えられます。

よって、本件土地は〇件の家屋が存在する土地であることが総合的・合理的に判断さ
れ、この土地を基に課税している本件課税は適正なものであり、不備は認められませ
ん。

(2) 担当課の対応について

申立人の主張及び「市からの回答」によれば、発言内容の細かな部分に一部相違が見
られるものの、大筋において概ね客観的事実は合致しているものと見受けられます。

令和 2 年（2020 年）8 月〇日に代理人が担当課へ問い合わせた際、担当課は（担当
課から）連絡する旨伝えていますが、担当課は同年 9 月〇日に代理人から連絡を受け
るまで約 2 週間連絡をしていません。連絡を待つ立場である代理人からすれば、具体
的な回答日時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。担当課は、具体的な回答日時の目途を伝えるか、目途が立っていないのであればそ
の旨を、問い合わせがあつてから 1 週間を経過したあたりで伝えることが適切ではな
かつたかと思えます。

同年 10 月〇日、担当課から代理人への連絡がなかったため、再度代理人から担当課
へ問い合わせています。担当課は同年 9 月〇日には課税誤りでないことを認識してい
たにも関わらず約 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、代理人からの本件土地の「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、担当課が本件土地の「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。また、同年 10 月〇日に委任状の確認をすることもなく一度も会ったことのない代理人に
電話応対していることについて、個人情報保護の観点からも原則通り一度代理人と
会い委任状を提出してもらったうえで対応するのが適切だったと思えます。

市は回答できる具体的日時の目途を伝えることなく約 2 週間にわたり代理人を待た
せたこと、課税誤りでないことを認識していたにも関わらず更に約 2 週間連絡をしな
かつたこと、及び代理人とのやり取りが希薄・不十分であったために代理人が主張する
疑問点について担当課が正しく認識できずに適切な対応ができていなかったことにつ
いて不備が認められます。

3 最後に

調査の過程において、代理人から、担当課と令和 2（2020 年）11 月〇日に面談を行い、
その時の回答に納得している旨、オンブズマン事務局へ連絡がありました。

担当課はオンブズマンの調査に対しても客観的資料を基に説得力のある回答をして
おり、代理人に対して早い段階で同様の回答をしてほしかつたと思えます。

(2)「補装具費の支給申請」

【苦情申立ての趣旨】

令和元年11月〇日〇時ころ、私の家族が〇〇を起こし、A病院に緊急の処置入院することとなった。

同月〇日、家族はリハビリ処置のためB病院に転院した。

令和2年4月〇日、家族はC病院において〇〇手術、同年5月〇日、〇〇手術を行い、手術後は月1回検診で通院中であり、またいずれもB病院に再入院している。

現在、家族は左手と左足に〇〇の後遺症が残り、不自由な状態であり、障害者手帳2級、要介護4の認定を受けている。

同年8月〇日、〇区福祉課による障害者支援施設（以下「施設D」という。）入所許可のための面談審査だったが、コロナのため電話による聞き取り審査となった。またB病院のケアマネジャー、施設Dの運営団体相談事務所のケアマネジャー、熊本市障がい者相談支援センター相談支援員、そして親と本人を交えて今後の動向についての打ち合わせが行われた。

同月〇日、国の制度上、B病院にはこれ以上入院することができないとのことだったので、E病院に転院を懇願し、なんとか入院の許可をもらった。そして、E病院で今後の車椅子等の補装具の手配及び補装具の購入申請に関する打ち合わせが施設Dまた福祉事業団、病院の各ケアマネジャーを交えて行われた。

同年9月の初旬ころ、〇区福祉課より、施設Dへの入所許可通知があり、また、補装具の購入申請ができるとのことだったので、入所時に間に合うようにE病院のケアマネジャーに申請書の作成を依頼した。

同月〇日、E病院のケアマネジャーに作成してもらった補装具の購入申請書を持って〇〇総合出張所に申請に行った。そこで、窓口担当者から対象者は家族、申請者は私の名前で記入するよう案内され、補助具購入杖申請書と補助具購入車椅子申請書を書いて提出した。

同年10月〇日、家族が施設Dに入所することができたが、〇区福祉課より車椅子等の購入許可情報がなかったため、〇区福祉課に出向き、窓口担当者に問い合わせたところ、介護保険が適用されないため申請許可できないとの理由で、申請の取り下げをするよう告げられた。その際、窓口担当者と奥の上司と思われる人が行ったり来たりして話をしていたが、許可できないの一点張りであった。そして、話をしたのは窓口担当者だけで、奥の上司と思われる人は窓口担当者とは耳打ちするだけで、私には一切話はなかった。

同月〇日ころ、〇区福祉課の窓口担当者から私の自宅に電話があり、「申請書の取り下げをお願いということと、お伺いしたいので、日時を決めさせて貰いたい。」と言われたが、どういうことか分からなかったため断った。

家族は重度の障害者となり、住まいの改修費用等がかさむ中、今後の就労は不透明で収入源は何もなく、補装具の費用を助成してもらえると喜んで申請をしたが、審査時間は十分だったにもかかわらず、許可できない上に、申請の取り下げを迫られた。このような対応は、

障害者が一番頼りたい福祉窓口担当者やその上司が行うことかと、福祉を担当する職員の対応として神経を疑いたくなる。

このように、〇区福祉課から家族の補装具の購入申請許可ができるとのことだったので、申請したにもかかわらず、その申請が許可できないので取り下げてくれということに納得いかないし、その際の〇区福祉課の対応や接遇にも納得いかないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 補装具費支給制度について

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、身体障がい児及び難病患者等に対し、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、障害者総合支援法第6条に定める自立支援給付費制度の一つであり、その運用にあたっては、特に介護保険制度との適用関係などについて留意すべき事項が詳細に定められています。

支給要件は、補装具ごとに規定する対象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、特に、障害者総合支援法第7条では、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れば、介護保険サービスが優先されることとなっています。

介護保険サービスが適用される場合は、申請者が希望する指定居宅介護支援事業者を決め、介護支援専門員（ケアマネージャー）とともに利用したいサービス計画を立てることとなります。

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第5条第7項による「生活介護」（常に介護を必要とする人に、昼間、入浴、排せつ、食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供すること）及び同法同第11項による「施設入所支援」（施設に入所する人に、夜間や休日、入浴、排せつ、食事の介護等を行うこと）の支給決定を受けていることが必要です。

2 本件経緯

令和2年（2020年）7月〇日、申立人の家族である申請者（以下「申請者」という。）が、障害者総合支援法第5条第12項による「自立訓練」（自立した日常生活又は社会生活ができるよう、一定期間、身体機能の維持、向上のために必要な訓練を行うこと）のため施設Dに入所して障がい福祉サービスを受けるための申請書を〇区福祉課（以下「担当課」という。）に提出されました。

同年8月〇日、申請者の施設D入所可否の判断のため、担当課の障がい福祉サービス

の調査員が電話にて、申請者及び申請者が当時入院していたB病院の相談員に聞き取り調査を実施しました。

同月〇日、申請者が当時入院していたE病院の相談員から、担当課に電話で、近々、要介護認定も受けている方が障がい者施設に入所予定だが、補装具の申請ができるかとの問い合わせがありました。介護保険が優先だが、今回の事例は障がい福祉サービスの適用が可能と思われるので、入所が決まったら補装具費支給申請をされるようお伝えしました。

同年9月〇日、申立人が、〇〇総合出張所に車椅子と多点杖の補装具支給申請のため来所されました。〇〇総合出張所から担当課に受け付けてよいかとの問い合わせがあったため、担当課の職員が、マニュアルを確認し、障がい福祉サービスでの補装具費支給に該当すると考え、受付可と回答しました。その際、多点杖は2〜3週間程度で区役所から結果通知を送付する旨案内し、車椅子は熊本市障がい者福祉相談所（以下、「相談所」という。）の判定が必要であるため2か月以上かかることを説明しました。また、申立人からは申請者の施設入所が決まったので、急いでほしいとの要望があつているとのことでした。

同月〇日、担当課が〇〇総合出張所から申請書を受領しました。なお、申請者欄には申立人の名前が記入されていましたが、支給対象者である申請者ご本人の申請として受領しております。

同月〇日、車椅子の判定のため、担当課から相談所に申請書を送付しました。また、同日、担当課が、施設Dの運営団体職員に申請者の施設Dへの入所許可通知(同月〇日付け)を交付しました。

同年10月〇日、申立人より担当課に申請にかかる進捗状況について電話でのお問合せがありました。申請者の車椅子は、相談所に判定依頼中のため、いったん申立人の電話をお切りし、同所に電話確認したところ、申請者は身体障がい者支援施設へ入所中であるが、理由は「自立訓練」のためであるため、障がい福祉サービスの適用ではなく、介護保険サービスが優先適用になるとのことでした。

同日、申立人が来所されたため、上記について説明し、先に提出された障がい福祉サービスにかかる車椅子の申請の取下げを依頼したところ、申立人から現在申請者にお金がかかる現状であり、介護保険適用の車椅子のレンタルでは費用がかかる、また申請者は体重が〇〇キロ超で半身麻痺もあり既製品では難しいため、現在の申請で対応してほしいとの相談がありました。

同月〇日、担当課が申立人へ車椅子の申請の件について電話したところ、申立人は、担当課が対応できないのに受け付けたこと、障がい福祉サービスを受けるために調査員が本人及び病院の相談員に電話聞き取り調査を行ったのにもかかわらず、申立人が確認するまで申請の対応状況について明確でなかった点について不満である旨のご意見をおっしゃいました。担当課が今回の経緯について説明するため、申立人宅を訪問したい旨伝えましたが、お断りされ、今回の件について市議会議員に相談したいとのことでした。

同月〇日、申立人より〇〇総合出張所へ電話があり、今回の申請に伴う市の対応についてオンブズマンに申し立てるとのことでした。

同月〇日、相談所より担当課に電話連絡があり、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部に照会したところ、身体障がいがあり、かつ要介護認定も受けている方への補装具費支給で、障がい福祉サービスによる自立支援給付となるのは「生活介護」により施設に入所している方であり、「自立訓練」により入所している方は介護保険サービスの適用になるとのことでした。その後、担当課が相談所に出向き協議を行いました。申請書添付の医師の意見書によると申請者の体重は〇〇キロであり、既製品で対応可能との記載を確認しました。今後の対応として、取下げ要請でなく、申請却下のうえ介護保険でのケアプラン作成により支援を行うことが相応しいと判断しました。

同月〇日、申立人が介護保険料の件について〇区役所へ来所されました。この折に、担当課から今回の補装具費支給申請については介護保険が優先となるが、これまでのように障がい福祉サービスにかかる申請取下げをお願いするのではなく、却下通知を送付する旨をお伝えしたところ、申立人は、取下げはしない、窓口対応のことなどをオンブズマンに訴え、議員にも相談したこと、及び申請者のことは本人（申請者）や病院、施設等の関係者ではなく、自分（申立人）を経由してほしいとお話をされました。その後、〇区保健福祉部長が申立人に今回の経緯等を説明させてほしい旨申し出ましたが、議員に相談しているため、今ここで話すことはないとお断りされたため、説明できませんでした。

同月〇日、担当課から申請者あてに却下決定通知書を、介護保険サービスの案内書を同封の上、また、介護保険サービスによる申請を行う際には熊本市障がい者相談支援事業所の担当者へ相談するようメモを添付して送付しました。同時に同事業所の担当者に対し、申立人から今後介護保険での対応について相談があるかもしれないので適切な対応をお願いしたいことを伝えております。

同年11月〇日、申立人が市議会議員とともに担当課に来所されました。保健福祉部長、障がい福祉支援班主幹、担当参事が対応しました。〇区よりこれまでの対応についてのお詫びを申し上げるとともに取下げ依頼や却下の理由について説明を行いました。併せて申立人から申請時に添付していた医師の意見書ほかの資料の写しの交付依頼があったため、申立人に提供したところ、申立人からは一定の理解が得られたと思われず。

3 申立人の主張に対する市の見解

今回の件では、申請者が入所されている施設Dは「指定障害者支援施設」ですが、障害者総合支援法による補装具費の支給を受けるためには、同法による「生活介護」及び「施設入所支援」の支給決定を受け入所していることが必要なところ、「自立訓練」により入所されていることから、この要件を満たさないため介護保険適用除外施設とはならず、また申請者の身体の状況から、介護保険給付として貸与される福祉用具にて対応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。

担当課が申立人に申請の取下げを求めたことについては、当初、担当課では申請者の身

体の状態を鑑み、障がい福祉サービスで適用可能ではないかと考え、病院や市の総合出張所職員を経由して申立人にそのような説明をしたところですが、申請後、関係部局や国に照会するなど詳細に調べたところ、上記のとおり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いただくことが適切と考え、その旨説明したところです。

しかし、「取下げ」は、あくまでも申請者の任意で自由な意思に基づくものであり、決して強要するものではないため、申立人が取下げの意思をお持ちでないことを確認後、担当課から申請に対する却下通知を送付するとともに、介護保険の案内を行ったところ（案内書を同封）。

この「取下げ」について説明する際に、今回の申請内容が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あったため、担当者が説明内容に戸惑い、関係規程等を確認するとともに上司に随時指示を仰いだため、申立人を窓口でお待たせするなど、対応に時間を要してしまいました。

このことは、職員の障がい福祉サービスによる補装具費支給要件の情報共有や確認が不十分であったことに起因することであり、また、申立人を窓口でお待たせする際に組織的で丁寧な対応が不足していたことにより、申立人にご心配とご迷惑をおかけしたことに対し、深くお詫び申し上げます。

4 今後の方針

今後も申立人に寄り添い、必要な補装具費の支給などについて丁寧な対応を行うとともに、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たいと思います。

【オンブズマンの判断】

1 本件の検討事項

申立人の苦情内容は、「苦情申立ての趣旨」によると、①〇区福祉課（以下「担当課」という。）より申立人の家族（以下「申請者」という。）が補装具費支給制度を利用することができるとの説明だったが、その申請をしたところ、申請が却下されたこと、②許可できないばかりか、その申請を取り下げるよう求められたこと、そして、③許可できない説明を求めた際の対応に対して苦情を申し立てていると考えます。

そこで、以上三点について、市の対応に不備があったかどうかについて判断したいと思います。

2 補装具費（購入）支給申請が却下されたことについて

（1）申立人に対する説明について

「市からの回答」によると、「当初、担当課では申請者の身体の状態を鑑み、障がい福祉サービスで適用可能ではないかと考え、病院や市の総合出張所職員を経由して申

立人にそのような説明をしたところですが、申請後、関係部局や国に照会するなど詳細に調べたところ、…介護保険サービスが優先適用されると判明した」とのことです。

補装具費支給制度は、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律（以下「障害者総合支援法」という。）を根拠に補装具費の支給を行う制度です。ここで、「更生労働省社会・援護局障害保険福祉部 企画課長・障害福祉課長通知 1.自立支援給付と介護保険制度との適用関係等の基本的な考え方について (1)介護保険の被適用者とならない者について ①」によると、障害者総合支援法第29条第1項に規定する指定障害者支援施設に入所しており、同法第5条第7項に規定する生活介護及び同法第5条第11項に規定する施設入所支援を受けている者については、障がい福祉サービス、つまり補装具費支給制度が適用されることとなります。

市が申立人に最初に行った説明によると、申請者は補装具費支給制度の利用が可能との説明を行っております。確かに申請者は施設Dに入所していることから、施設Dは「指定障害者支援施設」であるので、補装具費支給制度の利用が可能とも考えられますが、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」の支給決定を受けて入所していなければ、補装具費支給制度の適用はありません。申請者は施設Dには「自立訓練」のサービスの利用を申請され、入所決定を受けていることから、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、担当課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ご案内すべきところ、補装具費支給制度の利用が可能であるとする間違った説明を行っておりますので、担当課の説明に不備が認められます。

担当課としては、申立人に不安を少しでも解消できればと思っただけ補装具費支給制度の利用ができる旨の説明を行ったとも考えられますが、結果として、間違った説明となり、申立人を困惑させることとなってしまいました。今後はこのようなことがないように、制度の把握に努め、しっかりとした聞き取りを行い、間違った説明を行うことがないようにしてもらいたいと思います。

(2) 補装具費支給制度の申請却下について

上記1(1)で見たとおり、申請者は、施設Dに「自立訓練」として入所していることから、補装具費支給制度の利用はできません。よって、担当課が申請者の補装具費支給制度の申請に対して却下したこと自体には問題はみられません。

3 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

「市からの回答」によると、申立人に対して補装具費支給制度の申請の取下げを求めたのは、「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いただくことが適切と考え」てのことだったとのことでした。

申立人がなるべく早く補装具の支給を求めていたため、担当課が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移行した方が申立人ひいて

は申請人のためになり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。申立人からしましたら、取下げを求めるのは担当課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。

4 申立人への対応について

「市からの回答」によると、「取下げ」について説明する際に、今回の申請内容が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あったため、担当者が説明内容に戸惑い、関係規定等を確認するとともに上司に随時指示を仰いだため、申立人を窓口でお待たせする際に組織的で丁寧な対応が不足していた」とのことです。

申立人は、話をしたのが窓口担当者だけで上司と話をさせてもらえなかったことについても納得いかないと苦情を申し立てておられます。しかし、この点については、市が、担当者を決めることにより窓口を一本化して、説明等に矛盾や齟齬がないようにすることに問題はみられません。ただ、今回の件につきましては、担当者が説明内容をしっかり把握しておらず、上司に随時指示を仰いで対応していたとのことですので、そのような場合には、担当の者にだけに任せるのではなく、説明内容を把握している者も加えて説明をするなど、臨機応変な対応も必要ではなかったかと思われます。

5 最後に

今回の苦情申立ては、担当課が申立人に対して間違った説明を行ったことに端を発しています。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、担当課には今回のような間違いを極力なくすよう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、市民に対して丁寧で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、もしその対応を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。仮に、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うことによって、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」

【苦情申立ての趣旨】

私は、要介護5の家族を自宅で介護し、介護保険のサービス（以下「サービス」という。）を受けている。

平成30年2月にケアマネージャーから、来月からケアプランは作成しないということを受け、突然サービスを受けられない事態が生じた。直接当方に伝えられておらず、訪問看護の〇〇の担当者へケアプラン作成中止を表明していた。そこで、市の高齢介護福祉課（当時）（以下「担当課」という。）に相談に行ったところ、担当課が適切な対応をしなかったため、同年3月から4月までの2か月間、サービスを受けられなかった。

具体的には、同年3月〇日、〇〇総合出張所にケアマネージャーとの件について相談に行ったところ、市役所本庁に電話してくれて、「後で本庁から連絡があります」と言われた。しかし、10日経っても電話はなく、放置されたような状態だったため、同月中旬頃、担当課に行き、「この損害はどうなるのか」「ケアマネージャーに対する指導はどうなっているのか」と尋ねたが、対応した女性職員は「そんなこともありましたね…」などと言う始末だった。その頃の対処がまずく、2か月間サービスを受けられなかった。

上記のこと、どのように解決するのか、また、ケアマネージャーやその事業所の責任でサービスを受けられなかった期間の損害の計算・査定等についてどこに問い合わせればいいのか、回答が欲しい。

結局、同年5月に新しい事業所のケアマネージャーが付くことになりサービスが再開されたが、ケアマネージャーから「国の施策によって、月1回の訪問看護を入れなくてはならない。そのために、現在のサービスのうち1つをはずさなければならない」と言われた。このような新しい訪問看護のシステムは同年4月に始まったようだが、その趣旨や制度変更の理由等について、サービスを受ける側に通知がなく、新しいケアマネージャーとの間で意見の相違が生じたので、担当課に行き、「月1回の訪問看護サービスのことをなぜ利用者に言わないのか」「国はなぜ訪問看護を入れたのか理由が知りたい」と尋ねた。職員は、「国の施策については事業所に説明しており、利用者には事業所経由で知らせている」と言い、訪問看護の理由については答えなかった。

平成31年（2019年）1月、担当課を訪問した際、職員が国の施策に関する通知文を見せてくれたが、通知文を読む限りでは、月1回訪問看護を受けるようにはなっていなかった。

同年4月、この件についてどうなったか担当課に聞きに行ったところ、「まだ回答が来ない」という返答だった。令和元年（2019年）9月に担当課に出向いたときには、「もう未回答のものはありません」「来庁のときは予約をとって来てください」と言われた。同年10月〇日、介護保険法について一番詳しい職員と話をしたいと思い、担当課に電話して予約をとろうとしたが、電話を受けた職員から「後で連絡します」と言われたまま、未だに連絡がない。

サービスに関する問合せに対し、担当課がすぐに答えられない場合は、介護保険を所管する厚生労働省などに照会して回答すべきだと思う。

以上のとおり、平成30年3月から4月の2か月間サービスを受けられなかったことに関する問合せ、及び、平成30年4月からの訪問看護に関する新制度についての問合せに対し、担当課は回答してほしい。これらの回答が未だにないことを含め、上記で述べたような担当課の対応に納得がいかないため、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 本件の経緯

平成30年3月〇日、〇〇まちづくりセンターから高齢介護福祉課（当時。現在は介護保険課に再編。）（以下「担当課」という。）に電話があり、同センターに対して申立人が行った相談内容の報告がありました。当該相談の内容は、居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が相談・連絡もなくケアプランを作成しなくなったため、現在、介護サービスを利用できなくなっている、ケアマネジャーの資格は誰が与えているのか、資格を剥奪すべきである、今後裁判を起こそうと考えている、というものでした。同日、〇〇まちづくりセンターの職員に対して、申立人のご自宅には来週以降にご連絡すると伝えました。

同月〇日、申立人が担当課にお越しになり、①利用者に相談や承諾なくケアプランの作成を勝手に中断・中止するという事は、法的に問題はないのか、②ケアマネジャーの資格剥奪等、責任を取らせることはできないのか、③事業所には、所属するケアマネジャーが勝手にケアプラン作成を中止している状況を放置し、別のケアマネジャーに交代させる等の措置を取っていないことに対して責任はないのかとの相談がありました。

同月〇日、申立人家族を担当する事業所に確認したところ、申立人家族との居宅介護支援契約の解除については、以前から話をしており、対応は代理人弁護士を通じて行っているため、申立人が何か尋ねたいことがある場合には、代理人弁護士に直接質問してほしい旨、申立人に伝えているとのことでした。

同日、申立人に対し、①及び③については、事業所に事実確認を行った結果、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たこと、当該解除については事業所の代理人弁護士を通じて申立人に対し事前に説明・相談を行っていることから、事業所の対応に問題はないこと、②については、ケアマネジャーの資格は県の管轄であることを電話で回答しました。

同年4月〇日、申立人が担当課にお越しになり、同年3月〇日にあった①ないし③の内容に加えて、④ケアマネジャーが作成したケアプランがなくても、サービスを受けている各事業所とは個別に契約しているところであり、サービスを継続して受けることはできるのではないかととの相談がありました。このような相談を受けて、ケアプランは自己作成することもできること、及びケアマネジャーが行う業務について説明しました。そのう

えで、自己作成するならば、申立人が自分でケアマネジャーの業務をすることとなり、申立人にとって相当の負担となる点を説明し、ケアプラン作成はケアマネジャーにまかせ、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ました。

同月〇日、〇時ごろ申立人宅に電話しましたが、留守番電話となっていました。

同年 7 月〇日、申立人が担当課にお越しになり、以前から市に相談していることに関する対応状況について連絡がないと申立てがあり、同年 3 月〇日にあった①ないし③の内容に加えて、⑤ケアプランがないことにより、サービス提供が受けられなかった期間が 2 か月ほどあり、この間の病院でのリハビリテーション受診等の費用を請求したいので裁判を考えている、⑥事業所を廃止することはできないのか、⑦事業所に対し弁護士を通じての話をするつもりはないとの相談がありました。

これに対し担当課は、⑤裁判は申立人の意思によるもので市は関与しないこと、⑥事業所が、申立人側との契約を解除したことや、申立人とは代理人弁護士を通じて対応しているとすることは、直接指定の取消しにつながるものではないこと、⑦話を進めるためにも、まずは代理人弁護士と連絡を取られてはどうかと回答しました。

平成 31 年（2019 年）3 月〇日、申立人が担当課にお越しになり、事業所から契約解除の通告など受け取っていないこと、市が事業所に対して事実確認のうえ指導を行い廃止すること、申立人からは代理人弁護士には連絡は絶対取らないとの申立てがありました。

同月〇日、申立人が担当課にお越しになり、⑧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、事業所の説明に疑問があること、⑨報酬改定の内容について、事業所には市が通達を行っているかもしれないが、市は利用者に対してなぜ通達しないのか、⑩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は、看護師による訪問が不要という例外はないのか、国に確認してほしいとの相談がありました。

これに対し担当課は、⑧について、国の通知（「介護報酬の解釈①単位数表編 平成 30 年 4 月版」（社会保険研究所））をもとに、利用者の状態の変化にあわせて、看護職員（准看護師を除く）による定期的な訪問が必要であることを説明しました。

同月〇日、申立人が担当課にお越しになり、同月〇日の質問⑩に対する回答について、確認でき次第、自宅に電話で回答がほしいとのことでしたので、確認中である旨回答しました。

その後、回答するため申立人宅に電話しましたが、留守番電話になっていました。

同年 4 月〇日、申立人が担当課にお越しになり、ケアマネジャーに対し指導を行ってほしいとのことでしたので、指導をする必要があるかどうかは担当課が判断することであり、その内容について申立人に説明することはできない旨回答しました。

同月〇日、申立人が担当課にお越しになり、昨日も来庁し相談した件について、市の対応状況をお尋ねになりました。これに対し担当課は、指導をする必要があるかどうかは担当課が判断することであり、その内容について申立人に説明することはできないことに

については、先日前お伝えしたとおりであり、お話は済んでいると認識している旨お伝えしました。また、申立人が対応を希望される職員が不在でご要望に沿えなかったため、事前に連絡してお越しいただくよう提案しました。

2 市としての見解

(1) 平成30年3月に〇〇まちづくりセンターに介護保険について相談したが10日経っても市から連絡はなく放置されたような状態だったという主張について

ア 市民からの問合せに対する対応

担当課に対し、市民から苦情・相談等、介護保険に関する問合せが寄せられた場合、問合せ内容について事業所等へ確認を行い、必要に応じて調査・指導等を行います。その際、事業所等への確認については基本的に問合せがあった同日中に行うように努めています。また、問合せ時に、対応後に市からの連絡が欲しい旨のご要望があった場合は、ご連絡のうえ、お伝えできる範囲で説明をしています。ただし、寄せられた情報に基づき確認・調査を行った結果、事業所に対して指導を行う必要があると判断した場合でも、問合せされた方に対して調査結果や指導内容の詳細をお伝えすることはありません。

イ 上記主張に対する市としての見解

〇〇まちづくりセンターから担当課に電話連絡があったのは、平成30年3月〇日です。同日、〇〇まちづくりセンターの職員に対して、申立人のご自宅には来週以降にご連絡すると伝えてあります。

また、申立人が担当課にお越しになられたのは、平成30年3月〇日です。このとき、申立人からは、ケアマネジャーが相談や承諾なくケアプランの作成を中止したとのことで、ケアマネジャーの責任を追及する方法や事業所の責任等について相談がありました。この点については、事業所に対して、契約解除に至った経緯等を確認した結果、契約解除に至ったことはやむを得ないと判断し、同月〇日に申立人に対して回答しています。

(2) 介護保険のサービスが受けられなかったことに対する問合せに回答してほしいという主張について

平成30年3月〇日、申立人が担当課にお越しになり、上記のような内容の相談がありました。これを受けて担当課は、同月〇日、事業所に事実関係を確認のうえ契約解除に至ったことはやむを得ないと判断し、上記「1 本件の経緯」で述べたとおりの回答を電話にて行っています。また、同年7月〇日に申立人が担当課にお越しになり、同趣旨の相談があったことから、再び上記「1 本件の経緯」で述べたとおりの回答を行いました。

また、損害の計算・査定等については、当事者同士で解決するものと考えます。この点についても、同日、申立人に回答済みです。

したがって、担当課としては、上記問合せに対する回答は既に完了したものと考え

ます。

(3) 訪問看護に係る新制度についての問合せに回答してほしいという主張について

ア 介護保険に係る新制度の説明

介護保険制度の改正があった場合、例えば、利用者負担割合（3割）や介護予防・日常生活支援総合事業の導入などについて、対象となる方に対し個別にリーフレット等を送付し周知しています。

また、介護報酬やその算定要件等については、3年ごとに改定されますが、サービスの種別ごとに多岐に渡る改定が行われるため、利用者の方に関係のある内容について個別に介護サービス事業者（所）から周知・説明を行っています。

周知・説明に関して、介護サービス事業者（所）は、介護サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、提供するサービスの内容や利用料、職員の勤務体制等の利用者がサービスを選択するために必要な重要事項を、利用申込者や家族に対して説明し、同意を得なければならないと市の条例に定めています。

なお、市では、県と合同で、介護報酬等の改定内容について、県下の全サービス事業者（所）を対象に説明会を開催し、改定内容の周知徹底を図るとともに、利用者の方に対して丁寧な説明を行うよう指導しています。

イ 上記主張に対する市としての見解

平成30年4月の介護報酬改定により、訪問看護サービスに関して、理学療法士等による訪問の見直しがなされ、利用者の状態の適切な評価を行うため、看護職員の定期的な訪問が規定されました。

この件に関し窓口にお越しいただいたのは平成31年（2019年）3月〇日かと思いますが、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います。

また、お越しいただいた際、「主治医による定期的な容態確認を行っている場合であっても、看護職員による訪問が必要であるかどうかを国に確認してほしい」とのご要望をいただいておりますので、国の通知等を確認し、ご自宅に電話連絡をしたところですが、留守番電話であったため、回答することができておりませんでした。ご連絡ができるまで、お電話をする必要があったと考えます。

なお、ご要望の件につきましては、平成30年3月23日付け、国の「平成30年度介護報酬改定に関するQ&A（Vol. 1）」問22において、「理学療法士等による訪問看護はその訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに訪問させるものであることから、当該事業所の看護職員による訪問による評価がなされていない利用者については、速やかに当該事業所の看護職員の訪問により利用者の状態の適切な評価を要するものとする。」とされており、介護保険を適用した訪問看護を受けるに当たっては、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です。

(4) 令和元年（2019年）9月に担当課に出向いた際「もう未回答のものはない」「来庁時には予約をとってほしい」と言われたとの主張について

担当課への来庁時の予約は、基本的に不要です。

申立人がご主張の令和元年（2019年）9月にお越しいただいた件については、同年4月〇日かと思いますが、発言については、この対応の際に申し上げたものです。前日の同月〇日に担当課に来庁された際に申立ていただいた件と同じ内容でしたので、その件については既に市としてお話できることをお伝え済みであったこと、来庁された際に「話をしたい」とおっしゃった職員が不在で、ご要望に添えなかったことから、事前にお約束をいただいたうえでの来庁をお願いしたものです。

(5) 令和元年（2019年）10月〇日、訪問の予約をとるため担当課に電話したが、「後で連絡します」と言われたままだに連絡がないとの主張について

令和元年（2019年）10月〇日に申立人が電話で予約をとろうとした件については、時期は確認できませんが、申立人から「明日窓口に来る」とお電話をいただき、対応できる担当職員が不在であったため、予定を確認して折り返しご連絡すると申し上げたところ、申立人は「明日来る」とご主張され、電話を切られた件かと思われま

3 今後の方針

申立人がご主張の本件に関する対応は、一部未対応のご質問がありますが、終了しているものと考えます。

なお、申立人に対するご連絡等について、丁寧な対応ができていなかったことは反省すべき点であり、改めて、接遇に関して指導してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

申立人は、平成30年2月に申立人家族を担当するケアマネジャー（以下「CM」という。）より来月からケアプランは作成しないと言われ、2か月間介護保険のサービス（以下「介護サービス」という。）を受けられない事態が生じたが、この件について高齢介護福祉課（当時。現在は介護保険課に再編。）（以下「担当課」という。）に相談しても適切に対応してくれず、この件に関する問合せへの回答も未だないと主張されています。また、同年4月から始まった訪問看護の新制度に関する問合せに対しても、未だ回答がないと主張されています。

そこで、このような担当課の対応に問題がなかったかを以下検討します。

2 介護サービスに関する相談への対応について

(1) 平成30年3月に〇〇総合出張所に介護保険について相談したが10日経っても市から連絡はなく放置されたような状態だったという主張について

申立人がいつ〇〇まちづくりセンターに相談したか、また、いつ担当課を訪問したかについて申立人と市の主張に相違が見られますが、平成30年3月に〇〇まちづくりセ

ンターに相談し、その 10 日余りに担当課を訪問したという点は、両方で共通しています。よって、この点は事実として認定したうえで、市の対応の適否について検討したいと思います。

「市からの回答」によると本件に関する経緯は以下のとおりです。同月〇日、〇〇まちづくりセンターから担当課に電話があり、申立人の相談内容について報告を受けたため、同日、同センターの職員に対して申立人宅には来週以降連絡する旨伝えたとのことです。同月〇日、担当課を訪れた申立人から、申立人家族を担当する CM について相談があり、同月〇日、申立人家族を担当する居宅介護支援事業所（以下「本件事業所」という。）に事実関係等を確認したうえで、担当課から申立人に電話し、当該相談に対して回答したとのことです。

以上の経緯によると、担当課が申立人の相談について〇〇まちづくりセンターより連絡を受けてから回答するまでに 14 日を要していることとなります。もっとも、本件については申立人及び担当課のみならず、本件事業所等も関与していたことから、これら関係者に事実関係等を問い合わせたうえで回答する必要があるものと思われまます。実際、担当課は、本件事業所に事実関係を確認したうえで、その結果を踏まえて申立人に回答しています。このような対応は申立人の相談に回答するため必要なことであり、担当課の対応として問題はないと考えますが、〇〇まちづくりセンターから担当課に電話連絡があった時点で、申立人の相談内容を担当課が把握したこと、回答には一定の時間を要することなどをいったん申立人に連絡した方が、より丁寧な対応となったかもしれません。

なお、申立人が担当課を訪問した際に受けた具体的な対応については、それを明らかにする客観的な資料もなく事実関係が不明のため、オンブズマンとしては判断できません。

(2) 介護サービスが受けられなかったことに対する問合せに回答してほしいという主張について

ア 調査対象事項

まず、申立人が「担当課が適切な対応をしなかったため、同年（平成 30 年）3 月から 4 月までの 2 か月間、サービスを受けられなかった。」と主張されている点について検討します。

熊本市オンブズマン条例第 15 条は調査対象外事項について定めていますが、「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」

（同条第 3 号）は「当該苦情を調査しないものとする。」とされています。本件において申立人家族が介護サービスを受けられなかったのは平成 30 年 3 月から 4 月までの 2 か月間とのことですから、この点は同条第 3 号に該当します。

よって、担当課が適切な対応をしなかったため、上記の期間、介護サービスを受けられなかったとの主張については、オンブズマンの調査対象外となります。

もっとも、申立人は、「2 か月間介護サービスを受けられなかったことについて担当課に問い合わせたが現在まで回答がない」と主張されているところ、「回答がない」という不作為は現在も継続していると考えられることから、この点については調査対象となります。

イ 申立人の相談の内容

上記問合せの内容については、申立人と担当課との間で概ね一致していると思われます。よって、このようなやり取りがあったという点は事実として認定したうえ、市の対応の適否について検討したいと思います。

「市からの回答」の「1 本件の経緯」によると、申立人は、平成30年3月〇日、同年4月〇日、同年7月〇日に担当課を訪問され、介護サービスに関する相談をされています。これらの相談内容を整理すると、①利用者に相談や承諾なくケアプランの作成を勝手に中断・中止するという行為は、法的に問題はないのか、②CMの資格剥奪等、責任を取らせることはできないのか、③本件事業所には、所属するCMが勝手にケアプラン作成を中止している状況を放置し、別のCMに交代させる等の措置を取っていないことに対して責任はないのか、④CMが作成したケアプランがなくとも、サービスを受けている各事業所とは個別に契約しているところであり、サービスを継続して受けることはできるのではないのか、⑤ケアプランがないことにより介護サービスの提供を受けられなかった期間が2か月ほどあり、この間の病院でのリハビリテーション受診等の費用を請求したいので裁判を考えている、⑥事業所を廃止することはできないのか、⑦本件事業所に対し弁護士を通じての話をするつもりはない、というものでした。以下、①から⑦までの相談事項について、市の対応の適否を検討します。

ウ 相談事項への市の対応

(ア) 相談事項①、③及び⑥について

担当課は、平成30年3月〇日、申立人へ電話で、本件事業所に事実確認を行った結果、本件の経緯では申立人側との契約解除もやむを得なかったと判断したこと、及び当該解除については以前から話をしており、本件事業所の代理人弁護士を通じて事前に説明・相談を行い、契約解除していることから本件事業所の対応に問題はない旨回答したとのことです。

また、同年7月〇日には、本件事業所が、申立人側との契約を解除したことや、申立人とは代理人弁護士を通じて対応するとしていることは、直接指定の取消しにつながるものではない旨回答したとのことです。

担当課としては、本件に係る事実関係を確認したうえで法的な問題はないと判断し、上記のような回答をしたものと認められます。また、介護保険法（以下「法」という。）第84条第1項が指定居宅介護支援事業者に係る指定の取消し等の事由を規定しているところ、担当課としては、本件事業所が、申立人とは本件事業所の

代理人弁護士を通じて対応するとしていることや申立人側との契約を解除したことが、上記の取消事由に該当しないと判断したものと考えられます。そうすると、担当課は、事実関係を確認のうえ、①、③及び⑥に対して回答していると認められ、その対応に問題はありません。

なお、担当課は、上記の回答に際して、本件事業所に問い合わせるなどして事実関係を確認し、その対応に問題はないと判断して上記のように回答していますが、本件事業所の対応の適否については、熊本市オンブズマン条例第 6 条がオンブズマンの管轄を「市の業務」に限定していることから、調査の対象とはなりません。

(イ) 相談事項②について

CM（法上は「介護支援専門員」と規定。）に関しては法第 5 章第 1 節に規定があり、介護支援専門員の登録・登録更新（法第 69 条の 2 ないし第 69 条の 6）、介護支援専門員証の交付に関する事務（法第 69 条の 7 ないし第 69 条の 9）、介護支援専門員の試験及び研修・更新研修の実施等（法第 69 条の 11 ないし第 69 条の 33）について都道府県知事の権限等が規定されています。このような規定に照らすと、CM の資格は県の管轄である旨回答した担当課の対応に問題はありません。

(ウ) 相談事項④について

介護保険制度では、要介護者等の心身の状況や置かれた環境等に即しつつ、個々の課題やサービスとの適合性等を十分把握したうえで介護サービス計画（ケアプラン）が作成され、それに基づき適切な介護サービスが提供されます。このケアマネジメント（居宅介護支援）の仕組みにおいて中心的な役割を果たすのが CM です。CM は、「要介護者……からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況等に応じ適切な居宅サービス……を利用できるよう市町村、居宅サービス事業を行う者……等との連絡調整等を行う者であって、要介護者等が自立した日常生活を営むのに必要な援助に関する専門的知識及び技術を有するものとして……介護支援専門員証の交付を受けたもの」（法第 7 条第 5 項）とされています。ケアプランは自己作成することも可能ですが（法第 41 条第 6 項、法施行規則第 64 条第 1 号ニ）、その手順は、(i) 市区町村の担当課に自己作成する旨申し出て、提出書類をもらう、(ii) サービス事業者等と十分に相談・検討しながら、ケアプランの原案を作成する、(iii) サービス担当者会議を開いてケアプランを完成させる、(iv) 選定したサービス事業者に直接依頼し契約を締結する、(v) 市区町村にケアプランを提出し受付印をもらう、(vi) 各サービス事業者に必要な書類を送付してサービスを開始する、(vii) サービス開始後はサービス事業者と密に連絡調整し、また、毎月サービス利用実績をまとめて市区町村に提出するというものです。このような手続すべてを専門家の手を借りずに個人で行うことは、相当の負担を伴うこととなります。したがって、担当課が、ケアプラン作成は CM に任せ、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ついては、問題はないと考えます。

(エ) 相談事項⑤について

⑤は、ケアプランがないことにより介護サービス提供を受けられなかった期間に発生した費用の賠償を求めたいとの主張と思われませんが、本件は申立人と本件事業所との間の私人同士の契約の問題といえます。したがって、このような私人間の契約に関する裁判は申立人の意思によるものであり、市は関与しないとの担当課の回答に問題はありません。

(オ) 相談事項⑦について

既に述べたとおり、本件は本来的に申立人と本件事業所との問題といえます。したがって、担当課が、話を進めるためにもまずは本件事業所の代理人弁護士と連絡を取られてはどうかと回答をしたことに問題はありません。

(3) 訪問看護に係る新制度についての問合せに回答してほしいという主張について

ア 申立人の相談の内容

上記問合せについては、申立人と担当課との間で、その内容は概ね一致していると思われます。よって、担当課を訪れた申立人から、⑧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、事業所の説明に疑問がある、⑨報酬改定の内容について、事業所には市が通達を行っているかもしれないが、市は利用者に対してなぜ通達しないのか、⑩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は、看護師による訪問が不要という例外はないのかを国に確認してほしい旨の相談があったという点は事実として認定したうえ、市の対応の適否について検討したいと思えます。

イ 相談事項への市の対応

(ア) 相談事項⑧について

「市からの回答」によると、⑧について担当課は、国の通知（「介護報酬の解釈①単位数表編 平成30年4月版」（社会保険研究所））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、利用者の状態の変化にあわせて看護職員（准看護師を除く）による定期的な訪問が必要であることを説明したと回答しています。

上記の通知を確認しますと、訪問看護計画書及び訪問看護報告書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担当課の対応に問題はありません。

(イ) 相談事項⑨について

担当課は、3年ごとに改定される介護報酬やその算定要件等については、サービスの種別ごとに多岐に渡るため、利用者に関係のある内容について個別に介護サービス事業者（所）から周知・説明を行っている旨回答しています。

介護報酬等の改定については、上記のとおりサービスの種別ごとに多岐に渡ることから、そのすべてを一律に市から利用者に通知することは実際上困難と考えられます。したがって、実際にサービスを提供している事業所から利用者に対して、個別に周知・説明を行うことには合理性が認められます。また、市は、県と合同で、介護報酬等の改定内容に関する説明会を開催して県下の全サービス事業者に改定内容の周知徹底を図るとともに、利用者に対して丁寧な説明を行うよう指導しているとのこと。このような事業者への働きかけにより、事業者から利用者への周知・説明は促進されると考えられ、担当課の対応に問題はないと考えます。

(ウ) 相談事項⑩について

⑩について担当課は、国の通知等を確認し、申立人宅に電話連絡をしたが、留守番電話であったため回答することができていなかった、ご連絡ができるまでお電話をする必要があったと回答しています。

オンブズマンとしては、上記の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、⑩に対する回答を行うのが望ましい対応だったと考えます。よって、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。なお、「市からの回答」の「2(3)イ」に相談事項⑩に対する回答が記載されていますので、当該箇所をご確認ください。

(4) 令和元年(2019年)9月に担当課に出向いた際「もう未回答のものはない」「来庁時には予約をとってほしい」と言われたとの主張について

ア 「もう未回答のものはない」との発言について

上記のようなやり取りが実際にいつあったのか、また、「もう未回答のものはない」という発言が具体的にどの問合せを指しているのかについては、これを明らかにする客観的な資料がなく事実関係が不明のため、オンブズマンとしては判断できません。なお、①から⑨の相談事項に関しては、既に述べたとおり、担当課の回答は完了していると考えます。

イ 「来庁時には予約をとってほしい」との発言について

来庁時における事前の約束に関するやり取りの内容については、申立人と担当課との間で概ね一致していると思われます。よって、いつの出来事かは確定できないものの、このようなやり取りがあったという点は事実として認定したうえ、市の対応の適否について検討したいと思います。

「市からの回答」によれば、来庁時の予約は基本的に不要とのことですが、来庁者が特定の職員の応対を希望される場合、当該職員が不在であることもありえます。よって、申立人が特定の職員の応対を希望されていた場合、申立人来庁時に当該職員が応対できるように申立人に対し事前の連絡を依頼したのであれば、担当課の対応に問題はないと考えます。

(5) 令和元年(2019年)10月に訪問の予約をとるため担当課に電話したが「後で連絡し

ます」と言われたまま未だに連絡がないとの主張について

上記のようなやり取りがいつあったのか、また、具体的にどのような発言があったのかについては、客観的な資料もなく事実関係が不明であるため、オンブズマンとしては判断できません。

ただし、担当課は、時期は確認できないものの、申立人から「明日窓口に来る」との電話があり、対応できる担当職員が不在であったため、予定を確認して折り返し連絡すると伝えたところ、申立人は「明日来る」と主張され電話を切られたということがあったと回答しています。このようなやり取りがあったとすれば、担当課が、当該職員の在否にかかわらず申立人が翌日来庁されると判断し、連絡を差し控えたこともやむをえなかったものと考えます。

3 最後に

申立人は、ご家族を在宅で介護されるにあたり、日々大変なご尽力をされているものと拝察いたします。すでに述べましたとおり、ケアマネジメントの仕組みにおいて、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といえます。CM はケアマネジメントの実践に従事する専門家ですが、介護サービス利用者への情報提供が一時的なものであってはならず、利用者の意向を踏まえたうえで介護サービスの提供がなされるべきです。また、利用者の側も、要介護者の日常生活を送るうえでの困りごとや医療上の問題、今後の生活に向けた要介護者や家族の要望等を具体的に CM に伝えていくことが重要と思われます。これらを踏まえて作成されたケアプランの原案について、利用者側はしっかりと目を通し、適切な介護サービスとなっているか適宜検討していく必要があるでしょう。

CM との積極的な意見交換や緊密な連携により、申立人のご家族がより良い介護サービスの提供を受けられますよう祈念いたします。

(4) 「介護保険料の特別徴収」

【苦情申立ての趣旨】

令和2年(2020年)10月〇日、所用で〇〇総合出張所に出向き、相談中に職員より介護保険料の滞納明細と督促状が出ていると言われ、督促状になっているので急ぎ問合せを勧められた。

帰宅後、介護保険課に電話したが、耳の遠さもあり、聞き取りづらく、納得のいく説明を受けられなかった。また、介護保険課の職員から「保険料の支払いのこともあるので国保年金課に電話を回します」と言われ、国保年金課の職員からも説明を受けたが、介護保険課からの説明と同様、納得のいくものではなかった。

そこで、翌10月〇日に、〇区役所1階の福祉課に出向き、介護保険担当の説明を受けたところ、8月の決定時には課税対象となり（保険料所得段階表にいう）第6段階にて送付したが、11月には修正があり課税対象無しとなり第3段階に下がったとのこと、よって、年金機構に対し控除申請の依頼ができず、4月から9月の間は納付扱いとなった、第6段階が第3段階に下がったことや、年金控除申請ができなかったこと、私に何の責任があつて納付扱いにされたのか、疑いたくなるような内容だった。

〇〇総合出張所から帰宅した後、家族に話を聞いてみると、以下のことが分かった。5月〇日付で4月分の納付書と督促状が送付されてきて、それを受け取った家族は驚いてしまい、何が何だかわからずに慌てて5月〇日に銀行で振込んだとのことだった。また、5月分以降の納付書等は受け取っていない。

過去、何年間も介護保険料は年金から天引きされてきたのに、なぜ、突然、課税対象が課税対象外となったのか、なぜ納付扱いになったのか、市の対応は十分になされていたのか、不明のままである。また、10月度より年金による徴収となる旨の説明を受けたようだが、もう10月下旬であるにもかかわらず、何の連絡もなく滞納明細を出されるなど滞納扱いされた。上記のような内容の説明を受ける中で、「今後は年金徴収になる」と言われただけで、詳細な説明もなく、納得できるものではなかった。

また、国保年金課は、10月〇日の電話では、「滞納の支払いも、来年の5月まで分割での納付書を送付する」という説明を受けたが、10月〇日、〇区区民課を訪問したときは、私が「支払いが大変なんです。毎月1,000円くらいだったら」と言うと、「毎月1,000円でもよい。3か月後に見直しをお願いするかも」と言われ、どういうことなのかと疑いたくなった。「毎月1,000円でもよい」という区民課職員に、「いったん持ち帰って家族と相談して検討させてください」と返事をすると、「午後4時くらいまでに電話をください」と言われたが、帰宅後は忙しく、その日（10月〇日）は区民課に電話をすることができなかった。同じ日の夕方、5月までの納付書が郵送されてきた。

納得できずに、翌〇日、〇区区民課に電話をし、毎月の納付分を銀行引落としにするよう依頼したが、「滞納金の引落としはできない」と断られた。「上司の方と相談して検討してもらえないか」と言っても、「滞納金の引落としはできない」の一点張りだった。私が知らない間に4月から9月の間の介護保険料が納付扱いになっており、納付書も送られてこないのに、当該保険料が滞納扱いとなっていた。10月〇日に、9月度の納付書が督促状で送付されてきたので、10月〇日に銀行より振込んだ。なぜ9月度なのか、何が何だかわからない状態である。上記のような市の対応に苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 介護保険料の徴収の概要

(1) 本市における介護保険料の徴収について

介護保険料は、その年度の本人及び世帯の市民税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くようになっています。

保険料算定の基となる市県民税は毎年6月に確定しますが、それ以降に年額の保険料をお支払いいただくと1回あたりの金額が大きくなることから、本市においては、被保険者の方の負担を軽減するため、保険料の決定は仮算定と本算定の2回に分けて行い、1年を通してお支払いいただくこととしています。具体的には、4月期から7月期までの間は、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基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となります。

(2) 65歳以上の方の介護保険料の支払方法について

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）があります。

特別徴収とは、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です。原則として、年額18万円以上の老齢・退職年金、障害年金、遺族年金を受給している方が該当します（ただし、老齢福祉年金、恩給等は天引きの対象になりません。）。年金支給月に合わせて年6回保険料が徴収されます。

普通徴収とは、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。特別徴収以外の方は普通徴収となり、納付書などで毎月（年12回）の納期限までに納めていただくこととなります。

(3) 特別徴収と普通徴収の変更（切り替わり）について

特別徴収については、介護保険法で定められていますので、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ができません。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。

徴収方法が変更になる場合は主に次のとおりです。

まず、特別徴収の方が普通徴収に変更となるのは、たとえば、①年度途中で市県民税申告等により保険料が減額になったとき、②年金の受給権を担保に借入れをしたとき、③年金の支払調整等で受給額が少なくなり、保険料が天引きできなくなったとき、④納付義務者が市外へ転出したとき等があります。このような場合に、保険料の再計算を行います。再計算後、納め過ぎとなり過誤納金が発生した場合は、後日、国保年金課から過誤納金還付（充当）通知書を送付いたします。追加で支払いが必要な場合は、差額分の納付書及び変更通知書（口座振替の方は変更通知書のみ）を送付いたします。

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。普通徴収の方が特別徴収に変更となるのは、たとえば、①新たに65歳に到達したとき、②年度途中で他市町村から熊本市に転入されたとき、③本算定以降に保険料年額が下がったとき等があります。

2 本件の経緯

令和元年（2019年）11月〇日、申立人が、〇税務室にて、配偶者控除及び申立人の障害者控除の追加を内容とする市県民税申告をされました。その結果、申立人の市県民税が「課税」から「非課税」へと変更になりました。

同月〇日、保険料の再計算を行い、第6段階年額97,344円から第3段階年額58,812円へ変更となりました（なお、平成30年度（2018年度）から令和2年度（2020年度）（第7期事業計画期間）の保険料は、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段階に分かれています（後記表1参照）。）。

令和元年（2019年）12月〇日、申立人住所宛に、市県民税申告に伴う保険料の変更により、支払方法が特別徴収から普通徴収へ切り替わった旨をお知らせする変更通知書を発送しました。

令和2年（2020年）1月〇日、12月期分として特別徴収していた変更前の保険料額に含まれる過誤納金（18,532円）を申立人に還付するため、過誤納金還付充当通知書及び過誤納金還付請求書兼口座振込依頼書についての通知等を申立人へ発送しました。

同年1月〇日、申立人から提出された過誤納金還付請求書兼口座振込依頼書を受理しました。

同月〇日、還付額18,532円を申立人指定の口座へ振り込みました。

同年4月〇日、令和2年度（2020年度）の仮算定通知書及び納付書を発送しました。

同年5月〇日、滞納初期対応のため、申立人宅へ訪問徴収で伺いましたが、不在でした。

同月〇日、令和2年度（2020年度）4月期督促状を発送しました（同年5月〇日に納付済み）。

同年6月〇日、同年度5月期督促状を発送しました。

同年7月〇日、同年度6月期督促状を発送しました。

同月〇日、同年度本算定通知書を発送しました。

同年8月〇日、同年度7月期督促状を発送しました。

同年9月〇日、同年度8月期督促状を発送しました。

同年10月〇日、〇〇総合出張所に来所された申立人に対し、令和元年（2019年）11月に申立人が行った市県民税申告により保険料段階が下がった関係で、特別徴収のままであれば、再計算（＝変更）前の保険料が天引きされてしまうため、市の方で個別に、日本年金機構に対し特別徴収の中止の手続きを行ったことを伝えました。また、同日、介護保険課へ直接お問合せになったため、それに対しては、「申立人が、令和元年（2019年）11月〇日に〇税務室にて控除の追加申告をされた」「それに伴い、市県民税が課税から非課税へと変更になり、介護保険料が減額となった」「変更前の保険料を徴収されないよう本市から日本年金機構へ特別徴収停止の依頼を行った」「そのことに伴い、令和2年（2020年）の9月期までは普通徴収に切り替わり納付書又は口座振替にて支払いをしてもらう

必要がある」旨伝えました。申立人は、○税務室で行った控除の追加申告を記憶されていないようでしたが、具体的な日付等を伝えたと、思い出されました。滞納分の保険料を一括で支払えない旨の相談をされたので、国保年金課へ電話を転送しました。

国保年金課では納付相談員が対応しました。同年 4 月に介護保険課から納付通知書が郵送されていること、また、同年度 4 月期分は督促状で納付されていることを説明しました。滞納分（各期額 4,700 円の 5 期分で 23,500 円）を一括で納付するのは困難との申出に対しては、同年度 5 月期から 9 月期の納付書を再発行し郵送する旨説明し、来年 5 月まで（年度の出納閉鎖期間内）の納付を勧奨しました。

同年 10 月○日、申立人が○区役所区民課（以下「区民課」という。）の保険料収納窓口に来庁されました。交渉経過記録に、申立人が前日、国保年金課に電話で相談した記録が確認できたため、対応にあたった区民課職員が国保年金課へ経緯を確認しました。国保年金課からは、期別の納付書を送付しているが分納相談であれば本人の希望額を確認して分納書を発行することも可能であることを確認しました。本人の希望は月額 1,000 円（夫婦で合計 2,000 円）の分納であり、少額の分納であるため、可能であれば今後の見直し検討（3 か月後を目途とする）を依頼しました。申立人がいったん持ち帰って家族と相談して検討したい旨申し出られたため、相談結果について当日の午後 4 時頃までに電話で連絡されるよう依頼しました。

同月○日、区民課に申立人から電話がありました。家族と相談したところ、令和 2 年度（2020 年度）の毎月決定額の納付書支払いでもよいとのことでしたので、月額の満額（4,700 円）で納付が可能であれば、国保年金課から郵送で届いた納付書での納付を勧めました。

このとき、申立人は、滞納分の銀行口座からの引落しを希望されましたが、対応した職員は、未納分を遡って口座引落しはできないと説明しました（職員は「口座再振替はできない」との認識でした。）。しかしながら、滞納額については、納付相談の上、口座登録の手続きと併せて、「口座分納」の手続きを案内することは可能でした。職員は、口座引落しはできないので、改めて月額 1,000 円（夫婦で合計 2,000 円）の分納書を送付する旨を伝えましたが、申立人は拒否され、電話を切られました。

同月○日、同年度 9 月期督促状を発送しました（同年 10 月○日に納付済み）。

同年 11 月○日、申立人から○○総合出張所に対し、電話で、次年度以降の国民健康保険料の口座振替の手続きについてお問合せがあったため、区役所、総合出張所または金融機関で口座振替依頼の手続きをされるよう案内しました。また、介護保険料も口座振替登録されるかをお尋ねしたところ、介護保険料は年金の特別徴収のため口座振替登録は不要とのお答えでした。

3 市としての見解

(1) 保険料の支払方法が特別徴収から普通徴収に切り替わっていたことについて

申立人は、令和元年（2019 年）11 月○日に○税務室にて市県民税申告書を提出され

ています。申告の内容は、配偶者控除及び申立人の障害者控除の追加であり、この申告内容を基に同月〇日に介護保険料の再計算を行いました。それまでの保険料は、市県民税が世帯課税・本人課税の第6段階年額97,344円でしたが、申立人が市県民税申告を行われたことにより世帯非課税・本人非課税の第3段階年額58,812円へと変更になりました（詳細は下記「表1 保険料所得段階表（令和元年度（2019年度）」を参照。）。

変更後の保険料についてですが、年度途中で保険料が減額となった場合、納期限未到来分から保険料を調整するため、申立人の場合は、「表2 平成31年度（2019年度）保険料月割額」における「②変更後保険料額の特別徴収」の欄に記載の額（本算定）及び「表3 令和2年度（2020年度）保険料月割額」における「普通徴収」の欄に記載の額（仮計算）に変更となります。

年金から天引きする額は、毎年7月に決定する当該年度の年間保険料額（本算定）に合致するよう10月期分から調整しますが、仮に年度途中で保険料額に変更があっても、天引きする額を変更することはできません。そのため、今回のように保険料額に変更（減額）があった場合、本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。その時点で、介護保険料の支払方法が年金から天引きされる特別徴収から納付書払又は口座振替による普通徴収に変更になります。ただし、保険料の再計算後、今回の申立人のように保険料額が減額になり、お支払いする保険料が発生しない方へは、変更通知書のみを送付しています。申立人に対しては、令和元年（2019年）12月〇日に、この変更通知書を送付しています。

特別徴収が停止した場合、再開のタイミングは制度上、年に1度、10月しかありません。申立人の場合、特別徴収の再開は、最短でも令和2年（2020年）10月からとなるため、同年の4月から9月までは普通徴収の方法により納付していただくことになります。

表1 保険料所得段階表（令和元年度（2019年度））

段階	対象者			保険料年額
1	生活保護の受給者 老齢福祉年金の受給者で本人および世帯全員が市民税非課税の場合			30,420円
	本人が市民税非課	世帯非課税	本人の「公的年金等収入額」と「合計所得金額－譲渡特別控除額－公的年金等所得金額」の合計が80万円以下の場合	
本人の「公的年金等収入額」と「合計所得金額－譲渡特別控除額－公的年金等所得金額」の合計が80万円を超え、120万円以下の場合				
本人の「公的年金等収入額」と「合計所得金額－譲渡			58,812円	

			特別控除額－公的年金等所得金額」の合計が 120 万円を超える場合	
4	世帯課税		本人の「公的年金等収入額」と「合計所得金額－譲渡特別控除額－公的年金等所得金額」の合計が 80 万円以下の場合	70,980 円
5			本人の「公的年金等収入額」と「合計所得金額－譲渡特別控除額－公的年金等所得金額」の合計が 80 万円を超える場合	81,120 円
6	本人が市民税課税	特別控除額を差し引いた額が 本人合計所得金額から譲渡	120 万円未満の場合	97,344 円
7			120 万円以上 200 万円未満の場合	105,456 円
8			200 万円以上 300 万円未満の場合	121,680 円
9			300 万円以上 400 万円未満の場合	137,904 円
10			400 万円以上 500 万円未満の場合	146,016 円
11			500 万円以上 600 万円未満の場合	154,128 円
12			600 万円以上 700 万円未満の場合	162,240 円
13			700 万円以上の場合	170,352 円

表 2 平成 31 年度（2019 年度）保険料月割額

納期	①変更前保険料額		②変更後保険料額	
	普通徴収	特別徴収	普通徴収	特別徴収
4 月（第 1 期）		8,600 円		8,600 円
5 月（第 2 期）				
6 月（第 3 期）		8,600 円		8,600 円
7 月（第 4 期）				
8 月（第 5 期）		20,000 円		20,000 円
9 月（第 6 期）				
10 月（第 7 期）		20,144 円		20,144 円
11 月（第 8 期）				
12 月（第 9 期）		20,000 円		(※) 1,468 円
1 月（第 10 期）				
2 月（第 11 期）		20,000 円		0 円
3 月（第 12 期）				
小 計	0 円	97,344 円	0 円	58,812 円
合 計		97,344 円		58,812 円

※ 本人申告により変更となった保険料のうち、12 月期において変更前 20,000 円－変更後

1,468 円=18,532 円を本人還付しています。

表 3 令和 2 年度（2020 年度）保険料月割額

納期	令和 2 年度（2020 年度）	
	普通徴収	特別徴収
4 月（第 1 期）	4,700 円	
5 月（第 2 期）	4,700 円	
6 月（第 3 期）	4,700 円	
7 月（第 4 期）	4,700 円	
8 月（第 5 期）	4,700 円	
9 月（第 6 期）	4,700 円	
10 月（第 7 期）		9,584 円
11 月（第 8 期）		
12 月（第 9 期）		9,500 円
1 月（第 10 期）		
2 月（第 11 期）		9,500 円
3 月（第 12 期）		
小 計	28,200 円	28,584 円
合 計		56,784 円

(2) 介護保険料に関する通知書等について

ア 介護保険料に関する通知書・納付書の送付について

本市における介護保険料の徴収については、上記 1 (1) で述べたとおりです。

普通徴収の場合、4 月期から 7 月期までは、仮算定した保険料額を納めていただきます。申立人への今年度の仮算定通知書及び納付書については、令和 2 年（2020 年）4 月〇日に発送しています。

その後、当該年度の市県民税が確定する 6 月に本算定により決定した年間保険料額から、4 月期から 7 月期までの仮徴収額を差し引いた残りの金額を、8 月期から翌年の 3 月期までの期間に納めていただきます。

ただし、特別徴収の要件を満たしている場合には、8・9 月期は普通徴収にて納めていただき、その後、10 月から特別徴収に切り替わります。保険料の算定方法や支払方法についての説明が記載された今年度の本算定通知書及び納付書については、令和 2 年（2020 年）7 月〇日に申立人へ発送しています。

なお、市県民税申告により、保険料段階が変更になった以降の経緯については、同年 10 月〇日に申立人へ説明しています。

イ 介護保険料に関する督促状の送付について

普通徴収の場合、期別ごとに納期が定められており、納期限までに保険料の納付がないときは、翌月 25 日頃に「督促状」を送付しております。

督促状を送付後も保険料の未納が続く場合は、電話催告や訪問徴収、また個別に催告書を送付するなどして早期の納付を促しておりますが、それでも応じないときは、預貯金や生命保険、不動産等の財産調査を行い、差押等「滞納処分」の検討を行います。

介護保険料は、少しでも未納があると、将来介護サービスを利用する際に給付制限等の影響が生じるため、時効等で未納のままとならないよう注意を促しております。

申立内容でございます「5 月 25 日付の 4 月分の督促状」については、令和 2 年度（2020 年度）4 月期分（4,700 円）を 5 月〇日にご納付いただいております。同年度 5 月期から 9 月期分につきましても、各月月末の納期限までの未納を確認後、翌月 25 日（25 日が閉庁日の場合は翌開庁日）に督促状を発送しております。

なお、同年度 5 月期から 8 月期までの 4 期分（4,700 円×4 期＝18,800 円）は未納でございますが、同年度 9 月期分（4,700 円）は 10 月〇日にご納付いただいておりますことを申し添えます。

(3) 滞納分の支払いについて

お申立てのとおり、国保年金課においては令和 2 年（2020 年）10 月〇日に介護保険課からの電話の転送を受け、介護保険料の滞納状況を確認し、納付書については同年 4 月に介護保険担当課から納付通知書が発送されていること、また同年度 4 月期分は督促状で納付済であることを説明の上、未納分の同年度 5 月期から 9 月期までの 5 期分の期別の納付書を再発行し郵送する旨をお伝えしております。

滞納額（各期額 4,700 円×5 期＝23,500 円）を一括で納付するのは困難との申立人の申出に対しては、できる限り早期の納付が望ましいものの、遅くとも年度内（出納閉鎖期間内の 5 月末まで）の納付を勧奨いたしました。

また、申立人は同年 10 月〇日に区民課を訪問し納付相談をされたため、区民課職員は、国保年金課に電話で前日の対応内容を確認いたしました。その結果、申立人から滞納分について月額支払いが困難との申出があったことを確認し、分割納付を提案することについて、国保年金課の承諾を得た上で、窓口で応対しております。

申立人の希望は、毎月 1,000 円程度（申立人の家族の滞納分と合わせて毎月 2,000 円ずつ）の分割納付ということでしたので、当面 2 人分の月額 1,000 円×3 か月分の分納書の作成を提案しましたが、家族に確認するためいったん持ち帰って相談してから、と帰宅されました。

当日はご連絡がなく、翌〇日、申立人から区民課へ電話連絡があり、家族と相談したところ、令和 2 年度（2020 年度）の毎月の月額の納付書での支払いでもよいとのことでしたので、国保年金課から郵送で届いている納付書での納付をお勧めしました。

しかしながら申立人からは、滞納分を銀行口座からの引落としにできないかとの相談

があり、未納分を遡っての口座引落しはできない（口座再振替はできない）旨を説明しましたが申立人は納得されず、改めて月額 1,000 円の分納書での納付を再度提案しましたが、拒否され電話を切られました。

申立人の同年度 4 月期から 9 月期の介護保険料が特別徴収から普通徴収に変更となった理由や未納額について督促状が送付された経緯等については上記のとおりですが、今回の申立てを受けて、各担当課での窓口や電話の対応内容をあらためて検証した結果、区民課において申立人から「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」と回答した点が誤りであったことが判明いたしました。

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上で、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上で回答すべきところ、その確認を怠ったことが原因であり、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。

4 今後の方針

申立人の主張に対する区民課での対応については、相談内容がレアケースであったこともあり、職員の認識不足から誤った回答をしており、あらためて窓口での職員対応が行き届かなかった点についてお詫びいたします。なお、分納相談につきましては、去る 12 月〇日、〇〇総合出張所にご来庁され、納付書の再発行を受けられたとの報告があったところでございます。

今後はこのようなことが二度とないよう、国保年金課収納窓口をはじめ各区役所及び総合出張所におきましても、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】

1 はじめに

申立人は、①介護保険料の支払いに関し、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、また、②滞納扱いとなった介護保険料の支払いに関し、銀行引落しにしてもらえないか依頼したところ、「滞納金の引落しはできない」との一点張りだったとして、苦情を申し立てておられます（以下、それぞれを「主張①」「主張②」という。）。

そこで、これらの主張に関し、市の対応に不備がなかったかを検討します。

2 主張①について

(1) 介護保険料徴収の概要

介護保険制度の被保険者は、①65歳以上の者（第1号被保険者）、②40～64歳の医療保険加入者（第2号被保険者）です（介護保険法（以下「法」という。）第9条）。本件において問題となるのは第1号被保険者であるため、以後、特に言及がない限り、第1号被保険者について述べます。

保険料の徴収方法には、普通徴収と特別徴収があります（法第131条）。普通徴収は、市町村が被保険者に対して個別に徴収する方法であり、特別徴収が行われない被保険者に対して行われます。特別徴収は、年金保険者（「老齢等年金給付……の支払をする者」（法第131条）。日本年金機構など）が年額18万円以上の老齢・退職年金、障害年金、遺族年金を受給している被保険者について、年金からの天引きにより徴収する方法です。

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（法第134条第1項）。この通知が行われた場合、市町村は、当該通知に係る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することとされています（法第135条第1項本文）。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（法第136条第1項）。

保険料の額は、介護保険法施行令第38条及び第39条で定める基準に従い、熊本市介護保険条例で定めるところにより算定された保険料率により算定されます（法第129条第2項）（具体的な保険料額等は「市からの回答」「表1 保険料所得段階表（令和元年度（2019年度））」参照。）。

ところで、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（法第138条第1項、介護保険法施行規則第154条第1号）。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（法第138条第3項）、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納または誤納（以下「過誤納」という。）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（法第139条第2項）。

(2) 本件において特別徴収から普通徴収に切り替わった経緯

「市からの回答」によると、申立人は令和元年（2019年）11月〇日に〇税務室にて、配偶者控除及び申立人の障害者控除を追加する旨の市県民税申告書を提出され、当該申告により「市からの回答」「表1 保険料所得段階表（令和元年度（2019年度））」という第6段階（世帯課税・本人課税）から第3段階（世帯非課税・本人非課税）へ変更

となったことから、介護保険料が 97,344 円から 58,812 円へ減額されたとのことです。その結果、令和元年度（2019 年度）12 月期（第 9 期）の天引きをもって同年度の保険料支払いは完了することになりました。当期において変更前 20,000 円－変更後 1,468 円＝18,532 円の納め過ぎが生じ、当該過誤納金は令和 2 年（2020 年）1 月〇日に申立人へ還付されています（詳細は「市からの回答」「表 2 平成 31 年度（2019 年度）保険料月額」参照。）。そのため、同年度の 12 月期より後の納期では保険料を納める必要がなく、したがって、これらの納期では天引きは行われませんでした。

ここで、オンブズマンが法令、通知等を調べた結果、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ることが分かりました。そのため、本件のように保険料額に変更（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となります。普通徴収に際しては、通常、納付書が送付されますが、保険料の再計算後、保険料額が減額となり支払うべき保険料が発生しない場合には、変更通知書のみが送付されることとなります。

本件の場合、上記のとおり、令和元年度（2019 年度）の保険料額が第 6 段階の 97,344 円から第 3 段階の 58,812 円に減額となり、同年度 12 月期の天引きをもって同年度の保険料の支払いが完了しています。したがって、申立人には変更通知書のみが送付されることになり、申立人宛の同通知書は令和元年（2019 年）12 月〇日に発送され、また、令和 2 年（2020 年）1 月〇日に過誤納金還付充当通知書が発送されたとのことです。

整理しますと、①申立人による市県民税申告（配偶者控除及び申立人の障害者控除の追加）、②①に起因する介護保険料額の変更（第 6 段階から第 3 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、以上が本件の経緯となります。

(3) オンブズマンの見解

ア 特別徴収から普通徴収への切替りについて

まず、特別徴収から普通徴収へ切り替わったことについては、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。

既に述べたとおり、①申立人による市県民税申告（配偶者控除及び申立人の障害者控除の追加）によって、②介護保険料が第 6 段階から第 3 段階へ減額となったことから、令和元年度（2019 年度）12 月期（第 9 期）の天引きをもって同年度の保険料支払いは完了しました。その結果、③これ以降の年金天引きは中止、すなわち、特別徴収から普通徴収へと切り替わることになったものであり、この手続きに問題はありません。

イ 特別徴収から普通徴収への切替りに係る通知について

次に検討すべきは、上記の特別徴収から普通徴収への切替りが、申立人へ通知され

たのかという点です。保険料の減額によって年金天引きである特別徴収から普通徴収に切り替わる場合、被保険者本人による直接納付となり、被保険者に切替りを知らせる必要があるからです。法も、第 138 条第 1 項において、被保険者等に特別徴収を行わない旨とその理由等を通知しなければならない旨定めています。

「市からの回答」によれば、申立人宛の変更通知書は令和元年（2019 年）12 月〇日に発送されたとのことでした。

担当課への聞き取り調査の中で、オンブズマンは、申立人宛の「介護保険料額変更通知書兼特別徴収中止通知書」（以下「本件通知」という。）の複写の提供を受け、その内容を確認しました。本件通知には、「平成 31 年度の介護保険料の特別徴収を次の通り中止しますので通知します。差額は普通徴収となります。」との説明、保険料額の変更が減額である旨、変更理由（「所得更正」）、変更年月日（「令和元年 11 月〇日」）、賦課の根拠（変更前の所得段階が第 6 段階であり、変更後の所得段階が第 3 段階である旨）、期別保険料額等が記載されていました。このような記載内容からすると、申立人が本件通知を受領しその内容を確認していた場合、特別徴収から普通徴収への切替りを了知できていたと考えられます。

もっとも、申立人はこ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。オンブズマンが担当課に対し、本件通知の発送について聞き取りをしたところ、本件通知は定型の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、市に不備は認められないと考えます。本件通知以外の、納付書及び督促状についても同様です。

なお、「市からの回答」によると、令和元年度（2019 年度）12 月期分として特別徴収していた変更前の保険料額に含まれる過誤納金（18,532 円）を申立人に還付するため、令和 2 年（2020 年）1 月〇日、過誤納金還付充当通知書及び過誤納金還付請求書兼口座振込依頼書についての通知等を申立人宛に発送し、同月〇日、申立人から提出された過誤納金還付請求書兼口座振込依頼書を受領したとのことでした。したがって、申立人は、過誤納金が生じていることは了知していたものと推測されます。

ウ 本件経緯等に関する申立人への説明について

令和元年度（2019 年度）12 月期より後の納期における特別徴収から普通徴収への切替り及び令和 2 年度（2020 年度）10 月期以降の普通徴収から特別徴収への切替りについて、申立人は、「納得のいく説明を受けられなかつた」、「詳細な説明もなく、納得できるものではなかつた」と主張されています。

前者についての経緯は上記2(2)のとおりであり、後者については、「市からの回答」によると、特別徴収が停止した場合、再開のタイミングは制度上、年に1度、10月しかなく、本件における特別徴収の再開は、最短でも令和2年(2020年)10月からとなるため、同年の4月から9月までは普通徴収の方法による納付となるとのことでした。これらの事項に関し、職員から申立人に対し、具体的にいかなる説明があったかについては、客観的な資料がなく事実関係が不明であることから、オンブズマンが判断するのは困難です。

3 主張②について

「市からの回答」によると、令和2年(2020年)10月〇日の申立人から〇区役所区民課(以下「区民課」という。)への電話連絡において、納付されていない介護保険料について納付書による納付ではなく銀行口座からの引落としにできないかとの相談があり、それに対して「未納分を遡っての口座引落としはできない(口座再振替はできない)」旨を説明したが(この対応を以下「本件対応」という。)、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、上記説明は誤りであったとのことでした。

本件対応について担当課へ聞き取り調査を行ったところ、区民課の年金・収納班では5名の班員で役割分担し、そのうち収納担当は(班長も含め)4名で窓口及び電話対応にあたっていること、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した。

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、さらに〇区管内では8世帯とのことですから、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未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、上記の聞き取り内容にもあるとおり、当該職員にとって不明な点があれば即答せず、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、同課全体としても、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。

4 最後に

申立人におかれましては、特別徴収から普通徴収への切替りにより介護保険料が滞納扱いとなってしまい、大変に驚かれ、またご心配になったものと思います。また、銀行口

座引落しに関するご相談に対し誤った回答がなされたことにより、ご不快・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、窓口対応職員の知識向上と関係各課の連携強化・情報共有の促進を図っていくとのことです。

申立人は、令和2年(2020年)12月に〇〇総合出張所に来庁され、納付書の再発行を受けられたとのことですので、納付書による納付のほか、ご不明な点があれば、担当課に問い合わせただければと思います。