

令和2年度（2021年度）調査終了分
市の業務に不備がなかった事例（全文） （16）から（23）

～ 目 次 ～

（16）問題行動に対するケースワーク	2
（17）障がい者支援事業所の調査	18
（18）「さくらカード」と「おでかけICカード」の更新	23
（19）生活保護における通院移送費等	27
（20）保育料の寡婦控除のみなし適用	39
（21）住所変更手続の際の閲覧資料	50
（22）飛び出し注意喚起看板の設置	55
（23）道路側溝工事の蓋	60

※ 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。

(16)「問題行動に対するケースワーク」

【苦情申立ての趣旨】

平成 30 年 10 月末頃、○区役所保護課当時担当の職員甲があなたには債務があるので払って下さいと言って取立てに来ました。事情を話し、私は借金したことはありません、詳しく調べて回答をお願いしましたが、ほったらかされました。

同年 11 月末頃、熊本地震で傷んでいた家は雨漏りで腐り、床も抜け、当時担当の職員甲に応急修理の支給をお願いしたところ、それは絶対にできませんと言って帰りに大笑いして帰っていきました。そのまま、またほったらかされました。

平成 31 年 (2019 年) 2 月頃から、当時担当の職員甲に、体が動かずほぼ寝たきりなので、私の所に相談があるので来てほしいとお願いしましたが、来てくれませんでした。それまで何度か職員甲は私の家に来ていたようですが、不在の紙が置いてあるだけだったり、私が「どうぞ」と言っても結局入ってこなかったりして、面会するには至っていませんでした。どうして来ないのかと保護課にたずねたところ、行ったけどいなかったと言って、不在の紙も置いてなく、ある時は、知人に薬を買いに連れて行ってもらった途中で、公園で自転車を横にぼーっとしておられたことがあり、写真を撮っています (知人も見えています)。

同年 3 月中頃、家の事情、体の不調を知人達が察知して、なんで区役所も警察も知らんふりだろうかと言うので、再び区役所などに申しましたが、またほったらかしで、それから 10 日ほど知人達を転々とし、面倒を見てもらいましたが、みんな家庭持ちなので迷惑と思いそこを出てホームレスとなり、まず公園で暮らし始めることになりました。その頃から身体の衰弱がひどく何度も意識を失い倒れたりして体が動かなくなり、そのたびホームレスの人や近くにいた人に助けをもらっていました。その後も公園に住むようになったので、当時担当の職員甲に非常時に公団住宅を開けてあるはずだからお願いしますと言いましたが、そういう話はありませんとまたほったらかされました。友人らが私のうわさを聞いて私の所へ来て区役所などに問い合わせましたが、全てほったらかしでした。そのため友人の 1 名が野ざらしじゃいかんだろうから車を寝床にとかしていただき、それから○区役所の駐車場に住み始めました。保護課に助けを求めましたが、あいかわらず無反応で、他の職員の方 7~8 名に話をした記憶があります。

令和元年 (2019 年) 7 月、あいかわらず区役所の駐車場に住んでいました。ある時、車から降りたところ、意識を失って倒れておりました。一月に 3~4 回そんなことが起こっていました。駆け付けた知人によると、区役所の中から何名かの方々が見ておられたが、知らんふりだったそうです。その時、私の所に来ていた人達と話した結果、保護課の他の方に話をしたいと電話したところ、やっと職員乙という方が私の所へ来て話を聞いてくれて、そんなことだったとは、担当の職員甲から報告を受けていなかったのだから知らなかったとはいえ申し訳ありませんでした、とにかく新たに担当を変えて対応させますということで、以前の担当の職員丙の担当となりました。

同年 10 月末から 12 月初め頃までで、体重も約 40 キロほど落ちてしまい、脊髄や足が耐えられなく痛くなり、食べ物も受け付けず意識も朦朧となり死を覚悟していました。その時、忘れていたことを思い出したのですが、しばらく私の担当となっていて何の報告等対応もせず、そのせいで家から何もかも失ってしまいました、職員甲には、一言ぐらい謝ってもらわないと私も納得できないと職員乙と職員丙に話しましたところ、そうですよ、私達もそう思いますと言われていましたが、ある日課長である職員丁という方から電話があり、何か文句があるのですかという話だったので、職員甲が訪問もしていないし報告もしていないし、色んな行為、公務員としてしてはいけないことをしているじゃないですか、すみませんの一言ぐらい言ってもらいたいですと申したところ、職員丁から報告書にも訪問したと書いてあるし、職員甲は私の部下だから間違いはないし、信じていますのでと言われてたので、信じる信じないはあなたの自由ですが、他の職員の方も私と同じことを言っていますよと言ったら、ここでは私が課長ですので、もちろん謝罪する気もありません、文句があるなら私を訴えればどうですか、でも訴えるには費用もかかりますからねと言われてたので謝られても許せなくなりました。

以上のような〇区役所保護課職員甲及び同課の課長の対応に納得できないため、苦情を申し立てます。

【市からの回答】

1 生活保護受給者への対応について

ケースワーカー（以下「CW」という。）は、福祉事務所長の指揮監督を受けて、要保護者や被保護者の家庭訪問や、相談面接、資産や環境等の各種調査などを行い、保護その他の措置や本人に対する生活指導を行います（社会福祉法第 15 条第 4 項、生活保護法第 27 条等参照）。

定期訪問については毎月訪問する世帯から年に 1 回訪問する世帯まで世帯状況に応じて訪問頻度を定めています。

生活保護の受給者から様々な相談があった際は、電話での助言で済むこともあれば、郵便でのやり取りや、受給者が来所しての手続きや相談を行うこともあります。必要な場合は訪問による対応も行っています。

CW で判断がつかない内容の相談や、対応困難なケースについては、査察指導員（スーパーバイザー（以下「SV」という。))（担当主査）に随時相談を行い、必要な対応を行っています。さらに困難な案件については、課長補佐、課長へと相談があり、組織として対応しています。

また、対応状況については、ケース台帳に記録を行っています。

2 本件の経緯

平成 31 年（2019 年）1 月〇日、申立人の知人男性 A 氏が申立人宅に一時寄留し、生活保護受給を開始しました。

同月〇日、当時申立人の担当だった職員甲 CW（以下「甲 CW」という。）が申立人宅を訪問しました。生活保護法第 63 条に基づく返還金の請求をしたところ、分割納付誓約書等の提出があり受理しました。

同年 3 月〇日、X 病院から電話があり、申立人が本日から同院に入院したとのことでした。

同年 4 月〇日、X 病院から電話があり、申立人が本日、同院を退院したとのことでした。

同月〇日、職員乙 SV（以下「乙 SV」という。）が申立人宅を訪問し、面談を行いました。屋根瓦の詐欺被害（熊本地震被災時、申立人が瓦業者に自宅屋根の修理を依頼して代金の一部を前払いし、また、当該業者は被災住宅の応急修理として市から義援金を受領していたにもかかわらず、屋根の修理は行われず結果的にだまされたという件）について、行政も手立てがない旨を説明したところ、これからの梅雨の時期に向けて屋根に波板を張りたいとの相談を受けました。

令和元年（2019 年）5 月〇日、甲 CW が申立人宅を訪問し、保護変更申請書及び住宅補修申請書の様式を交付しました。また、追加義援金も受給したとのことでしたので自立更生計画書の様式も交付しました。さらに、住宅補修に伴う見積書の提出をお願いしました。

同年 6 月〇日、申立人より電話があり、熊本地震に伴う屋根瓦の詐欺被害の件で、担当課から県庁へ相談してほしいとの依頼でした。県健康福祉政策課地域支え合い支援室に電話したところ、市の案件であり、市復興総室から電話をさせるとのことでした。

同月〇日、申立人宅の屋根瓦の詐欺被害について最終的に市復興総室から連絡があり、本件は「申立人と業者」の話であるため、警察に相談を行うよう助言がありましたので、申立人にもその旨の連絡を行いました。

同年 7 月〇日、Y 病院より電話連絡があり、申立人は同月〇日から〇日まで入院したとのことでした。

同月〇日、申立人が来所し、Y 病院に入院している間に、A 氏と知人女性が、施錠してある申立人宅に勝手に入り込み一緒に過ごしており、申立人宅から貴金属を勝手に持ち出して売却し、売却してやったことを理由にバックマーゲンを請求するなど身勝手な行動をしているとの訴えがありました。A 氏には出て行ってもらいたいとの訴えでした。

同年 8 月〇日、申立人が来所し、申立人宅に一時寄留中の A 氏が、申立人の行きつけの飲食店で申立人のつけで飲み食いし、その支払い等のため、所持金が少なくなったとの相談を受けました。甲 CW が乙 SV と相談のうえ、熊本市社会福祉協議会（以下「社協」という。）への貸付けの相談を案内しました。

同月〇日、申立人から連絡があり、社協へ融資の相談に行ったら担当 CW の意見書等が必要と言われたとのことでした。申立人は、同月〇日に担当である甲 CW が「申立人の担当 CW でない」と発言したと主張し、「本当に甲 CW は担当ではないのか」との質問

がありましたので、担当 CW は甲である旨回答しました。

「〇区役所駐車場にいますので謝罪に来い。」とのことでしたので、甲 CW から申立人の携帯電話へ電話しました。この中で、担当でないとの発言は、甲 CW が A 氏の担当でない旨の回答をただけであることを説明し、誤解を与えたことを謝罪しましたが、申立人は聞き入れず、「車中生活で熱中症になりかけた。お前（甲 CW）のせいだ。お前に基本的人権を侵害された。自主退職するか、弁護士に訴えるので罷免になるぞ。どっちか決めて返事しろ。」などの発言がありましたので、甲 CW は「辞めません」と返答しました。

乙 SV、甲 CW が同行し、〇区役所駐車場で申立人と面談しました。この時も申立人から、「同月〇日の来所時に担当でないと言われた。謝罪しろ。」との発言がありましたので、改めて申立人の担当でないという趣旨ではなく A 氏の担当でないという趣旨であったことを説明し、誤解を与えたことを謝罪しましたが、聞き入れてもらえませんでした。そして、申立人から、大声で「自主退職するか告訴されて辞めさせられるか返事しろ。録音しよるとだけんちゃんと言え。右翼の街宣車を〇区役所とお前の家にやるけんね。警察に届出をすれば何デシベル以下で何時から何時までと申請すれば行けるとばい。新聞記者や議員も知っとる。自分で辞めるか辞めさせられるか。あんたのために言いよるとばい。家族を路頭に迷わせていいとかい。だったら自分で辞め。」などの脅迫的な言動があり、何も答えずにいたところ、「弁護士に相談して告訴するから覚悟しておけ。」とのことでした。

同月〇日、乙 SV が、申立人宅を A 氏が占拠していることは事実か、また、実際に警察への相談は行われているかを確認するため、〇〇交番に電話しましたが不在でしたので、所轄である〇〇警察署に電話したところ、申立人から A 氏が申立人宅を占拠しているとも取れる行為について相談が行われていること、相談は同年 7 月末に受けていることを確認しました。

乙 SV が申立人へ電話し、前日の話合いについて謝罪すると、「もうよかです」とのことでした。

同年 8 月〇日、申立人が来所し、一時寄留中の A 氏について今月中には警察も退居に向けて動き出すだろうとのことでした。今後の対応について、申立人の前担当である職員丙 CW（以下「丙 CW」という。）及び乙 SV が行うことを伝えました。

同月〇日、X 病院より電話があり、申立人が同月〇から〇日まで同院に入院したとのことでした。同日、申立人が来所し、住宅維持費を毎年支給してもらうのではなく、少し追加してもらおうとブルーシートではなく、波板等で耐久性のある仕事が行ってもらえるので、検討してほしいとの依頼がありました。

同年 9 月〇日、申立人が来所し、自宅の施錠解除のため合鍵を作り入室したところ、雨漏りがひどく生活できる状態ではないとのことでした。再度、住宅維持費単年の支給でなくまとめて支給してもらえれば毎年の支給より安価で済み工事もいい工事ができる、5 年もすれば保護を要しなくなるため見積書での支給をお願いします、との相談を受けました。見積書が提出されましたので受理しました。

同月〇日、課長、課長補佐、乙 SV、丙 CW で、住宅維持費について協議を実施しました。その結果、申立人宅事情は理解できるものの、住宅維持費の来年度以降分をまとめて支給することは容認できないとの結論に至りました。

同月〇日、申立人が来所し、自宅に荷物を取りに行った際、何者かに襲撃された、顔は知らない人物、頭を棒で殴られ警察に被害届を提出した、昼間は県福祉施設で暑さをしのぎ夜は車中生活を送っている、A 氏が来てから自宅部屋は散らかっており雨漏りがひどい、車中生活も体力的に限界が来ておりアパートを探して転居したいとの申出がありました。

同年 10 月〇日、申立人が来所し、転居についての相談がありましたので、地代家賃証明書様式を渡し、不動産会社に記載してもらい提出するよう伝えました。同日、乙 SV が申立人へ電話し、社協の「保証人代行業」を紹介のうえ、一度相談するよう伝えました。

同月〇日、申立人が来所し、社協が行っている「居住の安定確保支援事業」の申込書が提出されましたので受理しました。「居住の安定確保支援事業」の起案を行い、決裁のうえ、翌日付で社協宛に支援要請を行いました。

同月〇日、丙 CW が申立人に電話したところ、背中から足へのしびれがあり、Z 病院を受診中、同院看護師より主治医へなるべく早く手術ができるよう話をしてみると言われたとのことでした。

同月〇日、丙 CW が申立人に電話したところ、Z 病院からの入院連絡なく、まだ車上生活を送っている、同院でしか手術はできず、同院看護師から、初診時の病院にて一旦入院し、同院のベッドが空き次第転院することを提案されたが、入院が長引くと身体が弱る気がするので断ったとのことでした。

同年 11 月〇日、本庁守衛室に、「(申立人が) 8 か月も車中生活が継続しているが放置していいのか」「申立人が〇区役所駐車場にいる」との電話がありました。休日であったため課長補佐に連絡があり、乙 SV、丙 CW が申立人の車で 2 時間にわたり面談を実施しました。申立人からは、下血、嘔吐、食欲不振があること、〇〇と診断されており、同月〇日に受診予定であるが、両足のしびれ等があることの訴えがありました。また、車内は狭く姿勢が保てないこと、寒さと痛みで眠れないとの訴えがあったため、Y 病院への入院調整を行い、翌日に電話連絡を行う旨約束いたしました。

同月〇日、乙 SV が、Y 病院地域連携室との間で、電話での協議を行いました。入院を前提とした受診を打診したところ、翌〇日午前 8 時 30 分に受診可能との内諾を得ました。

同月〇日、丙 CW と乙 SV が Y 病院を訪問したところ、駐車場に申立人がおり、申立人と乙 SV が同行のうえ、受診手続きを行いました。しかし、同年 10 月の同院内科の対応が十分でないことを理由に申立人が内科受診を拒否したため、採血及び MRI だけの検査を行いました。本件は Y 病院預かりとなり、Z 病院との連携・調整によって今後の治療行為を検討することとなりました。

同月〇日、申立人より電話があり、課長が対応しました。この中で、申立人は住宅改修について甲 CW へ相談したと主張しましたが、甲 CW は聞いていないとのことでした。申立人から甲 CW を訴えるとの発言があり、この際、「甲 CW を訴えるのであれば課長も一緒に訴えてください。」と申立人に伝えました。

同月〇日、申立人より電話があり、甲 CW の対応について課長に事実確認と謝罪を求めたが「甲 CW を信じている。対応に間違いはない。」との説明を受けた、裁判所へ提訴する旨伝えたが「どうせしきらんど」と取れるニュアンスの発言を受けた、行政不服審判か裁判だと思ふ、行政不服審判だと行政に迷惑が掛かるため裁判を考えている、とのことでした。

同月〇日、社協から「申立人は体調不良でアパート探しは不可能。年内に〇〇の手術で進める」との電話連絡がありました。Z 病院地域連携室及び社協の連携で申立人の入院を進める方針であることを聴取しました。

同月〇日、Y 病院から、申立人が前日より入院しているとの電話連絡がありました。

同月〇日午前 7 時 30 分、〇区役所駐車場に申立人の軽自動車があり、乙 SV が申立人と面談しました。Y 病院の看護師が何も医療行為をしてくれず、理由を聞くと内科医師から「医療行為等は何もしなくていい」との指示が出ていると言われたので、同月〇日から再び車中生活をしているとのことでした。

同月〇日、Y 病院に電話したところ、申立人が同月〇日午前から Y 病院駐車場で車中生活を送っていたため食事を持って行き声掛けしたが病室に戻らなかったため、退院扱いとなったとのことでした（入院期間は同月〇日から〇日）。

同月〇日、Z 病院より、申立人と医療機関で話し合いを行うので、その際、乙 SV の参加をお願いしたいとの連絡がありました。課長補佐、丙 CW、乙 SV の 3 名で同院を訪問したところ、申立人は「なんで 3 人も来た。つらつくりだろう。」と発言し、乙 SV に対してのみ、主治医との面談に参加するよう依頼しました。主治医から申立人に対し、パソコン画面にある情報提供書を見せながら「Y 病院にはきちんと指示を出している。他の職員に何か言われてないですか。12 月中旬に手術ができるように準備していますが、私が信用できないなら他の病院でもいいですよ。」「熊本地震後車中泊の患者が多くなった。車内での姿勢は悪い。だから手術の前に家を確保できなければ手術もできないし教授からの OK もでない。」との説明がありました。

同月〇日、社協より電話があり、Z 病院地域連携室及び社協は、申立人の治療を優先すべきと考えているとのことでした。同月〇日の主治医面談後、申立人と Z 病院地域連携室との間でやり取りがあつたらしく、Z 病院地域連携室は今後申立人には関与しないとのことでした。

同年 12 月〇日、乙 SV が〇区役所駐車場で申立人と面談しました。住居が見つかったことで、地代家賃証明書が提出されました。また、社協での審査会が同月〇日に予定されているとのことでした。さらに、申立人から、オンブズマン事務局へ相談し申立てを

行った旨の発言がありました。

同月〇日、社協から、「居住の安定確保支援事業」及び「保証人代行業」の審査の結果、「不承認」との回答がありました。同日、申立人から電話があり、担当甲 CW は申立人がこのような生活に至った経緯について本当に申し訳ないと思うなら誠心誠意謝罪を行うべきとのことでした。

同月〇日、申立人から電話があり、知人所有の倉庫から追い出され再び車中生活を始めた、「このまま死んでしまうのか」とも考えた、とのことでした。また、保証人不要の賃貸物件を探してくれないかとの相談を受けました。同日、社協から、市営住宅の被災者への優先入居は終了しており、令和 2 年（2020 年）1 月の一般募集での申込みとなる、社協が行う「低額住宅支援事業」についても満室で入居不可、との連絡がありました。そこで、乙 SV が不動産管理会社を訪問し、申立人が「住宅の安定確保事業」で入居予定であった物件に保証人なしでの入居ができないか打診し、改めて申立人の話を聞いてほしい旨依頼しました。

同月〇日、不動産管理会社から、上記物件の貸主より、保証人なしでも家賃の代理納付等の条件付きならば契約を締結できる旨の承諾を得たという回答がありました。

同月〇日、乙 SV が申立人に電話し、不動産管理会社から保証人なしで契約可能との連絡を受けたので、不動産管理会社へ行くよう伝えました。

同月〇日、申立人が来所し、地代家賃証明書及び移送費の見積書が提出されましたので、受理しました。

同月〇日、申立人が来所しましたので、敷金、移送費、重複家賃（12 月日割り・1 月家賃）を支給しました。

同月〇日、申立人はアパートに入居しました。

3 市としての見解

(1) 体が動かずほぼ寝たきりで訪問をお願いしたが来てくれなかった、また、面会するに至っていないとの主張について

申立人から家庭訪問を依頼されたことはありません。下記(3)で訪問についての詳細を述べますが、令和元年（2019 年）5 月までは家庭訪問を行い、家の中で申立人と面談しておりました。その際、申立人は、寝たきりの状態でなく、着座した状態で面談し、支障なく歩行もしていました。

(2) 「どうぞ」と言っても結局入って来なかったことについて

家庭訪問をした際は必ず室内へ招き入れられるため、玄関先で立ち話をしたことはありません。生活状況把握の観点からも、「どうぞ」と言われた際には入室し、対話を行うよう心掛けており、来客者がいるなど配慮すべき点がない限り、入室を拒むことはありません。

(3) 申立人宅を訪問したが不在であり、不在連絡票が置いてなかったことについて

甲 CW が申立人を担当するようになったのは平成 30 年 4 月からですが、同月〇日、

同年 7 月〇日と、家庭訪問時不在であったことから不在連絡票を投函した記録は残っています。その後の対応につきましては、事前に電話連絡を行って訪問していたことから、家庭内での面談ができていました。

平成 30 年 4 月に担当になる、同月〇日（不在）、同年 5 月〇日（面談）、同年 7 月〇日（不在）、同年 10 月〇日（面談）、同年 12 月〇日（面談）、平成 31 年（2019 年）1 月〇日（面談）、同年 4 月〇日（面談）、令和元年（2019 年）5 月〇日（面談）……以上の訪問記録があり、不在時は連絡票を投函していました。

同年 8 月頃から、担当の甲 CW でなく上司（主査や課長補佐）が対応しており、甲 CW が直接やり取りや家庭訪問を行うことはなくなりました。

上記申立内容は、同月〇日に申立人宅を家庭訪問した際、同宅玄関に熊本県警の入室を規制する黄色いビニールテープが施されている事実を確認するために申立人宅を訪問した際のことを指しているものと思われませんが、同宅玄関前駐車場から入室規制の事実を確認したことを申立人に話した経緯があり、その際に不在連絡票を投函しなかったことを述べているものと思われま。記録にはありませんが、入室規制のテープが施された時期には申立人は既に自宅で生活しておらず、知人宅等を転々としていた時期になります。したがって、申立人宅での生活事実がなく、当時同居する A 氏との不仲から警察への相談も行われており、その結果規制テープも施されていたことから、不在連絡票の投函を差し控えたものです。

(4) 担当職員が公園で休憩をしていたことについて

担当の甲 CW は自転車を利用した訪問が多く、訪問目的等の事前確認のため、自転車を止め書類等の確認をする場合もあり、それが休憩しているように見えたのではないかと思います。申立内容のように休憩をとっていたものではありません。

(5) 体調不良を申し出たが放置されたことについて

体調不良について申立人より報告を受けた際は、医療機関への受診を助言していました。担当 CW 及び担当課が医療機関受診を制限や拒否したことはなく、申立人が受診及び入院された際はその都度報告を受けており、そのたびごとに医療機関への支払い等の必要な対応をしています。

上記申立内容は申立人が車上生活を送るようになったことを指していると思われませんが、担当 CW が事実を把握したのは、令和元年（2019 年）8 月〇日に〇区役所駐車場に呼び出された際、申立人から車上生活を送っていることの報告があったのが初めてです。

(6) 非常時に公団住宅の空き部屋への入居を打診したが断られたことについて

公団住宅の空き部屋への入居を申立人より担当 CW に打診されたことはなく、担当課としても申立人より打診はされていません。

住居について、担当課は、平成 30 年 3 月〇日に住宅に関する維持補修費用として、108,540 円を支給しています。申立人は熊本地震により自宅が甚大な被害を受け、自宅

屋根瓦の修理に関し詐欺被害に遭われた事実についても聴取しています。当該被害については、県及び市の関係部署への相談も行い解決策を模索しましたが、手立ては見つかりませんでした。

令和元年（2019年）9月〇日、申立人より再度住宅維持費の支給に関する相談が寄せられましたが、支給限度額を超過しており、支給はできませんでした。ただ、担当課としては、修理ができないため居住が困難な状況であり、また、申立人宅での傷害事件等も考慮すると転居が望ましいとの結論に至りました。申立人の住居を確保するにあたっては、保証人がいないこともあり、市の委託事業である「居住の安定確保支援事業」を活用することを決定し、委託事業者である社協に事業の適用を依頼し、合わせて、社協の自主事業である「保証人代行業」の適用も依頼しました。

同年11月頃、Z病院では、〇〇の治療（手術）を行うにあたり、術後自宅療養が必要となることから、再び車上生活となることを知りながら手術を行うことはできず、先に住居の確保が必要との判断に至りました。そこで、社協が「居住の安定確保支援事業」及び「保証人代行業」の活用による、申立人への民間賃貸住宅入居斡旋手続きを進めました。申立人がZ病院、社協とそれぞれに関係不和となったこともあり、社協による審査の結果、上記事業の承認が得られませんでした。

最終的には担当課職員が不動産管理会社へお願いする形で、保証人なしでの現在の民間賃貸住宅への入居が決定したものです。

- (7) 〇区役所の駐車場に住み始め、保護課に助けを求めたが、相変わらず無反応であったという主張について

同年8月〇日に、申立人が車上生活を送るようになった事実を申立人より直接聴取するまで、担当課は〇区役所駐車場での車上生活について把握していませんでした。上記事実を聴取して以降は、申立人とは最低でも週に1度、時には週に2度、生活状況及び健康状態把握のため、車への訪問または電話により聞き取りを行っていました。

- (8) 申立人の体調不良を〇区役所職員が見て見ぬふりをしたことについて

前述のとおり、担当課として、定期的に状況を把握するよう努めており、Y病院との連携を図り、受診及び入院加療の相談を行うなど連携を取った対応を行っており、放置した経緯はありません。

- (9) 担当から報告を受けていなかったのが知らなかったということについて

車上生活になっていることについて担当の甲CWも相談を受けていませんでした。

- (10) 〇〇や〇〇が痛いなどの体調不良時の対応について

申立人が体調不良の中、車上生活を送っていたため、賃貸住宅への転居を認めることとし、賃貸情報の提供や「居住の安定確保支援事業」の検討等、住まいの確保を支援してきました。

また、〇〇、〇〇、〇〇の痛みなど身体不調の訴えがあったときには、Y病院に対し、入院を前提とした受入れを打診し、入院をすることが実現しました。

しかし、申立人は、Y 病院と関係不和となり自ら当該医療機関から抜け出し、当該医療機関スタッフの制止も聞き入れず自主退院となったものです。

また、申立人と Y 病院との関係不和の原因は、Y 病院主治医の治療方針が無診療状態であることにあるとの申出ですが、Y 病院主治医は申立人に対し Z 病院からの指示であることを説明しています。

以上のように、〇〇の痛みや〇〇の痛みなどの身体的不調に関し、担当課としては住居確保の支援や適切な医療機関への繋ぎなど最善の努力を行ってきました。

また、申立人が入院していた Y 病院へ何度も足を運び、申立人より病状を聴取するなど柔軟な対応を行ってきました。

(11) 何の報告対応もせず、そのせいで家から何もかも失ってしまったことについて

申立人の状況については随時、CW から上司への報告を行い、担当課として住宅確保や医療機関との調整等、対応できることは行ってきました。

申立人は確かに熊本地震による被害者であり、同時に屋根瓦修理に関する詐欺被害者ですが、詐欺事件に関しては前述したとおりであり、〇〇警察署にも相談の事実を確認しています。

申立人は熊本地震後、知人男性 A 氏を自宅に一時寄留させ、A 氏との関係不和により自宅を出たこと、また、自宅にて見知らぬ男性より暴行を受け命の危機も感じ警察へも相談を行っていることの報告を受け、担当課も相談の事実を〇〇警察署に確認しています。

なお、申立人の自宅が熊本地震後の詐欺被害により屋根修理ができず、雨漏りによる家具等の不使用が余儀なくされたことについて担当 CW に責任はなく、また、A 氏を申立人の自宅に一時寄留させたことで自宅にあった私物等が紛失したことについても同様であると考えます。

(12) 課長の申立人に対する発言について

通常のケースワークにおいて、担当者が受けた相談などは、すべて課長まで随時報告されるものではありませんが、案件によっては随時対応状況の報告を求めることもあります。

今回の事案は、担当 CW が対応に苦慮していることもあって直属の上司にも報告しており、また、他複数の職員による対応を行っていることも報告を受けていました。

本件は数名の職員が関与しており、担当課として適切に対応していたものと考えています。

むしろ、申立人は当時の担当である甲 CW に対し、「辞職しろ、右翼街宣車を区役所及びお前の家に回す。新聞記者も議員も知っとる。」と罵声を浴びせ、謝罪を求める強要、脅しを行っている事実も存在します。

申立人が当時の担当である甲 CW を訴えるとのことでしたので、「申立人にとって十分な対応にならなかった点は申し訳なかったが担当は精一杯対応している」と伝えま

した。すると申立人は「十分な対応でなかったなら何かの保障をしろ」と言い出しましたので、「それはできない」と断ったところ、「であれば訴える。後は裁判所で話そう」との発言があり、そのため、「私が責任者なので私を訴えてください」と伝えたものです。

4 本件に対する、今後の方針について

担当課としましては、申立人に対する対応については、適切なものであったと考えております。

申立人は現在も担当課管内での保護受給者であり、生活保護制度に基づく適正な対応に努めてまいります。

現在転居に伴い、担当する CW も交替となったことから、新たな担当 CW との関係を築き対応を行います。

また、現在は安静に静養できる住宅が確保されたことと、新たな医療機関も見つけられ定期受診中であることから、当面治療に専念していただくと同時に、病状の把握を行います。

生活保護制度上、64 歳までは稼働年齢層に該当することから、完治する等により稼働可能な状況となった際には就労指導を行い、自立に向けた支援を行っていくこととなります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

本件は、〇区保護課（以下「担当課」という。）の職員の対応に関する苦情申立てであることから、以下、その対応に問題がなかったかを検討します。

2 福祉事務所の運営体制

(1) 福祉事務所の設置と業務内容

生活保護の運営実施機関である福祉事務所（社会福祉法上は「福祉に関する事務所」と規定。）については、同法第 14 条第 1 項により、「都道府県及び市……は、条例で、福祉に関する事務所を設置しなければならない。」とされています。これを受けて、熊本市福祉事務所設置条例（以下「条例」という。）第 1 条第 1 項は、「社会福祉法……第 14 条の規定により、本市に福祉に関する事務所……を設置する。」と規定しています。

市が設置する福祉事務所は、①生活保護法、②児童福祉法、③母子及び父子並びに寡婦福祉法、④老人福祉法、⑤身体障害者福祉法、⑥知的障害者福祉法の各法で定められている援護、育成又は更生の措置に関する事務のうち市町村が処理することとされているもの、及び社会福祉に関する事務のうち市長が必要と認めるものを所掌するとされています（社会福祉法第 14 条第 6 項、条例第 2 条）。

(2) 福祉事務所に配置される職員

福祉事務所において生活保護業務を担う職員としては、①「指導監督を行う所員」（査

察指導員あるいはスーパーバイザー（以下「SV」という。）、②「現業を行う所員」（ケースワーカー（以下「CW」という。）、③「事務を行う所員」が定められています（同法第15条第1項各号）。SVは「所の長の指揮監督を受けて、現業事務の指導監督をつかさどる。」（同条第3項）、また、CWは「所の長の指揮監督を受けて、援護、育成又は更生の措置を要する者等の家庭を訪問し、又は訪問しないで、これらの者に面接し、本人の資産、環境等を調査し、保護その他の措置の必要の有無及びその種類を判断し、本人に対し生活指導を行う等の事務をつかさどる。」（同条第4項）とされています。

CWは、「家庭訪問と面接とをあわせて行う所員」、「福祉各法の対象者をはじめとする要援護者に対して面接、調査、判断、指導という手順でケースワークを行ったり、グループワークを行う職員」（社会福祉法令研究会編『社会福祉法の解説』中央法規出版（2001）134頁）であり、「福祉各法の事務において要援護者に接して、相談や指導等の第一線業務を担うこととされ、保護申請に関わる調査や保護の要否の決定案の作成などの業務を担当」（同134～135頁）します。

3 本件の経緯

本件の経緯を調査するにあたり、オンブズマンは、担当課から「援助方針・ケース記録票」の本件に関わる箇所の複写（以下「本件記録」という。）の提供を受け、その内容を確認しました。本件記録は、担当課が業務上作成した記録であり、それぞれの対応ごとにその都度作成され（日時、対応者、関係者、対応内容など）、複数の職員がその内容を確認しています。したがって、作成者の作為が混入するおそれは低いと考えられます。

よって、オンブズマンとしては、本件記録の記載内容は、事実どおり記載されているものと判断し、これらの事実を前提に、本件について検討していきたいと思えます。

4 オンブズマンの見解

(1) 「体が動かず、ほぼ寝たきりで訪問をお願いしたが来てくれなかった」との主張について

平成31年（2019年）2月前後の本件記録には、申立人からの家庭訪問の依頼に関する記載は確認できませんでしたが、同月〇日、同年4月〇日、令和元年（2019年）5月〇日に、担当課職員が申立人宅を訪問した旨の記載があります。「申立人から家庭訪問の依頼が実際にあったのか」どうかについては、本件記録のほかに客観的資料がないため判断できませんが、本件記録の内容から、この時期に担当課職員が申立人宅を訪問していたことは事実と判断されます。よって、市の対応に不備があったとは認められません。

(2) 「どうぞ」と言っても、結局入って来なかったことについて

この点についても客観的な資料がないため、その事実関係を判断できません。

(3) 申立人宅を訪問した際に、不在連絡票を置いてなかったとの主張について

申立人宅への訪問及び不在連絡票の投函については、客観的な資料がなく、事実関係不明のため判断できませんが、令和元年（2019年）8月〇日の家庭訪問の際に不在連

絡票の投函を差し控えたことについては、本件記録によると、県警による入室規制のビニールテープが施されていたことによるものであり、何ら問題はないと考えます。よって、市の対応に不備があったとは認められません。

(4) 担当職員が公園で休憩をしていたことの主張について

申立人の当時の担当 CW（以下「担当 CW」という。）が公園で休憩していたかについては、客観的な資料がないため確定的なことはいえませんが、「市からの回答」にあるような訪問目的等の事前確認のため自転車を止め書類等の確認する行為については、業務上の必要性もあり、また公園で一時休息したとしても特に問題はないと考えます。

(5) 住まいの確保について

ア 非常時における公団住宅への入居を打診したが断られたとの主張について

「苦情申立ての趣旨」によると、担当 CW に対し「非常時に公団住宅を開けてあるはずだからお願いしますと言いましたが、そういう話はありませんとまたほったらかされました」とのことですが、市としては、担当 CW 及び担当課がこのような打診を受けたことはない旨回答しています。

本件記録からは、申立人が公団住宅の空き部屋への入居を担当 CW 及び担当課に打診した事実は確認できませんでした。実際にこのような打診があったかについては、本件記録のほかは客観的資料がなく、事実関係不明のため判断できません。

イ 住まいの確保に関する担当課の対応

生活保護法第 14 条が規定する「住宅扶助」の対象となるのは、「住居」（同条第 1 号）及び「補修その他住宅の維持のために必要なもの」（同条第 2 号）です。このうち住宅維持費は「生活保護法による保護の基準」（昭和 38 年 4 月 1 日厚生省告示第 158 号）別表第 3 の 1 において、年額として規定されています。

本件記録によると、令和元年（2019 年）9 月〇日に申立人から相談が寄せられた住宅維持費の支給については、「生活保護法による保護の基準」規定の支給限度額を超過していたとのことから、同費を支給しなかった担当課の対応には何ら問題はなかったと考えます。

もともと、担当課としては、申立人の住居を確保するため、市の委託事業である「居住の安定確保支援事業」（委託事業者は熊本市社会福祉協議会（以下「社協」という。））及び社協の自主事業である「保証人代行業」の活用を決定し、社協に対しその適用を依頼しています。これらの事業については、申立人が社協と関係不和になったこともあって承認が得られなかったとのことですが、担当課は、さらに申立人に対し民間賃貸住宅入居の斡旋手続きを進めております。よって、申立人の住まいの確保に関し、担当課は適切な対応を取っていたものと認められます。

(6) 体調不良及び車上生活に関する申出が放置されたとの主張について

ア 平成 31 年（2019 年）3 月頃の申出

「苦情申立ての趣旨」によると、平成 31 年（2019 年）「3 月中頃、家の事情、体

の不調を知人達が察知して、なんで区役所も警察も知らんふりだろうかと言うので、再び区役所などに申しましたが、またほったらかしであった」とのことですが、本件記録によると、申立人は同月○日から同年4月○日までX病院に入院していたことが確認できます。よって、この時期、体調不良を申し出たが放置されたという事実はなかったと判断されます。

イ 車上生活に関する申出について

申立人は、○区役所の駐車場に車を停めて車上生活をしていたところ、担当課や○区役所職員が無反応あるいは見て見ぬふりだったと主張しています。

「市からの回答」によると、申立人が車上生活を送るようになったことを担当CWや担当課が把握したのは、令和元年（2019年）8月○日に申立人から同駐車場に呼び出された時が初めてだったとのことです。

本件記録によると、同年5月○日に担当CWが申立人宅を訪問してから同年8月○日に至るまでの間、申立人は複数回にわたって担当課を訪問したり、電話連絡をしたりしていますが、その中に車上生活に関する言及はありません。市からの回答及び本件記録に照らすと、担当課が申立人の車上生活について把握したのは同年8月○日のことであり、そもそもそれ以前に担当課として対応することはできなかったと考えられます。そして、申立人から車上生活について聴取して以降、担当課は、週に1、2度の頻度で車への訪問や電話による聞き取りを行い、申立人の生活状況及び健康状態の把握に努めていたとのことですから、このような経緯及び対応を考慮すると、担当課に不備があったとは考えられません。

ウ 体調不良の申出

申立人は、体調不良の申出に関し担当課が「ほったらかし」であった旨主張しています。

「市からの回答」によると、体調不良の申出に対しては、医療機関への受診を助言し、受診の制限や拒否をしたことはなく、また、申立人が受診及び入院した際にはその都度報告を受け、医療機関への支払い等の必要な対応を取っていたとのことです。

本件記録を確認しますと、平成31年（2019年）3月及び令和元年（2019年）7月に申立人が入院した際、担当課は平成31年（2019年）4月及び令和元年（2019年）7月にかけて複数回にわたりX病院あるいはZ病院と連絡を取り、上記のとおり、医療機関への支払い等の対応を取っていたと認められます。

また、申立人は、車上生活を送るなかで体調不良を訴えたけれども、担当課は「ほったらかし」「知らんふり」だったと主張しています。

「市からの回答」によると、申立人から○○、○○、○○や○○の痛み等身体不調の訴えがあったときには、Z病院に対し、入院を前提とした受入れを打診し、入院することが実現した旨回答しています。

本件記録を確認しますと、担当課は、申立人の受診と入院について令和元年（2019

年) 11 月初旬から複数回にわたり Z 病院と協議・調整しており、結果として申立人は同月〇日から〇日に同院に入院しています。しかしながら、申立人は同院と関係不和になり、自ら病棟を出たため自主退院となっています。同院の医療行為に関しては、その性質上、担当課が判断すべき事項ではなく、また、上記のような担当課と同院との協議・調整の結果、申立人の受診及び入院が実現していますので、担当課は必要な対応を取っていたと認められます。

(7) 担当 CW の対応について

申立人は、担当 CW が「何の報告等対応もせず、そのせいで家から何もかも失ってしまった旨主張しています。

これに対し、市は、申立人の状況については随時、CW から上司への報告を行い、担当課として住宅確保や医療機関との調整等、対応できることは行ってきた旨回答しています。

ア 屋根修理の詐欺被害

まず、屋根修理の詐欺被害（以下「本件詐欺被害」という。）について、刑事事件の捜査権限等を有しない担当課で解決するのは非常に困難であり、また、詐欺被害を根本的に解決するような対処は、そもそも上記 2 で述べたような担当課ないし CW の業務対象外とも考えます。

本件記録によると、令和元年（2019 年）6 月〇日、申立人より、本件詐欺被害につき担当課から県に相談してほしいとの依頼を受けて、担当課は県の健康福祉政策課地域支え合い支援室にその旨連絡しています。その後、市の復興総室から、本件は申立人と業者との問題であることから警察に相談するよう助言があり、その旨申立人に伝えております。このように、担当課としては、県や市の担当部署への相談を行うことで申立人からの依頼に応じており、また、それら担当部署からの回答の内容を申立人に伝えています。したがって、担当課は、本件詐欺被害に関し可能な限りの対応を取っていたと認められます。

よって、本件詐欺被害により屋根修理ができず雨漏りにより申立人自宅が損傷してしまったことに関し、担当 CW を含む担当課に責任はなく、市の対応に不備は認められません。

イ 知人男性との紛争

申立人と、申立人宅に一時寄留していた知人男性（以下「A 氏」という。）との間の紛争は、本来的に私人間の争いです。また、A 氏による自宅占拠とも取れる行為についても、刑事事件の捜査権限等を有しない担当課で対処することは困難であり、また、そもそも担当課の業務にも当たらないと考えます。

本件記録によると、令和元年（2019 年）8 月〇日、担当課は、〇〇警察署へ電話し、申立人が A 氏の自宅占拠とも取れる行為等につき警察への相談を行っていること、当該相談は同年 7 月末に行われていることを確認しています。したがって、担当

課としては、当該紛争について対応可能と思われる警察への相談の有無を確認するなど、可能な限りでの必要な対応を取っていたものと認められます。

A氏が申立人宅に寄留することになった経緯については、客観的な資料がなく事実関係も不明ですが、上記のとおりA氏との紛争について担当CWを含む担当課には何ら責任はなく、市の対応に不備は認められません。

(8) 担当課の課長の発言について

申立人は、担当課の課長（以下「課長」という。）から「報告書にも訪問したと書いてあるし、職員甲は私の部下だから間違いないし、信じています。」「ここでは私が課長ですので、もちろん謝罪する気もありません、文句があるなら私を訴えればどうですか、でも訴えるには費用もかかりますからね。」等の発言があったと主張しています。

これに対し市は、申立人が担当CWを訴えるとのことだったので、「申立人にとって十分な対応にならなかった点は申し訳なかったが担当は精一杯対応している」と伝えたところ、申立人が「十分な対応でなかったなら何かの補償をしろ」と言い出し、「それはできない」と断ると、「であれば訴える。後は裁判所で話そう」との発言があり、そのため、「私（課長）が責任者なので私を訴えてください」と伝えた旨回答しています。

本件記録によると、令和元年（2019年）11月〇日、申立人から担当課に電話があり課長が対応しています。申立人は住宅改修について担当CWに相談したと主張し、担当CWは当該相談を聞いていない旨伝えられると、担当CWを訴えると発言したとのことです。このとき、具体的にどのようなやり取りがあったかについては、本件記録には記載がありません。よって、申立人及び課長の発言については客観的な資料がないため事実関係を判断することはできません。

ただし、本件記録を見ると、申立人は担当CWに対し「自主退職するか告訴されて辞めさせられるか返事をしろ。」「右翼の街宣車を〇区役所とお前の家の前にやるけんね。」等と発言し、謝罪を求めるなどしています。このような脅迫的言辞を取る申立人に対しては、担当課全体で対応するという態度を示すために課長が上記のような発言をしたとすれば、その対応には何ら問題はなかったと考えます。

5 最後に

申立人としては、熊本地震による自宅への被害、その修理に関する詐欺被害、自宅への寄留をめぐる知人との紛争、さまざまな体調不良等、数多くの困難に見舞われ、大変苦しい思いをされたことと拝察します。これらの問題を解決するため、生活保護事務を所管する担当課に相談されたものと思われませんが、生活保護受給者の生活部面すべてについて担当課が対応するのは、現実に不可能であるばかりでなく、生活保護を受給している申立人自身の生活の自主性ないし自立性という観点からしても望ましいものではないと考えます。既に述べたとおり、福祉事務所の権限及び所掌範囲は法律で規定されており、私人間の紛争や刑事事件等への対応は非常に困難といわざるをえません。また、担当課として

は、社協に対する「居住の安定確保支援事業」や「保証人代行業」の適用依頼、民間賃貸住宅入居の斡旋手続き、各医療機関との折衝や医療費の支払い、本件詐欺被害に関する関係部署への相談、A氏との紛争に係る警察への問合せ等、上記の問題に対する可能な限りの対応を取っているものと認められます。

生活保護法は、その目的につき「国が生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長すること」（同法第1条）と規定しており、「最低限度の生活の保障」とともに「自立の助長」を目的としています。「生活保護制度の在り方に関する専門委員会」（社会保障審議会福祉部会）の報告書（平成16年12月15日）では、「自立支援」に関し、「社会福祉法の基本理念にある『利用者が心身共に健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するもの』を意味し、就労による経済的自立のための支援（就労自立支援）のみならず、それぞれの被保護者の能力やその抱える問題等に応じ、身体や精神の健康を回復・維持し、自分で自分の健康・生活管理を行うなど日常生活において自立した生活を送るための支援（日常生活自立支援）や、社会的なつながりを回復・維持するなど社会生活における自立の支援（社会生活自立支援）をも含むものである。」としています。ここに表れているように、「自立」とは、「経済的自立」のみならず「人格的自立」、「日常生活における自立」、「社会生活における自立」等を含め、「一個の人格として人間らしく豊かに生きること」ととらえるべきであり、市（福祉事務所、担当課）は、このような生活保護法の趣旨に沿って業務を行っています。申立人におかれても、このことに思いを致して頂ければと思います。

また、CWの定数については社会福祉法第16条に定めがあるところ、市の設置する福祉事務所においては、「被保護世帯の数が240以下であるときは、3とし、被保護世帯数が80を増すごとに、これに1を加えた数」（同条第2号）、すなわち、被保護世帯数80世帯に対し1名が標準とされています。これに対し、熊本〇〇福祉事務所においては1人のケースワーカー当たり約120世帯を担当しているとのこと。これは法に定められた標準数に比して相当過重で、CW一人一人にかかる負担も大変重い状態となっており、被保護者に対する手厚い対応にも限界があるのではないかと懸念します。オンブズマンとしては、福祉事務所において適正な人員配置が実現されることを期待します。

（17）「障がい者支援事業所の調査」

【苦情申立ての趣旨】

私は、地域活動支援センターA（以下「センターA」という。）を利用している。

昨年の秋以降、センターAの職員から、一方的にののしられ、もう来るなど言われた。センターAの職員は利用者に対しての配慮が全く感じられない。また、センターAは市から助

成金を受けて活動を行っているが、センターAの利用者は2、3人しかおらず、その活動には実態がない。そして、本来、助成金を貰うためには社会福祉士がいないと許可が出ないはずであるのに、センターAには社会福祉士はいない状態である。

これらのことを、センターAの担当課である障がい保健福祉課へ相談したが、センターAの活動に対して指導や監督といったことはできないし、助成金に関しては、書類に不備がなかったら支給するだけなので、その後のことは知らない、との対応がなされた。

これらの問題の指摘が市民からあったのであれば、市は調査等するなどして対応しなければならないのではないか。

このような、問題を指摘しても、何ら対応を行わない市のずさんな対応に苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 本件苦情について

申立人より、令和元年（2019年）11月から、今回のお申立の件について繰り返しお電話をいただいています。内容は、地域活動支援センターA（以下「センターA」という。）を利用した際に、その職員から暴言を吐かれたこと、本来、センターAに配置しなければならない社会福祉士が配置されていないこと等について市に相談をしても、適切な対応がなかったというものです。申立人からの相談を受け、市では次のような対応を行っております。

以下、センターAと市との関係、及び市の対応について説明いたします。

2 熊本市地域活動支援センターについて

熊本市地域活動支援センターは、「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。）に定める市町村の地域生活支援事業に基づく支援機関で、その設備及び運営については、「熊本市地域活動支援センターの設備及び運営に関する基準を定める条例」（以下「基準条例」という。）で定められています。市は、基準を満たす熊本市地域活動支援センターに補助金を交付しています。

地域活動支援センターは、障がいのある方が気軽に利用できる日中活動の場を提供しており、創作活動や生産活動の機会の提供、社会参加の促進・地域交流など皆さんのペースで利用できる様々なプログラムが用意されています。

障害者総合支援法により、市長は、地域活動支援センターの設置者に対し、障がい者の福祉のために必要があると認めるときは、報告、書類の提出、提示を求め、又は質問、立ち入り検査などをすることができることとなっています。さらに、地域活動支援センターの設置者が、規定に基づく命令等に違反したときは、運営の改善又はその事業の停止若しくは廃止を命ずることができることとなっています。

また、「熊本市地域活動支援センターI型事業の運営基準に関する要綱」（以下「基準要綱」という。）において、「資格を有する職員を配置しなければならない」旨定めており、補助金の申請の際に、基準要綱において定める職員の配置基準を満たしているかどうか、事業計画書にて確認を行っています。

また、事業実施中は、毎月利用者数の報告を受け、事業実施後は、事業報告書の提出を求めています。

3 センターAについて

センターAは、〇〇法人〇〇が運営しています。

熊本市地域活動支援センターとして、申請に基づき、市より運営補助費として補助金の交付を受けています。したがって、障害者総合支援法の規定に基づき、障がい者の福祉のために必要があると認めるときは、報告、書類の提出、提示を求め、又は質問、立ち入り検査をすること、並びに、規定に基づく命令等に違反したときには、運営の改善又はその事業の停止若しくは廃止を命ずることができることとなります。

4 申立人からの相談への対応について

申立人からの相談を受け、市では関係者への聞き取りや、書類等の確認を行っております。

(1)センターAの職員の対応について

センターAの施設長に対して、申立人からの苦情申立てにあった、センターAの職員の対応について、聞き取り調査を行いました。職員から利用者に対する暴言や配慮に欠けた対応が過去にあったのかということについて、他の利用者に対して迷惑になるような行為を行う利用者に対して注意をしたことはありましたが、暴言や配慮に欠けるような対応はないとのことでした。

なお、申立人から自分が訴えたことがわからないようにしてほしいとの要望があったため、職員以外の他の利用者を確認することは行いませんでした。また、現時点では、申立人以外の利用者から、施設職員に対する同様の苦情や相談は寄せられていません。

(2) センターAの利用者数について

事業実施中は、毎月、利用者数及び事業内容の報告を受けており、センターAの1日あたりの平均利用者数は15人程度となっており、事業内容についても様々なプログラムを実施していることを確認しています。

申立人が利用されるのは午前中の利用が多く、センターAは午前中の利用者が少なく、午後の利用者が多いとのことでした。

令和2年(2020年)4月、市の職員が、状況確認のため、センターAを訪問しましたが、その際も15人程度の利用者を認めることができました。

これらのことから、申立人が主張されるようにセンターAの利用者数が1日あたり2、3人ということはないと考えます。

(3) 社会福祉士の所在について

基準要綱において、「社会福祉士等の資格を有する職員を配置しなければならない」とされており、補助金の申請時に事業計画書にて資格の確認を行っています。

今回、申立人より訴えがあった際に、センターAに改めて確認をとり、社会福祉士として事業計画書の提出のあった職員の資格者証(写し)を提出してもらい、確認を行っています。

以上、申立人から寄せられた(1)～(3)に関する相談について、センターAへの聞き取りや、状況確認のための訪問、提出された書類の確認を行いました。いずれも相談いただいたような事実や状況を確認することはできませんでした。

5 市の職員の発言について

申立人は、担当課の職員が、センターAの活動に対して指導や監督といったことはできない、助成金に関しては、書類に不備がなかったら支給するだけなので、その後のことは知らない、との対応がなされたと主張されていますが、センターAに対し事実確認を含めた調査を行うことをお伝えしていますし、そのような対応、発言は行っていません。

6 市の考え及び今後の方針

市としては、申立人からのご相談に対して事実確認を含めた必要な調査等を適切に行っております。

また、上記のとおり、申立人からご相談いただいたような事実や状況を確認することはできなかったため、本件に関して今後さらなる調査を実施する予定はございません。

ただし、これまで申請時には、事業計画書の資格の記載のみをもって、有資格者の配置を確認していましたが、今後は資格者証（写し）の提出を求めることとしました。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、地域活動支援センターA（以下センターA）という。）の活動に問題があると考え、そのことを障がい保健福祉課（以下「担当課」という。）に相談したが、何ら対応が行われなかったことについて苦情を申し立てていると考えます。

そこで、担当課の申立人からの相談への対応について、問題がなかったかを検討します。

2 申立人からの相談への対応について

(1) センターAに対する調査について

申立人の主張によると、申立人の指摘を受けたにもかかわらず、市は調査を行っていないとのことですが、「市からの回答」によると、申立人からの指摘を受け、市では関係者の聞き取りや、書類等の確認を行っているとのこと。

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。）第81条第1項に「障害者等の福祉のために必要があると認めるときは、…、地域活動支援センター…に対して、報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくはその事業所若しくは施設に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。」と定められています。ここにいう「必要があると認めるとき」とは、緊急性が認められる場合を除き、市民の方からの情報提供等が複数件寄せられ、施設の状況等を合理的に判断して何らかの違法行為が行われていると疑うに足る相当な理由がある

等、調査の必要性が認められる場合、あるいは、調査の相当性が認められる場合をいうと考えます。

本件において、施設の状況等を合理的に判断して何らかの違法行為が行われていると疑うに足る相当な理由が明確に存在しているとはいえませんが、申立人からの度重なる情報提供に基づき、調査の必要性があると判断し、センターAに対して調査を行っていると考えられます。このことから、市は、市民からの指摘を受け、真摯な対応を行っていることが認められます。

調査内容については、「市からの回答」にあるとおり、十分な調査をしていることが認められ、その結果、不正な事実や状況を確認することはできなかったとのことです。オンブズマンも調査内容についてセンターAからの提出資料（事業内容や利用者数等）やセンターAの職員の社会福祉士の資格者証の写しを確認しましたが、特に不正な事実や状況等を確認することはできませんでした。

以上より、センターAに対する調査について、市の対応に問題はみられません。

(2) 市の職員の発言について

申立人の主張によると、センターAについて担当課に相談に行ったが、「センターAに対して指導や監督といったことはできない、助成金に関しては、書類に不備がなかったら支給するだけで、その後のことは知らない」との対応がなされた旨主張されています。

一方、「市からの回答」によると、センターAに対し、事実確認を含めた調査を行うことをお伝えしており、そのような対応、発言は行っていないとのことです。

オンブズマンはその場に居合わせたわけではなく、客観的な資料もないため、どちらの言い分が正しいのか断定することはできませんが、上記2(1)でみたとおり、市はセンターAに対して関係者の聞き取りや、書類等の確認を行うなどの調査を行っていますので、調査において、何らかの違法行為や不正な事実が確認できた場合には、状況に応じた指導や監督を行うことを想定していたものであると考えます。したがって、少なくともセンターAに対して「指導や監督といったことはできない」といった趣旨の発言があったとは考えにくいと思います。

3 さいごに

申立人は、ご自身が利用されているセンターAについて、より良い施設になってもらいたいとの思いから、市に対して調査等を求めておられると考えます。市も申立人からの情報提供を受けて、できる限りの調査等を行っていることが認められ、センターAに特に問題となる点はありませんでした。

オンブズマンは調査にあたり、センターAの活動事業内容を確認したところ、実に様々な活動が行われていることが分かりました。申立人におかれましては、せつかくこのような施設が近くにありますので、これからも積極的に活用していただけたらと考えます。

(18) 「さくらカード」と「おでかけICカード」の更新

【苦情申立ての趣旨】

現在、さくらカード及びおでかけICカードを持っている。それらのカードは3～5年で更新が必要のようだ。

私が持っているそれらのカードは、令和3年(2021年)3月までの期限なので、更新手続きについて早めに確認しようと思い、令和元年(2019年)12月頃、高齢福祉課に電話した。

電話では、対応した女性職員から、さくらカードの更新に300円、くまもんICカードに1,100円(別途、初回乗車時に登録料500円)必要だと説明を受けた。私は「更新のたびにICカードを購入するのは理解できないのでどうしてですか。上司に使用者からこんな意見がありましたとか意見具申してください。」と言うと、女性職員は「この様に決まっています。」とだけ回答した。

一度ICカードを購入すれば、チャージすることによってずっと使えるはずなのに、なぜ更新の際に新しいICカードの購入という不経済なことをさせるのか納得いかない。また、更新の際にお金がかかる理由を聞きたかったのに機械的な対応をされたこと、及び上司に意見具申したのかについても連絡がないことに納得がいけない。

【市からの回答】

1 さくらカード及びおでかけICカードの公共交通機関利用に関する制度の概要

さくらカード及びおでかけICカードについては「熊本市優待証及び乗車券の交付等に関する要綱」(以下「要綱」という。)に規定されています。

要綱の趣旨・目的は、高齢者及び障がい者の社会参加促進と福祉の向上(要綱第1条)であり、対象者は①70歳以上の方(要綱第4条第1号)、②身体障害者手帳1級、2級又は3級の保持者(同条第2号)、③療育手帳A1、A2又はB1の保持者(同条第3号)、④精神障害者保健福祉手帳1級、2級又は3級の保持者(同条第4号)です。

さくらカードの交付を受けた方は、公共交通機関を利用する際、さくらカード提示しおでかけICカードを使用することにより(要綱第9条第1項)、市内の公共交通機関を通常運賃の2割(①の場合)又は1割(②③④の場合)で利用することができます。

新規での交付手数料は、さくらカードの交付手数料が300円(熊本市手数料条例(以下「条例」という。)第2条第48号)及びおでかけICカードの交付手数料500円(条例第2条第49号)の計800円が必要です。さくらカードの300円については、台紙代、パウチ代、人件費等に充てられるものです。おでかけICカードの500円については、デポジット(使い捨て防止の観点からの預かり金であり、返却すると払い戻される)相当額ですので、交通事業者におでかけICカードを返却した際に返金されます。

現在交付されているさくらカード及びおでかけICカードの有効期限は令和3年(2021

年) 3月 31 日です(要綱第 10 条)。有効期限を設定する理由は、不正利用防止のためであり、定期的な更新により、ご利用者の住所氏名等など現状確認を行っています。今年度の更新手続については現在も検討中であり、具体的方法など詳細は決まっておられません。これは、おでかけ IC カードの更新手続は今年度が初めてで、交通事業者など関係事業者との協議等が必要なためであり、具体的な方法等が決まり次第、個別のお知らせはがきや市政だよりで周知を行う予定です。更新する際の費用については、さくらカードの更新手数料として 300 円のみ必要です。

なお、おでかけ IC カードが更新時にお手元がないなど再交付が必要な方のみ(盗難、紛失又は破損によって IC 再交付する場合のみ)、デポジット相当額の 500 円を含め交付手数料として 1,030 円(条例第 2 条第 49 号)が必要となります。

2 申立人の主張についての見解

申立内容にある、令和元年(2019 年)12 月のやりとりについて高齢福祉課内で確認しましたが、当該個別のやりとりについての記録がなく、また、職員も記憶しているものがおらず、確認には至りませんでした。よって、「さくらカードの更新に 300 円、くまもん IC カードに 1,100 円(別途、初回乗車時に登録料 500 円)必要」になるなど、更新の際に、別途、新しい IC カードの購入を連想させるようなことを職員が説明をしたのかどうか、「更新のたびに IC カードを購入するのは理解できないのでどうしてですか。上司に使用者からこんな意見がありましたとか意見具申してください。」といった申立人のご意見やご依頼を、職員はお受けしていたのかどうか、これらのやり取りの際に「この様に決まっています。」とだけ職員が回答したのかどうか、更新の際にお金がかかる理由も言わず機械的な対応をしたのかどうかについては、いずれもやりとりの詳細については不明であり、確認できませんでした。

上司に意見具申したのかについても連絡がないということについては、市から連絡をすると答えていたのか、そうでないとしても連絡をすると受け止められていたのか、この点についても、やりとりの詳細は確認できませんでした。

ただし、平成 28 年 3 月から今日にかけて約 8.7 万人の高齢者の方及び障がい者の方に交付済みのさくらカード及びおでかけ IC カードの有効期限は、全て令和 3 年(2021 年)3 月 31 日となっており、有効期限に関するお問合わせは日常的によく寄せられていたことから、申立人からの有効期限に関するお問合わせもあったものと認識しております。

そこで、あらためて申し立て内容を踏まえ、令和元年(2019 年)12 月の対応についてお答えするお手紙を、令和 2 年(2020 年)7 月〇日に申立人に送付したところです。このお手紙にも記しましたが、申立人からのお尋ねに正確な説明ができず、ご納得いただける回答ができなかった点については心からお詫びを申し上げます。

お申立て内容にあるおでかけ IC カードについては、現在のところその有効期限が令和 3 年(2021 年)3 月 31 日に設定されているところであり、有効期限が経過すれば、当該 IC カードは運賃支払い等に利用できなくなります(ただし、デポジット相当額 500 円の

返金やチャージ残高の払い戻しは、「熊本地域振興 IC カード取扱規則」（IC カード発行会社が作成した規則）の関係規定に基づき可能。）。

しかし、お申立てにあります通り、更新時にその都度新たなカードを作成させることとなれば不経済であること、また、新型コロナウイルス感染症の感染リスク等も踏まえて、現在、なるべくご利用者にご負担のかからない IC カードの更新方法について検討を行っているところです。

その具体的な更新方法については、おでかけ IC カード発行会社や交通機関も含めて、技術面や運用面において問題がないか検討を行っているところであり、その更新手続の内容が決まり次第、個別のお知らせはがきや市政だよりで周知を行うこととしております。

3 今後の方針について

さくらカード、おでかけ IC カードに関するさまざまなご意見については、適宜受け付けた者が上司に報告の上、関係事業者・関係機関との協議や業務の改善に活かしております。また、今回の件をはじめ、その他のお尋ね等に対しましても、丁寧かつ正確な説明を行いますようにこれからも心がけてまいりますので、どうぞご理解のほどよろしくお願いいたします。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

本件は、申立人がさくらカード及びおでかけ IC カード（以下「IC カード」という。）の更新手続きについて確認しようと高齢福祉課（以下「担当課」という。）に電話をかけた際、更新のたびに IC カードの購入が必要だという不経済な更新内容の説明を受けたこと、更新の際にお金がかかる理由も言わない機械的な対応をされたこと、また、申立人が伝えた意見に対し返答がないこと等に納得がいかず、苦情を申し立てた事案です。

2 さくらカード及び IC カードの更新に関する制度概要

これらのことについては、「市からの回答」に詳しく書かれていますので、申立人の主張に直接関わる部分についてのみ示します。

現在交付されているさくらカード及び IC カードの有効期限は、令和 3 年（2021 年）3 月 31 日（熊本市優待証及び乗車券の交付等に関する要綱第 10 条）です。更新の具体的な方法等については、現段階で詳細まで決まっていますが、これは、IC カードの制度継続に関し交通事業者の負担もあることから、制度内容も含めて交通機関との協議が必要となるためです。更新手続きの周知については、具体的な方法等が決まり次第、個別のお知らせはがきや市政だよりで行う予定とのことでした。

さくらカードを更新する際の費用については、更新手数料として 300 円（熊本市手数料条例（以下「条例」という。）第 2 条第 48 号）が必要です。IC カードの更新には手数料は不要です。また、IC カードを盗難、紛失又は破損によって再交付する場合は、デポ

ジット（預り金）の 500 円を含め、交付手数料として 1,030 円（条例第 2 条第 49 号）が必要です。

3 判断

本件で申立人が主張する市の対応については、事実の確認ができませんでした。本件のような更新に関する費用や方法等については日々多数の問合せがあり、担当課が問合せについていちいち記録しないということ自体やむをえないことと考えます。通常、オンブズマンは事実確認ができなかったことについては判断を示しませんが、本件については、オンブズマンが調査して把握した通常の市の対応状況や、本件苦情申立てがあった時以降の対応状況を基礎として意見を述べたいと思います。

まず、さくらカード及び IC カードを市民へ交付する際の説明ですが、市は「おでかけ IC カードご利用ガイド」（以下「ご利用ガイド」という）を配布し、有効期限があることなどを可能な限り説明しています。また、ご利用ガイドのページをめくっていきますと、IC カードへのチャージ（入金）方法、IC カードの使い方、IC カードを紛失や破損した場合の対処方法、よくある質問、取扱窓口等一覧等が分かりやすく説明されています。

次に、さくらカード及び IC カードの更新手続きについて電話で問い合わせがあった場合、市は「更新については現在検討している段階で決まり次第お知らせします。」との説明を徹底し、後は問い合わせの内容に応じて、例えば更新に伴う手数料についてであればその手数料について説明を行っています。

さらに、本件に関しては、市は本件苦情申立て以降に、申立人に対して誤解のないようにしたいと考え、担当課長名で手紙を送付しており、オンブズマンもこの手紙を確認しました。手紙には、まずさくらカードについて、申立人がお持ちの同カードの有効期限が令和 3 年（2021 年）3 月末であること、次回の更新については検討中であること、更新の際には手数料として 300 円が必要であることが書かれています。IC カードについては、デポジット（預り金）として 500 円が必要であること、更新手数料は不要であること、紛失等の再発行には手数料として 1,030 円が必要であることが書かれています。そして、それらの一般的説明のまとめとして、現時点で更新手続きは行っておらず更新の内容は方法等が決まったらお知らせする旨、更新の際の手数は 300 円である旨、IC カードをバス会社等の窓口等へ返却したらデポジット（預り金）の 500 円が返却される旨、紛失等の再発行の場合の手数は 1,030 円である旨が書かれています。また、文末には、お問合せ時に正確な説明ができていなかった旨お詫びし、お尋ね等に対し丁寧かつ正確な説明を行うよう心掛けていく旨記されています。この手紙では、さくらカード及び IC カードの更新に係る手数料や紛失時等の再発行における手数料等がわかりやすく簡潔に書かれているものと考えられます。この手紙での対応は、市が、申立人からオンブズマンへ苦情申立てが行われたことを覚知してすぐに行われており、苦情の解決に向けて市が自発的に行ったものであり、適切な対応だったと考えます。なお、この手紙を受け取った申立人は、オンブズマン事務局に対し、オンブズマン経由で回答するべきではないかと

という旨の電話をされましたが、この手紙はオンブズマンが関与しないところで、市が自発的に送付したものであることを付け加えておきます。

市の対応を総括しますと、さくらカード及び IC カードを市民へ交付する際、ご利用ガイドを配布し可能な限り有効期限があることなどを説明しており、また、通常の電話対応の内容では「更新については現在検討している段階で決まり次第お知らせします。」との説明を徹底し、後は問合わせの内容に応じて、例えば更新に伴う手数料についてであればその手数料について説明を行っています。さらに市は、申立人の主張に「1,100 円」とあったため、この金額からすると「更新手数料 300 円」を「紛失等における再発行に係る手数料 1,030 円」であるかのような誤解を与えたのかもしれないと推測し、その誤解を解くために手紙を送付しているものと考えられます。以上のような対応がなされたことを総合的に考慮すると、市に不備があるとはいえないと考えます。

4 最後に

市はさくらカード及び IC カードの更新手続きや手数料について、利用者にわかりやすく伝えるにはどう工夫すべきか更なる研究を行い、これからも丁寧な対応を心がけていただきたいと思います。

(19)「生活保護における通院移送費等」

【苦情申立ての趣旨】

私は、令和 2 年 2 月から a 区で生活保護を受給しており、アパートに子どもと 2 人で暮らしている。

子どもは、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇を患っており、国立 A 病院の医師からは、アレルギーを起こさない環境にいるように言われている。そして、現在通院している x 町にある耳鼻科 B の医師からは、14 才まで〇〇が治らなければ、治ることはないと言われている。

私も、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇を患っている。

私と子どもは、耳鼻科 B の医師に 10 年近く診てもらっており、私たちの病気について理解してもらっており、薬も耳鼻科 B の薬でないと効果がない。

そこで、現在、a 区から x 町まで通院しているのだが、ケースワーカーから通院はバスで行くように言われているが、バスは 1 時間に 1 本しかなく、バスの中は洗濯洗剤やたばこの臭いがあり、辛いので、車での通院を許可してもらえないか頼んだが、診断を熊本で受けていないので許可は出せないとのことだった。

また、現在住んでいるアパートの大家さんが家の外で猫をたくさん飼っていたり、蚊取り線香をたかれたりするため、子どもは〇〇を起こし、私は〇〇の頭痛と吐き気を起こすため、同じ a 区で引っ越しができないかケースワーカーに相談したところ、b 区に引っ越しの

であればできるが、同じ a 区内では引っ越すことはできないと言われた。子どもが転校するのを避けたかったので、a 区内での引っ越しをお願いしたのだが、その際ケースワーカーからは「自分の嫁は小学校のころ、何度も転校している。」と一言で片づけられた。

このように、いろいろと職員の対応に納得がいけないことが多かったので、法テラスで弁護士に相談し、そのことをケースワーカーに伝えても、「はい、はい、上にあげておきます。」との対応であった。

以上述べたような、私たち親子の病気のことを理解しておらず、車での通院を認めない対応、a 区内での引っ越しを認めてもらえない対応、そして、弁護士に相談したことを取り合ってもらえないといった一連のケースワーカーの対応に納得いけないので、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 本件経緯について

まず、申立人の世帯の状況を説明いたします。

申立人の世帯は、申立人と子の 2 人世帯です。

令和元年（2019 年）12 月〇日に申立人は y 市で生活保護の受給を開始しています。

令和 2 年（2020 年）2 月〇日に y 市から子の C 病院通院を理由に本市へ転居し、引き続き本市で生活保護を受給されています。申立人は、生活保護受給開始当時から軽自動車を保有されています。

同月〇日、新規調査担当員（担当ケースワーカーとは別人）が、保護開始時調査における家庭訪問を実施し、まず、生活保護法（以下「法」という。）の趣旨、権利、義務について説明を行いました。次に、申立人より〇〇であるとの診断を行っていた独立行政法人国立病院機構 A 病院（以下「A 病院」という。）へ医療要否意見書を送付し申立人及び子の病状を調査しました。また、軽自動車については、保護受給中は原則として自動車の保有及び使用が禁止されていることを説明しました。申立人からは、「申立人の傷病により就労が不可能であること」、「申立人と子の両人とも障害者（児）としての認定を受けていないこと」、「自動車の維持に要する費用が他からの援助等により確実に賄われる見通しが無いこと」など状況等の説明がありました。新規調査担当員は、関係通知に基づき、申立人の軽自動車の保有は否認となり、保有し続ければ処分指導となる可能性があるとの説明を行いました。なお、その際、今後、子が障害者（児）としての認定を受けた場合は、軽自動車の保有が容認となる可能性があることも説明しております。

同年 3 月〇日、a 区保護課長、同課長補佐 2 名、査察指導員、新規調査担当員出席のもとケース診断会議を実施し、軽自動車の保有は否認する旨を決定しました。また、軽自動車の使用禁止と処分について指示書を交付することを決定しました。

同月〇日、申立人が来所されたため、新規調査担当員が法の趣旨、権利、義務について再度、申立人に説明を行い、併せて、指示書を交付し、軽自動車の使用禁止と保有否認につい

て説明を行いました。また、申立人から通院方法としてタクシー通院代支給について相談があったため、医療機関への調査を行い、熊本市〇福祉事務所（以下「福祉事務所」という。）での協議を通して決定すると回答しました。

同月〇日、障害者（児）の通院等のための軽自動車保有の可能性あることを踏まえ、新規調査担当員は、申立人に対し、子の身体障害者手帳取得について、C病院担当医師に相談するよう助言しました。

同月〇日、A病院から医療要否意見書回答が到着しました。申立人と子について、「化学物質に反応し、公共交通機関の利用は困難でタクシーも化学物質対策が必要」との所見がありました。福祉事務所内で協議し、通院方法について、A病院の診断では現在の状況が把握できないため申立人の通院先であるx町の耳鼻科（以下、「耳鼻科B」という。）へ病状調査を行い、通院方法については改めて判断するとの結論に至りました。なお、軽自動車の保有について否認とする市の決定に変更はありませんでした。

同年4月〇日、担当ケースワーカーと市嘱託医とで協議を実施しました。〇〇について熊本県下で診断、診察のできる医療機関はないとの協議結果に至りました。

同月〇日、担当ケースワーカーと上記市嘱託医とは別の市嘱託医とで協議を実施しました。〇〇について熊本県下で診断、診察のできる医療機関はないとの協議結果に至りました。

同月〇日、担当ケースワーカーと上記市嘱託医とはまた別の市嘱託医とで協議を実施しました。〇〇について治療が早急に受けられる状況とすることが適切であるとの協議結果に至りました。また、査察指導員と担当ケースワーカーにて協議を実施しました。適切な治療の受けられる場所への転居について容認し、費用支給等の支援を行うなど、療養を支援するとの協議結果に至りました。

同月〇日、耳鼻科Bから申立人と子のタクシー通院代支給のための給付要否意見書、処方箋の写しが福祉事務所に到着しました。意見書の概要は、申立人については、傷病は「〇〇、〇〇」、通院方法は「公共交通機関（バス）で通院可能、タクシー代支給は否」、通院頻度は「1か月に15日」、遠方の医療機関を受診する理由は「〇〇等複数傷病あるとの申立あり、他院での対応が困難」というものでした。また、子については、傷病は「〇〇、〇〇、〇〇」、通院方法は「公共交通機関（バス）で通院可能、タクシー代支給は否」、通院頻度は「1か月に22日」、遠方の医療機関を受診する理由は「〇〇等複数傷病あるとの申立あり、他院での対応が困難」というものでした。

同日、担当ケースワーカーが申立人と子の主治医である耳鼻科Bの医師に追加の電話調査を実施しました。調査の結果「〇〇の診断や治療、病状把握はできない」、「通院頻度は過去の通院実績の平均値」、「ほぼ毎日通院中であるが、医師の指示ではなく、本人の意思で通院している」、「痛みや症状は本人しかわからないため、通院頻度について指導することはない」という所見が確認できました。

同日、以上の調査結果をもとに、嘱託医協議を実施し、公共交通機関（バス）での通院が妥当で、バス代の支給を行うとの協議結果に至りました。

同日、担当ケースワーカーから申立人に公共交通機関（バス）での通院が妥当であるとの前述の協議結果を電話で伝達しました。また、〇〇について治療を受けられるよう転居も容認するとの説明を行いました。申立人は、「軽自動車の保有を認めること」、「A病院の診断を受け入れない福祉事務所の判断がおかしいと感じること」、「〇〇のことは〇〇の会（〇〇の患者会）の顧問医師（以下、「顧問医師」という）から話を聞くこと」、「厚生労働省にも問い合わせを行うこと」、「法律が自身（申立人）と子に適合していないため、法律を変えること」、という意見や要望がありました。

同日、担当ケースワーカーと査察指導員とで協議を行い、顧問医師からの助言は求めるものの、現行の法律、通知に基づき、福祉事務所にて判断すべき事項であると判断し、厚生労働省への問い合わせは行わないこととしました。

同年 5 月〇日、担当ケースワーカーが顧問医師へ電話連絡し、「熊本では〇〇について診断等できる医療機関はない」、「自身（顧問医師）も診断や診察はできない」、「申立人と子について、タクシー通院が必要か判断はできない」、「治療を受けられる環境への転居が最も良い選択である」、という内容の助言がありました。

同月〇日、同年 4 月〇日の給付可否意見書及び処方箋について改めて担当ケースワーカーと嘱託医とで協議を実施しました。内容からも重症とは判断できず、耳鼻科 B 医師の所見のとおり、公共交通機関（バス）での通院が妥当であるとの協議結果に至りました。

同月〇日、担当ケースワーカーから申立人に対し、公共交通機関（バス）での通院が妥当で、厚生労働省への問い合わせは行わないと電話回答を行いました。申立人からは申立人が苦勞していることをわかっていない、心がこもっていない、担当ケースワーカーにやる気がないとのご意見がありました。

同日、申立人から担当ケースワーカーに電話連絡があり、「子のバス代（毎日通院）の支給の可否について」、「バス通院中に〇〇の発作が起きた場合について」お尋ねがあり、また、「軽自動車の処分は行わない」、「軽自動車の処分や通院方法について、保護開始から 4 か月程度が経過しており、担当ケースワーカーの対応が遅い」、というご意見がありました。そこで、担当ケースワーカーから「多頻度のバス代は医療機関等に確認が必要（生活保護法による医療扶助運営要領について第 3-9-(3)-イ）となること」、「通院中の発作について、救急車を呼ぶなどの対応が必要となること」などの理由を説明しました。また、対応に時間を要したのは、「新型コロナウイルスの影響で医療機関への調査・確認等に時間がかかったため」であり、「申立人の意向を汲み顧問医師へ助言を求めていること等から時間がかかったため」であるという理由を説明しました。それに対し、申立人から担当ケースワーカーの対応が悪く、医療機関や顧問医師への調査結果も信用できないと、ご意見がありました。

同月〇日、申立人から通院のため軽自動車の保有を認めるよう相談がありました。担当ケースワーカーから、同年 2 月〇日に記載した根拠のとおり申立人世帯については軽自動車保有の条件に当てはまらず、保有はできないとの説明を行いました。申立人から一連の福祉事務所の決定、対応について弁護士に相談を行うとのお話がありました。

同月〇日、耳鼻科Bから申立人と子の通院方法と通院頻度に関する医療要否意見書が福祉事務所に到着しました。申立人について、通院方法は「公共交通機関（バス）」、通院頻度（通院頻度）は「1か月に4回」、子について、通院方法は「公共交通機関（バス）」、治療頻度（通院頻度）は「1か月に8回」、という内容でした。

同日、担当ケースワーカーと市嘱託医とで協議を実施しました。申立人について、耳鼻科B医師の所見の通院方法、通院頻度は妥当であり、通院のためのバス代の支給が妥当であるとの協議結果に至りました。

同年6月〇日、担当ケースワーカーと市嘱託医とで協議を実施しました。子について、耳鼻科B医師の所見の通院方法、通院頻度は妥当であり、通院のためのバス代の支給が妥当であるとの協議結果に至りました。

同月〇日、査察指導員と担当ケースワーカーにて協議を行い、嘱託医協議結果が妥当との判断を行い、福祉事務所としての決定を行いました。

同日、担当ケースワーカーから申立人に電話連絡をしました。前述のとおり通院頻度でのバス代支給が可能となった旨伝達しました。申立人から通院に軽自動車を使用しているとの現状の説明がありました。担当ケースワーカーから軽自動車は保有が認められないと説明するも、申立人から弁護士に相談を行ってから考えとの申し出がありました。

同月〇日、申立人が福祉事務所を訪問し、以下の意見を述べられました。それは、通院頻度について、「耳鼻科B医師が病状を把握しているため、福祉事務所嘱託医の意見は必要ないこと」、「通院頻度は今まで同様にして、耳鼻科B医師が指定した回数でのバス代の支給を行うこと」、「公共交通機関での通院より自動車での通院のほうが化学物質が少ないと弁護士から助言を受けたため、軽自動車の保有を容認すること」、「耳鼻科B医師に対し、給付要否意見書の記載方法を詳しく教示すること」、という内容でした。申立人の意見について、査察指導員と担当ケースワーカーにて面談し、「生活保護法による医療扶助運営要領について第3-9-(3)-イから、嘱託医協議は必要であること」、「耳鼻科B医師が指定した回数でのバス代の支給が認められていること」、「令和2年（2020年）2月〇日に記載した根拠のとおり申立人世帯については軽自動車保有の条件に当てはまらず、現状では保有容認はできないこと」、「担当ケースワーカーが耳鼻科Bを訪問し直接状況の確認（以下、「病状調査」という）を行う」旨回答いたしました。福祉事務所の上記回答について、申立人は、市の説明は法で定められているとしか言わないとの苦情がありました。査察指導員から生活保護受給世帯はすべて同様の基準のもと生活しており、特別扱いはできないとの説明を行いましたものの、申立人の納得は得られませんでした。最終的に申立人から軽自動車を処分するとの申出がありました。最後に、申立人から、耳鼻科Bへの医療要否意見書様式の交付依頼があり、当該様式を交付しました。なお、改めて査察指導員から申立人に対し就労の意思を確認しましたが、稼働不能として、通勤用として軽自動車の保有を容認する可能性がないことを確認しました。

同日、申立人から、耳鼻科B近隣への転居費用支給についての相談と、子の身体障害者手

帳の申請を行う方針であるとの電話連絡がありました。転居の件については、査察指導員や課長補佐等の上司と協議を行うと担当ケースワーカーから回答しています。

同日、査察指導員、課長補佐、担当ケースワーカーで協議を実施し、令和2年(2020年)4月〇日の協議結果を踏まえ、耳鼻科B近隣への転居についても容認し、費用支給等の支援を行うなど、療養を支援するとの協議結果に至りました。担当ケースワーカーから申立人に対し協議結果を伝達しました。

同月〇日、申立人から担当ケースワーカーに電話連絡にて、「耳鼻科B医師にバス代支給の給付可否意見書について、その意義と記載方法を教示すること」、「令和2年(2020年)6月〇日に交付を受けた医療可否意見書を申立人がA病院に送付する予定であるので、送付前に福祉事務所からA病院へ事前の電話連絡を行うこと」、という内容の要望がありました。

同月〇日、査察指導員、課長補佐、担当ケースワーカーで協議を行い、「給付可否意見書の意義や記載方法については、病状調査の際に伝える」、「A病院は定期通院先とはなりえず、現在の病状の把握ができる医療機関とはいえないこと」、「調査対象医療機関は福祉事務所が決定するものであるため、A病院への電話連絡は行わない」、という結果に至りました。

同日、担当ケースワーカーが申立人に電話連絡にて協議結果を伝達しました。申立人からは〇〇は慢性疾患であり、定期の病状把握は必要ないとの訴えがありましたが、担当ケースワーカーから定期的な病状把握も生活状況調査の一種として必要であると説明しました。また、申立人から、軽自動車について、7月〇日の弁護士相談までは処分を行わないとお話がありました。

同月〇日、申立人から電話連絡があり、転居費用の支給は可能かとの相談がありました。転居理由は周辺住民のタバコのおいとのことでした。

同月〇日、査察指導員と担当ケースワーカーで協議を実施しました。同月〇日の協議のとおり、〇〇の治療が受けられる場所や耳鼻科Bの近隣等、現在の居住地より通院に関して交通の便が良いと認められるところに限り、転居費用の支給が可能であるとの結果に至りました。

同日、申立人に対し、担当ケースワーカーから協議内容を電話連絡にて伝達しました。

同日、担当ケースワーカーが耳鼻科Bを訪問し、病状調査を実施し、「申立人と子の傷病名は同年4月〇日の情報と同様であること」、「診断できる病状について、申立人と子の症状はひどいほうではないこと」、「子の〇〇の発作について、申立人から回数などの報告はないこと」、「子の〇〇発作は発現して月に2~3回程度だと考えていること」、「〇〇など、様々な医療機関で様々な診断を受けていること」、「医療可否意見書に記載した通院頻度はただの目安であり、必要最低限度の通院頻度を記載したものではないこと」、「痛みなどは患者しかわからず、必要最低限度の通院頻度は判断できないこと」、「現在もほぼ毎日の通院を続けている」、という結果が得られました。

同日、査察指導員と担当ケースワーカーで協議を実施し、福祉事務所の嘱託医協議と市本庁の嘱託医協議を経て福祉事務所にて最低限の通院頻度の決定を行うとの方針を決定しま

した。

同年 7 月〇日、申立人から担当ケースワーカーに電話連絡があり、弁護士と相談した結果、福祉事務所に対し、「〇〇について理解を深めること」、「A病院から申立人と子の診断書、カルテを取り寄せること」という要望がありました。以上の要望について、担当ケースワーカーは上司と相談し回答するとして切電しました。

同日、査察指導員と担当ケースワーカーで協議を実施し、「〇〇の理解について、理解を行う努力は行うが、法上の基準、手順等に沿って適切に事務処理を行うこと」、「同年 6 月〇日の協議結果のとおり、A病院への調査は行わないこと」、という結果に至りました。

同日、担当ケースワーカーから申立人に電話連絡をしましたが、申立人が抜歯を行い会話ができないとのことであったため、翌日に担当ケースワーカーから電話連絡を行うとして了承を得ました。

同月〇日、担当ケースワーカーから電話連絡をしたところ、申立人から「バス通院中に子に発作が起きた場合は救急車を呼ぶこととした福祉事務所の判断はおかしいこと」、「化学物質の〇〇は〇〇であり、事が起こってからでは遅いこと」、「以上から軽自動車の保有が必要であること」、「熊本は分煙などの意識が後進的で住みづらいこと」、「子を何度も転校させることなどできないこと」、「弁護士や医師から必要なだけ通院してよい、軽自動車は保有したほうがよいと助言を受けているにも関わらず、福祉事務所が容認しないことには納得がいかないこと」、「A病院は現在の病状の把握ができる医療機関とはいえないとして診断結果を受け入れないことが納得できない」、という内容の訴えがありました。これに対して、担当ケースワーカーから「同年 4 月〇日～〇日の調査のとおり、熊本（定期通院先となりうる範囲）にて病状を診断できる医療機関がない中で、適切に判断したものであること」、「同年 2 月〇日以降一貫して軽自動車の保有条件にはあたらず、処分とならざるを得ないこと」、「転校そのものよりも申立人と子が適切に療養できない現状が問題である。例えば、担当ケースワーカーの妻は幼稚園から中学校まで 5 回転校を行っており、大変だったと聞いているものの、何よりも健康が大事であるため、転校を選択肢に入れることも一考に値すると考えていること」、「福祉事務所として法の基準のもと、適切に事務処理を行っていくこと」、「A病院の最終診察日が令和元年（2019年）10月と半年以上前の情報となってしまうことも論点の一つである」、という回答を行っております。以上の担当ケースワーカーからの回答に対して申立人から「A病院に受診に行くことは可能か」、「令和 2 年（2020年）7 月〇日に（申立人が）相談を行った弁護士に対し、申立人に対して助言を行った法的根拠について教示を受けること」、という要望がありました。担当ケースワーカーが申立人に対し、上司と協議を行った上でできることは行うと伝達し、切電しました。

同日、同月〇日に申立人が相談を行った弁護士に対し、担当ケースワーカーから電話にて内容の聴取を行おうとしましたが、個人情報保護の観点から、「電話での回答はできず、担当ケースワーカーが来所しても情報提供はできない」との回答がありました。

同日、申立人から担当ケースワーカーに電話連絡があり、耳鼻科 B の近隣の転居を考える

うえで、教育委員会から子の小学校卒業までは現在通学している小学校に通学し続けてよいとの助言があったことを踏まえ、「子が現在通学する小学校までのバス代について、生活保護費からの支給が可能か」、「子は付き添い通学が必要であるため、申立人のバス代も支給が可能か」、という質問があったため、福祉事務所内にて上司と協議を行うと回答しました。なお、その際、申立人から転居に際しての通学用のバス代について担当ケースワーカーから助言がなかったことについて苦情がありました。

同日、査察指導員と担当ケースワーカーで通学バス代について協議を実施しました。通学バス代については、「子の通学バス代は支給可能である（厚生労働省社会・援護局長通知第7-3-(4)」、「申立人の付き添い通学バス代については、定期通院先である耳鼻科Bに対し、病状調査を行い支給の可否を決定する（厚生労働省社会・援護局保護課課長通知問第7の45）」、という協議結果に至ったため、担当ケースワーカーから申立人に対して電話連絡にて伝達しました。また、転居の支援とするために担当ケースワーカーが病状調査を行うと説明しました。

同月〇日、申立人から担当ケースワーカーに電話連絡があり、申立人がA病院へカルテを請求するため軽自動車の処分を保留するようとの要望がありました。

同月〇日、申立人から担当ケースワーカーに電話連絡があり、「b区のz町近辺での転居を考えていること」と、「生活保護基準額内での賃貸住宅は築年数が古く、ハウスダストが多いため、生活保護の住宅費基準を超える賃貸住宅への転居は可能か」との相談がありました。担当ケースワーカーから申立人に対し、転居は可能であるが、生活保護の住宅費基準を超える場合、転居費用支給はできず、住宅費基準額内の住宅への転居指導が発生すると回答しました。また、転居費用が支給できる理由は同年4月〇日の協議結果のとおり、〇〇の治療が受けられる場所や耳鼻科Bの近隣へ転居する場合であると改めて説明しました。

2 市の見解

(1) 病気について理解していないとの主張について

申立人の病名、病状については表1のとおりです。

(表1)

病名	病状
〇〇	軽度。公共交通機関の利用は可能。
〇〇	医療要否意見書に記載なく、病状不明。
〇〇	軽度。公共交通機関の利用は可能。
〇〇	医療要否意見書に記載なく、病状不明。
〇〇	化学物質に反応し頭痛、嘔吐あり、稼働は不能。

申立人の子の病名、病状については表2のとおりです。

(表 2)

病名	病状
〇〇	軽度。公共交通機関の利用は可能。
〇〇	〇〇は学校生活に支障ない程度。
〇〇	軽度。公共交通機関の利用は可能。
〇〇	〇〇は学校生活に支障ない程度。
〇〇	医療要否意見書に記載なく、病状不明。
〇〇	医療要否意見書に記載なく、病状不明。
〇〇	医療要否意見書に記載なく、病状不明。
〇〇	化学物質に反応し頭痛、嘔吐あり。
〇〇	医療要否意見書に記載なく、病状不明。

ア 〇〇について（申立人、子共通）

嘱託医協議により、県下で〇〇の診断、診察のできる医療機関はないとの調査結果を得ています。この現状を踏まえ、福祉事務所はA病院に対して病状の書類調査を行い、顧問医師に傷病についての調査を行っており、病状把握に努めております。

イ 〇〇、〇〇、〇〇その他傷病について（申立人、子共通）

申立人のかかりつけであるx町の耳鼻科Bについて、書類による病状調査を2回、電話による病状調査を1回、訪問し医師と直接面談する病状調査を1回行っており、病状把握に努めております。

(2) 車での通院について

y市での保護受給中において申立人は6か月以内に就労により保護から脱却することが確実に見込まれる者であって、保有する自動車の処分価値が小さいと判断されるものとして処分指導が行われていませんでした（厚生労働省社会・援護局保護課課長通知問第3の9-2）。

市での保護開始の際は、傷病により就労が不可能であるとの申立てがあっていること、申立人及び子が障害者（児）としての認定を受けていないこと、自動車の維持に要する費用が他からの援助等により確実に賄われる見通しがないことから、法の制度上、自動車の保有が容認できないと判断しています（厚生労働省社会・援護局保護課課長通知問第3の9、同通知問第3の9-2、同通知問第3の12）。また、医療機関への調査の結果、申立人と子は公共交通機関での通院が可能と判断し、車での通院を認めておりません。

なお、障害者が通院等のため自動車を必要としている場合等の自動車保有（厚生労働省社会・援護局保護課課長通知問第3の12）、通勤用自動車保有（厚生労働省社会・援護局保護課課長通知問第3の9）について説明し、保有の可能性とその要件について助言を行っています。

(3) 引っ越しについて

ア 生活保護受給者が引っ越しをするための要件等について

転居に伴う敷金等の支給については、病気療養上著しく環境条件が悪いと認められる場合又は高齢者若しくは身体障害者がいる場合であって設備構造が居住に適さないと認められる場合等、18 の要件があります（厚生労働省社会・援護局保護課課長通知問第7の30）。

イ a 区管内の引っ越しについて

前述の4月〇日、6月〇日、6月〇日、7月〇日の経緯どおり、〇〇の治療が受けられる場所や耳鼻科Bの近隣へ転居する場合に生活保護費からの転居費用等の支給が可能との説明を行っております。また、生活保護費からの転居費用等の支給を受けないならば、転居先は自由であると説明しています。よって、区を限定しての転居や、転居先を指定しての発言は行ったことはありません。

(4) 一連のケースワーカーの対応について

ア 「ケースワーカーの嫁は小学校のころ何度も転校している」との発言について

前述6月〇日の経緯のとおり、申立人と子の療養と子の通学についての相談時に、転居を行い、より療養に専念することについての助言を行った際に、担当ケースワーカーの妻の話をした件だと思われます。担当ケースワーカーとしては、転校を複数回行っても問題なく健康に過ごしている者が多いため、申立人の世帯の場合は医療機関の近隣に転居するなど療養を優先させてもよいかもしれないとの助言の意図でした。よって、a区内での転居を否定するものではありません。

イ 「はい、はい、上にあげておきます」との発言について

担当ケースワーカーは、申立人からの質問、相談、意見に対し、組織的対応を行うために、ほぼ毎回申立人に対し、査察指導員や課長補佐等の上司と協議を行ったうえで回答する旨発言しております。その後できる限り速やかに申立人に対し、協議結果を伝達しております。そのやり取りの過程での説明で申立人が気分を害されたのかもしれませんが、担当ケースワーカーの対応に不備はなかったと思われます。

3 今後の方針

申立人世帯におかれましては、母子ともに傷病があるため、病状把握に努めるとともに、関係部署と連携した支援を継続しております。

また、自動車保有の可否、転居に関する相談等については生活保護法、実施要領に基づき、適正かつ的確な指導、助言を行っております。

今後とも法及び各種規定に則り業務を行い、申立人の世帯の状況に配慮しながら、より丁寧な対応を行ってまいります。

【オンブズマンの判断】

1 本件の検討事項

申立人は現在a区にお住まいで生活保護を受給しておられますが、①担当ケースワ

カー（以下「ケースワーカー」という。）が市外にある主治医の病院に通うのに自動車での通院を認めてくれないこと、②ケースワーカーが転居を認めてくれないこと、③ケースワーカーの申立人に対する発言や対応について苦情を申し立てています。

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 自動車での通院について

「苦情申立ての趣旨」及び「市からの回答」によると、申立人及びその子は複数の疾病を患っているため、バスでの通院ではなく、自動車での通院又はタクシーでの通院を認めてもらいたいとのことでした。

まず、自動車での通院についてですが、生活保護受給者の自動車の保有は、原則認められず、例外的に現に就労中の方又は障がいをお持ちの方で通院等に必要な場合等に認められる場合があります（生活保護法による保護の実施要領の取扱い・第3 資産の活用・問9 及び問12）。申立人はどの要件にも該当しませんので、そもそも自動車の保有は認められないこととなります。

本件において、「市からの回答」によると、市は、申立人に自動車の保有が認められないこと、保有し続ければ処分指導となる可能性があるとの説明を行っています。そして、ケース診断会議を実施し、申立人の自動車の保有を否認する決定を行い、自動車の使用禁止と処分について指示書を交付することを決定しています。

これは上記生活保護法による保護の実施要領の取扱いに則った対応がなされていることが認められます。そうすると、自動車の保有が認められない以上、自動車での通院も認められないこととなります。

次に、タクシーでの通院についてですが、生活保護受給者の通院に必要な交通費については「医療扶助」の一環の「移送費」として支給されます。ただし、無制限に支給されるわけではありません。原則として「療養に必要な最小限度の日数に限り、傷病等の状態に応じて経済的かつ合理的な経路及び交通手段によって行う」とされています（生活保護法による医療扶助運営要領・第3 医療扶助実施方式・9 移送の給付（1）給付方針）。また、移送費の給付の手続きとして、「その内容と原則として事前の申請や領収書等の提出が必要」で、「被保護者から申請があった場合、給付要否意見書（移送）により主治医の意見を確認し、「利用する交通機関を適正に決定すること。」と定められています（生活保護法による医療扶助運営要領・第3 医療扶助実施方式・9 移送の給付（3）給付手続き）。

本件において、「市からの回答」によると、市は、申立人からタクシーを利用した通院移送費の支給に関する相談に対して、主治医である医療機関への調査及び市の嘱託医と協議を行い、公共交通機関（バス）を利用しても通院が可能であり、車での通院ではなく、バスでの通院が妥当であるとの協議結果に至り、通院移送費はバス代を支給することを決定しています。

したがって本件では、上記のような生活保護の移送費決定の手続きに則った対応がな

されていることが認められます。

以上より、市が、自動車での通院及びタクシーでの通院を認めなかったことについて、市の業務に不備は認められません。

3 転居について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、申立人及びその子の疾病について現在の住居は環境的によくないことから、同じ a 区内で転居ができないかをケースワーカーに相談したところ、b 区への転居であればできると言われたが、a 区内での転居を認めてもらいたいとのことです。

「市からの回答」によると、生活保護費からの転居費用等の支給を受けないのであれば、転居は自由に行える旨説明し、転居費用等の支給が可能なのは、申立人及びその子の疾病の治療を受けられる場所や現在通院している耳鼻科の近隣である b 区へ転居する場合である旨の説明を行っているとのことです。

「苦情申立ての趣旨」や申立人の主張によると、おそらく申立人は生活保護費からの転居費用等の支給を受けての a 区内での転居を望まれているのではないかと考えます。生活保護費からの転居費用等の支給が可能な転居として、18 ある要件のいずれかを満たす必要があります（厚生労働省社会・援護局保護課課長通知問第 7 の 30）。その中で申立人への支給要件を満たす可能性があるものとして、「病気療養上著しく環境条件が悪いと認められる場合又は高齢者若しくは身体障害者がいる場合であって設備構造が居住に適さないと認められる場合」があります。「病気療養上著しく環境条件が悪い」とは、騒音、振動、悪臭等により病気療養に悪い影響を及ぼすものと認められる場合であり、病気療養上、転居が望ましいという程度のものではなく、転居が不可欠な場合を指すと解釈されます。

申立人は転居の理由として、「苦情申立ての趣旨」によると、現在の住居の大家さんが猫をたくさん飼っていたり、蚊取り線香をたくため、自身及び子どもの病気によくないことを挙げており、ケースワーカーに対しては、周辺住民のたばこのにおいを理由として挙げています。

市は、申立人から転居の相談があつてから、ほどなく病状調査をし、嘱託医等の意見を求めた上で、申立人が現在通院している耳鼻科の近くである b 区への転居であれば生活保護費からの転居費用等の支給が可能との説明を行っています。市は、自宅周辺の猫の飼育やたばこの煙などが「病気療養上著しく環境条件が悪い」という要件、つまり「病気療養上、転居が不可欠である」という要件を満たすものであるかについては言及していませんが、生活保護受給者の健康と生活環境を改善するという上記要件の趣旨をくみ取り、自宅から病院までの距離及び通院にかかる時間など地理的な要因に配慮した申立人に寄り添った対応であると考えます。よって、現在通院している耳鼻科の近隣である b 区への転居であれば転居費用等の支給が可能とのケースワーカーの説明に問題はありません。

なお、申立人は子どもが現在通う小学校に在籍し続け、その通学のための交通費の支給

が認められれば、b区へ転居してもよいとお考えのようです。それに対して市は、転居した場合、子どもの通学バス代は支給可能と回答していますので、通院の負担減や健康のことや、小学校卒業するまでの安定した子どもの学校生活のことを考えるのであれば、現在通院している耳鼻科の近くであるb区への転居を考えるのも選択肢のひとつではないかと思えます。

4 ケースワーカーの対応について

(1) 「ケースワーカーの嫁は小学校のころ何度も転校している」との発言について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は転居するのであれば、子どもの転校の負担をなくしてあげるため、同じa区内での転居を希望した際に、ケースワーカーから「自分の嫁は小学校のころ、何度も転校している。」との発言があったとのこと。

「市からの回答」によると、上記発言は、転校を複数回行って問題なく健康に過ごしている者が多く、何より健康が大事であり、転校を選択肢に入れることも一考に値すると考え、申立人の世帯の場合は医療機関の近隣に転居するなど療養を優先させてもよいかもしれないとの助言の意図で発言したとのこと。

申立人からすると、子どものことを第一に考えていたところに、ケースワーカー自身の話に置き換えられてしまい不快な思いをされたとは思いますが、ケースワーカーの発言自体は、上記のとおり申立人に対し、選択肢を提示するための発言だったと考えられますので、そのような発言としてみると、この発言が不備に当たるとまではいえないと考えます。

(2) 「はい、はい、上にあげておきます。」との発言について

申立人の主張によると、このような発言があったとのことですが、ケースワーカーに対するヒアリングによると、このような発言はしていないとのことでした。このような場合、オンブズマンはその場に居合わせたわけでもなく、客観的な証拠もない以上、どちらの言い分が正しいのかを事実認定することができませんので、判断を行うことはできません。ただ、申立人がケースワーカーの対応に不快に感じる場所があったということは間違いありませんので、ケースワーカーには、より丁寧な接遇を心がけてもらいたいと思えます。

(20)「保育料の寡婦控除のみなし適用」

【苦情申立ての趣旨】

令和2年(2020年)11月に、子の保育所入所申込みを行い、同年12月からの保育園利用が決定した。また、保育料も決定した。

私は一度結婚しているが○年前に離婚し子どもはいなかった。しかし去年、未婚で出産をした。税制上の1人親控除は今年の年末調整などの申告で来年6月から適用になると市民税

課に聞いている。適用になるまで一般者と同じ保育料算定になってしまうので、保育料の寡婦控除みなし適用になるのではと考え、入所申込手続きの際に〇区保健子ども課に尋ねたところ、一度婚姻しているため適用にならないとのことだった。

婚姻時に子どもを作っていないのに、婚姻経験があれば未婚母でも未婚とみなされないのは納得がいかない。また、現在の収入で保育料を算定することだが、そうならないように保育料の寡婦控除みなし適用があるのではないかと疑問に思う。

このような市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 保育料（利用者負担額）の算定について

(1) 制度の趣旨

特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業（認可保育所、認定こども園、家庭的保育事業及び小規模保育事業等（以下「特定教育・保育施設等」という。))では、子ども・子育て支援法等の規定に基づき、教育・保育給付認定保護者が負担する費用の額（以下「保育料（利用者負担額）」という。）として、政令で定める額を限度として当該教育・保育給付認定保護者の属する世帯の所得の状況その他の事情を勘案して市町村が定めることとなります。

本市では、保育料（利用者負担額）について、「熊本市特定教育・保育等の利用者負担額を定める規則」にて、必要な事項を定めています。

(2) 仕組み

ア 認定区分の定義

特定教育・保育施設等の利用には、教育・保育の必要性に応じた「教育・保育給付認定」を受ける必要があります（子ども・子育て支援法第19条第1項各号）。

そのうち、2号認定とは、満3歳以上（ただし、保育料（利用者負担額）においては、満3歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にあるものを除く。）の小学校就学前子どもであって、保護者の就労等により家庭において必要な保育を受けることが困難であるものをいいます。

また、3号認定とは、満3歳未満（ただし、保育料（利用者負担額）においては、満3歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にあるものを含む。）の小学校就学前子どもであって、保護者の就労等により家庭において必要な保育を受けることが困難であるものをいいます。

イ 保育料（利用者負担額）の算定方法

2号認定は、令和元年（2019年）10月から開始された幼児教育・保育無償化の制度により、保育料（利用者負担額）は0円となります。

3号認定の場合は、保護者の市町村民税所得割合算額（定義の詳細は下記「1(2)ウ」に記載）によって、「熊本市特定教育・保育等の利用者負担額を定める規則」で

定められた階層区分に応じて保育料（利用者負担額）が決定されます。

市町村住民税所得割合算額は、毎年度4月から8月までの保育料（利用者負担額）は前年度課税額、9月から3月までの保育料（利用者負担額）は当該年度課税額を算定根拠とします。令和2年度（2020年度）及び令和3年度（2021年度）における保育料（利用者負担額）の算定根拠とする課税年度は下記表1のようになります。

また、保育料（利用者負担額）の階層区分及び保育料（利用者負担額）は下記表2のようになります。

表1 保育料（利用者負担額）の算定根拠とする課税年度

	令和2年度（2020年度）						令和3年度（2021年度）																	
	前期			後期			前期			後期														
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
算定年度	平成31年度 （2019年度） 市民税			令和2年度（2020年度）市民税						令和3年度 （2021年度） 市民税														

表2 2号認定・3号認定 保育料（利用者負担額）表（令和2年度（2020年度））

階層区分	3号認定 （3歳未満）		2号認定 （3歳以上）	
	保育 標準時間	保育 短時間	保育 標準時間	保育 短時間
① 生活保護世帯	0円	0円	0円	0円
② 市民税非課税世帯	0円	0円	0円	0円
③-1 市民税所得割額 24,300円未満	10,000円	9,900円	0円	0円
③-2 24,300円以上 48,600円未満	12,000円	11,800円	0円	0円
④-1 48,600円以上 65,000円未満	16,000円	15,700円	0円	0円
④-2 65,000円以上 81,000円未満	22,500円	22,100円	0円	0円
④-3 81,000円以上 97,000円未満	27,500円	27,100円	0円	0円
⑤-1 97,000円以上 121,000円未満	33,000円	32,500円	0円	0円
⑤-2 121,000円以上 145,000円未満	34,500円	34,000円	0円	0円
⑤-3 145,000円以上 169,000円未満	38,000円	37,400円	0円	0円
⑥-1 169,000円以上 213,000円未満	45,000円	44,300円	0円	0円
⑥-2 213,000円以上 257,000円未満	47,000円	46,200円	0円	0円
⑥-3 257,000円以上 301,000円未満	50,000円	49,200円	0円	0円
⑦-1 301,000円以上 349,000円未満	53,000円	52,200円	0円	0円
⑦-2 349,000円以上 397,000円未満	55,000円	54,100円	0円	0円
⑧ 397,000円以上	58,000円	57,000円	0円	0円

ウ 市町村民税所得割合算額について

保育料(利用者負担額)の算定根拠となる市町村民税所得割合算額とは、保護者(ふたり親の世帯については父母)の地方税法の規定による市町村民税の所得割で、調整控除以外の税額控除(配当控除、住宅借入金等特別控除、寄附金税額控除等)は適用しません。

また、平成30年度(2018年度)分から都道府県から政令指定都市への権限移譲に伴い、政令指定都市に住所を有する者は市民税の税率が6%から8%に変更となりましたが、保育料(利用者負担額)は、市民税所得割額に8分の6を乗じた額をもとに算定します。

2 ひとり親・寡婦(夫)等に対する税制上の措置について

(1) 制度の趣旨

配偶者と離別又は死別したものが一定の要件に該当する時に受けることができる所得税法等上の措置として、寡婦(夫)控除が設けられています。

令和2年度税制改正により、これまで同じひとり親であっても、未婚の場合は適用されず婚姻歴の有無によって控除の適用が異なっていたこと及び男性のひとり親と女性のひとり親で寡婦(夫)控除の額が違うなど男女の間でも扱いが異なっていたことから、未婚のひとり親に対する税制上の措置及び寡婦(夫)控除の見直しが行われました。この令和2年度税制改正後の制度は、所得税について令和2年度分以降、地方税について令和3年度分以降に適用となります。

ただし、本件は令和2年度税制改正以前の制度が適用となるため、以下、令和2年度税制改正以前の地方税法に係る制度について説明します。

(2) 仕組み

ア 寡婦・寡夫の定義

「寡婦」とは、(イ)「夫と死別し、若しくは夫と離婚した後婚姻をしていない者又は夫の生死の明らかでない者で政令で定めるもののうち、扶養親族その他その者と生計を一にする親族で政令で定めるものを有するもの」、(ロ)(イ)に掲げる者のほか、「夫と死別した後婚姻をしていない者又は夫の生死の明らかでない者で政令で定めるもののうち、前年の合計所得金額が500万円以下であるもの」をいいます(地方税法第292条第1項第11号)。

「寡夫」とは、「妻と死別し、若しくは妻と離婚した後婚姻をしていない者又は妻の生死の明らかでない者で政令で定めるもののうち、その者と生計を一にする親族で政令で定めるものを有し、かつ、前年の合計所得金額が500万円以下であるもの」をいいます(同項第12号)。

寡婦(夫)に該当するかどうかの判定は、前年の12月31日(前年の中途においてその者が死亡した場合には、その死亡の時)の現況によるとされています(同法第314条の2第9項)。

イ 寡婦（寡夫）控除額

「寡婦又は寡夫である所得割の納税義務者」の控除額は26万円であり（地方税法第314条の2第1項第8号）、所得割の納税義務者が、同法「第292条第1項第11号に規定する寡婦のうち同号イに該当する者で、扶養親族である子を有し、かつ、前年の合計所得金額が500万円以下であるものである場合」には、30万円です（同法第314条の2第3項）。

3 保育料（利用者負担額）の寡婦（夫）控除のみなし適用について

(1) 制度の趣旨

平成28年通常国会で成立した「児童扶養手当法の一部を改正する法律」に対する附帯決議において、「一部の地方公共団体が取り組んでいる未婚のひとり親に対する保育料軽減等の寡婦控除のみなし適用について、その実態の把握に努め、必要に応じて適切な措置を講ずること」とされたことを踏まえ、未婚のひとり親（婚姻によらないで母又は父となった者であって、現に婚姻（事実婚を含む。）をしていないものをいう。）を地方税法上の寡婦等とみなした上で特定教育・保育施設等の利用者負担上限に係る市町村住民税の算定を行い、ひとり親家庭支援の充実を図るものです。

(2) 仕組み

ア 対象者

保育料（利用者負担額）算定の基準となる所得を計算する年の12月31日時点及び申請時点において、次の①から③のすべてに該当する方が対象です。①婚姻によらず母（父）となり、その後、婚姻（事実婚含む）していない、②生計を一にする20歳未満の子（合計所得金額38万円以下で、ほかの人の控除対象配偶者や扶養親族となっていない場合に限る）がいる、③父の場合、合計所得金額が500万円以下であることが要件となります。

イ 概要

実施時期は、平成30年9月1日からです。ただし、申請のあった翌月から対象となります。

みなし適用を受けた場合、寡婦（夫）控除のみなし適用の申請に基づき、寡婦（夫）控除があるものとみなして税額を再計算し、保育料（利用者負担額）を算定します。

みなし控除の額は、税法上の控除額に準じます（下記表3参照）。なお、合計所得金額が125万円以下の場合には非課税扱いとなります。

表3 みなし控除の額

みなし適用の区分	みなし寡婦控除	みなし寡夫控除
合計所得金額が500万円以下	30万円	26万円
合計所得金額が500万円超	26万円	—

ウ 申請方法・受付

申請には、「熊本市保育施設等の保育料にかかる寡婦（夫）控除等みなし適用申請書」及び戸籍全部事項証明書（3か月以内に発行）又は有効期限内の児童扶養手当証書の写しが必要となります。

申請の流れは以下のとおりです。①申請者は、上記の必要書類を準備し、②保育幼稚園課にて必要書類を受け付けます（各区役所保健子ども課で受理した場合は、当該書類は保育幼稚園課へ転送されます。）。特定教育・保育施設等の新規申請の場合は、入所申込みに係る書類申請時に併せて上記の必要書類を提出してもらい、入所決定の有無にかかわらず、受理した書類を各区役所保健子ども課から保育幼稚園課に転送します。③保育幼稚園課にて審査を実施し、④決裁後、保育幼稚園課から保護者へ通知を発送します。⑤保育幼稚園課が、各区役所保健子ども課と共有のデータファイルに申請者情報を入力します。⑥申請者が子が在園する施設を管理する区役所保健子ども課は、寡婦控除のみなし適用により、市民税所得割額が減額になる場合は、その入力後の所得割額に基づいて保育料（利用者負担額）を算定します。

なお、みなし適用の認定期間を超えて適用を受ける場合は、改めて申請手続が必要となります。また、本制度は、保育料（利用者負担額）の寡婦（夫）みなし適用に関するものであり、税法上の控除を受けることはありません。特例の適用後に状況が変わり、未婚のひとり親でなくなった場合、未婚のひとり親でなくなった日以降の最初の9月（利用者負担額の切り替え月）より特例の適用対象外となります。

4 本件の経緯

令和2年（2020年）10月〇日、申立人が〇区役所保健子ども課（以下「当課」という。）に来課し、入所希望月を令和2年（2020年）11月として、令和2年度（2020年度）教育・保育給付支給認定申請書兼保育施設等利用申込書（以下「令和2年度保育所等申込書」という。）及び就労証明書等の関連書類を提出されました。

同月〇日、令和2年（2020年）11月の入所選考の結果、第一希望の特定教育・保育施設等の受入枠なしのため、申立人の子について入所保留が決定しました。

同年11月〇日、申立人が当課へ来課し、入所希望月を令和3年（2021年）4月として、令和3年度（2021年度）教育・保育給付支給認定申請書兼保育施設等利用申込書（以下「令和3年度保育所等申込書」という。）及び令和2年度保育所等申込書の関連書類の変更分として、育児休業期間を令和3年（2021年）1月〇日までと記載した就労証明書を提出されました。

また、申立人が保育料（利用者負担額）の寡婦控除のみなし適用について自身が対象である旨を主張されたため、当課職員は、主務課である保育幼稚園課及び課税状況については市民税課へも問合せを行った上で、申立人は保育料（利用者負担額）の算定における寡婦控除のみなし適用ではなく税法上の寡婦控除適用の対象となると判断しました。そのため、申立人に対して、税法上の寡婦控除の適用となること及びそのための手続きが申立

人自身で必要なことをご説明し、後日、具体的な申請の手続きについて申立人から市民税課へ問合せのご案内を行いました。

同月〇日、令和 2 年（2020 年）12 月入所選考の結果、申立人の子が第一希望の特定教育・保育施設等へ入所決定しました。保育料（利用者負担額）算定においては、税務システムの個人住民税の賦課情報照会画面の市民税所得割の金額を参照して税額を算出し、保育料（利用者負担額）を決定しました。

同年 12 月〇日、令和 2 年（2020 年）12 月入所承諾書及び保育料決定通知を発送しました。

5 市としての見解

令和 2 年（2020 年）11 月〇日、申立人が保育料（利用者負担額）の寡婦控除のみなし適用について自身が対象である旨を主張された際、当課職員は当該制度の保護者への周知文（「保育料（利用者負担額）の寡婦（夫）控除等みなし適用について」）を申立人に示しながら、「当該制度は法律上の婚姻歴がない未婚のひとり親世帯が対象である」旨をご説明しました。しかし、申立人は「今回申込をした子は離婚後、婚姻によらず生まれた子であるため当該制度に該当する」と再度主張されました。

当課職員は、主務課である保育幼稚園課認定調整班の職員へ架電による問合せを行い、申立人の家庭状況等を説明し、申立人が過去に離婚歴があり、その後婚姻をしていないのであれば税法上の寡婦控除適用対象となり、当該制度の対象とならないことを確認しました。

また、当課職員は、市民税課へも架電による問合せを行いました。申立人の氏名及び生年月日を伝え、個人を特定した上で、当課職員及び市民税課職員ともに税務システムの個人住民税の賦課情報照会画面を参照しながら、申立人の市民税課税状況及びそれに係る控除の適用状況を確認しました。市民税課職員から、申立人は前述のとおり本来税法上の寡婦控除適用対象となるが現時点の課税状況では寡婦控除が適用されていないこと、その適用のためには本人からの申請が必要であることの指示を受けました。この時点で窓口受付時間である 17 時 15 分を経過していたため、税法上の寡婦控除適用のための具体的な申請手続きについては、後日、申立人から当該業務の所管課である市民税課に問い合わせしてほしい旨ご案内しました。

さらに、平成 30 年 8 月 27 日付け府子本第 840 号内閣府子ども・子育て支援本部統括官通知（「子ども・子育て支援法施行令の一部を改正する政令及び子ども・子育て支援法施行規則の一部を改正する内閣府令について」）の添付資料（「別添 4 未婚のひとり親を寡婦等とみなす特例及び都道府県から指定都市への税源移譲に伴う特例に関する FAQ」）において、未婚のひとり親を寡婦等とみなす特例の対象者であることの確認は、「申請者の戸籍全部事項証明書において過去及び現在において婚姻をしていないことを確認します。」との回答が明示されています。このような確認方法に鑑みれば、婚姻時に出産していない子の保育料（利用者負担額）については、過去に婚姻している場合には寡婦控除み

なし適用は該当しないと判断しました。

以上のように、当課での申立人に対する窓口対応は、関係部署へも確認した上で、申立人自身で市民税課へ税法上の寡婦控除適用に係る申請手続きを行うよう案内を行っていることから、適正に行われたものと認識しております。

6 今後の方針

上記「5」で述べたような理由から、本市は、申立人の子に係る保育料（利用者負担額）の寡婦控除みなし適用を行いません。

ただし、申立人が令和元年（2019年）分所得について税法上の寡婦控除適用申請を行い、市民税の課税状況に変更があった場合には、令和2年（2020年）12月分より保育料（利用者負担額）が再算定されることとなりますが、令和3年（2021年）1月〇日現在、申立人に対する税法上の寡婦控除適用後も、保育料（利用者負担額）の階層区分に変更はなく、したがって、保育料（利用者負担額）の算定額に変更はないことを確認していることを申し添えます。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は〇年前に離婚し、その婚姻の際に子はいなかったが、去年未婚で出産したとのこと。申立人は、子の保育所入所を申し込んだ際、保育料（利用者負担額）（以下「保育料」という。）の算定において寡婦控除のみなし適用を受けられるのではないかと考え、〇区保健子ども課（以下「担当課」という。）に問い合わせたところ、一度婚姻しているので適用にならない旨説明を受けたとのこと。

この点について申立人は、「婚姻時に子どもを作っていないのに、婚姻経験があれば未婚母でも未婚とみなされないのは納得がいかない。」と主張されています。これは、上記のような経緯があるのに未婚とみなされず、保育料算定における寡婦控除のみなし適用を受けられないのは納得がいかないと主張されているものと推察します。

そこで、以下、本件における保育料の寡婦控除のみなし適用に関し、市の対応の適否を検討したいと思います。

2 保育料の算定について

申立人は去年出産されたとのことですので、子ども・子育て支援法第19条第1号に規定する3号認定と思われます。3号認定に係る保育料は、保護者の市町村民税所得割合算額（「市からの回答 1(2)ウ」参照）によって、「熊本市特定教育・保育等の利用者負担額を定める規則」第3条第1項で定められた階層区分に応じて決定されます（同規則別表第1）（「市からの回答 1(2)イ」参照）。

この階層区分を確認すると、例えば、生活保護世帯や市民税非課税世帯の保育料は0円であり、以下、各区分として定められた市民税所得割額に応じて保育料が決定されることとなります。

申立人に対する保育料決定通知によると、申立人の階層区分は5-1階層、保育標準時間であり、保育料は月額33,000円とのことです。

3 税制上の寡婦（夫）控除について

税制上の寡婦（夫）控除とは、配偶者と離別または死別したものが一定の要件に該当するときに受けることができる税制上の措置です。

令和2年度税制改正により、未婚のひとり親に対する税制上の措置及び寡婦（夫）控除の見直しが行われましたが、これらの見直しは令和3年度分以後の個人住民税について適用されます。よって、本件においては、上記改正前の法制度を前提に論じていきたいと思えます。

寡婦控除は、次の①または②のいずれかに当てはまる場合に受けることができます。①夫と死別、もしくは離婚した後婚姻していない人または夫の生死の明らかでない一定の人で、(イ)または(ロ)に掲げる親族のある人（(イ)扶養家族（扶養控除の適用を受けている人）、(ロ)同一生計の子（他の納税義務者の控除対象配偶者や扶養親族とされている者を除く）で、総所得金額が38万円以下の人）、②夫と死別した後婚姻していない人または夫の生死が明らかでない人で、年間（住民税は前年、所得税はその年中）の合計所得金額が500万円以下である人です（地方税法第292条第1項）。

「市からの回答」によると、申立人の課税状況等を市民税課及び保育幼稚園課に問い合わせた上で税制上の寡婦控除適用の対象となると判断したとのことから、おそらく上記①に該当するものと思われま。

なお、「未婚」とは、「まだ結婚をしていないこと。既婚に対する語。」とされています（法令用語研究会編『法律用語辞典（第3版）』有斐閣、2006年）。また、厚生労働省の世帯動態調査に関するホームページを参照すると、「結婚の経験」の項目において、「現在の配偶関係を指し、届出の有無に関わらず実際の状態にもとづくものであって次の分類による。(1)「未婚」とは、まだ結婚したことがない人をいう。未婚には乳幼児なども含む。(2)「有配偶」とは、現在結婚している人をいう。(3)「死別」とは配偶者と死別し、再婚していない人をいう。(4)「離別」とは離婚し、再婚していない人をいう。なお、「既婚」とは未婚ではないということであり、「有配偶」「死別」「離別」を指す。」とされています。このような分類によると、申立人は「既婚」のうちの「離別」に当たると思われま。

4 保育料の寡婦（夫）控除のみなし適用について

(1) 保育料の寡婦（夫）控除のみなし適用の制度趣旨

法律上の婚姻歴のない未婚のひとり親世帯は、税制上の寡婦（夫）控除が適用されないため、婚姻歴のあるひとり親世帯と比べ、保育料の負担額が高くなる場合があります。そこで、婚姻歴の有無で保育料に格差が生じないように、未婚のひとり親世帯に寡婦（夫）控除のみなし適用して保育料を算定することでひとり親家庭支援の充実を図るのが、保育料の寡婦（夫）控除のみなし適用の制度趣旨です。

(2) 「みなし」適用の意味

ここで、「みなす（看做す）」とは、「A（ある事柄や物等）と性質の異なる B（他の事柄や物等）を一定の法律関係について同一のものとして、A について生ずる法律効果と同一の法律効果を B について生じさせること」をいいます（法令用語研究会編、前掲書）。言い換えると、「(A ではない) B に当たる場合であっても、ある一定の事項については A であるかのように取り扱う」ということです。

ひとり親家庭に係る保育料の算定について上記を当てはめると、A＝「法律上の婚姻歴のあるひとり親世帯」、B＝「法律上の婚姻歴のないひとり親世帯」となり、B＝「法律上の婚姻歴のないひとり親世帯」であっても、保育料の算定については A＝「法律上の婚姻歴のあるひとり親世帯」のように取り扱われることとなります。つまり、本来、税制上の寡婦（夫）控除が適用されない B＝「法律上の婚姻歴のないひとり親世帯」についても、保育料の額に関しては、A＝「法律上の婚姻歴のあるひとり親世帯」と同様に、寡婦（夫）控除が適用された上で算定されることとなります。よって、寡婦（夫）控除のみなし適用は、保育料の算定に関し税制上の寡婦（夫）控除を補完する制度といえることができます。

5 申立人のケースについて

申立人は、上記 3 で述べたとおり、税制上の寡婦控除の適用対象である A＝「法律上の婚姻歴のあるひとり親世帯」に当たり、寡婦控除の適用を受けられない B＝「法律上の婚姻歴のないひとり親世帯」ではありません。したがって、保育料についても、税制上の寡婦控除が適用された上で算定されることとなります。

つまり、そもそも申立人は、保育料の算定において税制上の寡婦控除が適用されるのであって、その補完的制度である寡婦控除の「みなし」適用の対象とはならないといえます。上記 4 (2) の例でいうと、申立人が A＝「法律上の婚姻歴のあるひとり親世帯」である以上、A とは異なる B＝「法律上の婚姻歴のないひとり親世帯」に当たるとすることはできないわけです。

また、「市からの回答」によると、「申立人が令和元年（2019 年）分所得について税法上の寡婦控除適用申請を行い、市民税の課税状況に変更があった場合には、令和 2 年（2020 年）12 月分より保育料（利用者負担額）が再算定される」とのことです。そうすると、税制上の寡婦控除の適用により保育料が減額となった場合、納めすぎた額は還付されることになるため、寡婦控除のみなし適用の対象とならなくとも、實際上、申立人に不利益は生じません。

上記のような制度の仕組み及び趣旨からすると、税制上の寡婦控除適用対象である申立人のようなケースに、寡婦控除のみなし適用を実施することは妥当でなく、また、その必要もないと考えます。既に述べたとおり、このようなケースでは、そもそも税制上の寡婦控除が適用されるのであって、寡婦控除の「みなし」適用の対象とはならないからです。

さらに、国の通知によると、未婚のひとり親を寡婦等とみなす特例の対象者であること

の確認方法として、申請者の戸籍全部事項証明書により「過去及び現在において婚姻をしていないことを確認します。」とされています（平成30年8月27日付け府子本第840号内閣府子ども・子育て支援本部統括官通知「子ども・子育て支援法施行令の一部を改正する政令及び子ども・子育て支援法施行規則の一部を改正する内閣府令について」の添付資料「別添4 未婚のひとり親を寡婦等とみなす特例及び都道府県から指定都市への税源移譲に伴う特例に関するFAQ」参照）。このような確認方法からすると、子の出生時期とは関わりなく、「過去及び現在において婚姻しているかどうか」を基準に適用対象が決定されていることが読み取れます。このような制度運用からしても、申立人が寡婦控除のみなし適用の対象とはならないとの説明に問題はないと考えます。

なお、令和3年（2021年）1月〇日現在、申立人への税制上の寡婦控除適用後も、保育料の階層区分は5-1階層のまま変更はないとのことです。5-1階層は市民税所得割額が97,000円以上121,000円未満ですので、税制上の寡婦控除が適用された後もこの枠内に収まっていれば、階層区分は変わりません。この場合、階層区分によって決定される保育料額も変わらないこととなります。申立人の階層区分は、税制上の寡婦控除適用後も変更はないとのことです。保育料の額も増減はありません。

6 担当課からの説明について

「市からの回答」によれば、申立人への窓口対応にあたっては、「寡婦控除のみなし適用制度は法律上の婚姻歴がない未婚のひとり親世帯が対象である」旨説明し、関係部署へ確認した上で、申立人が税制上の寡婦控除の適用となること及びそのための手続きが申立人自身で必要なことを説明し、税法上の寡婦控除適用のための具体的な申請手続きについては、後日、申立人から当該業務の所管課である市民税課に問い合わせしてほしい旨案内したとのことです。

具体的にどのような案内がなされたかについては、これを根拠づける客観的な資料がなく事実関係を確定できないことからオンブズマンとして判断できませんが、上記のような案内がなされたとすれば、担当課は、申立人の主張に関し、申立人の現状を未婚とみなすかどうかについて説明したというよりも、保育料の算定において寡婦控除のみなし適用を検討するには「婚姻歴のないひとり親である方」という要件に合致している必要があること、また、「過去において婚姻歴のあるひとり親である方」に対しては税制上設けられている寡婦控除の適用を検討することになることを説明したにすぎないと考えられます。

よって、担当課の対応に問題はなかったものと考えます。

7 最後に

上記のとおり、過去に婚姻歴のある申立人については、税制上の寡婦控除が適用され、寡婦控除のみなし適用の対象とはならないと考えます。

「熊本市保育施設等の保育料にかかる寡婦（夫）控除のみなし適用申請書」の内容を確認すると、みなし適用になるための要件として「婚姻によらずに母となり、その後、婚姻

（事実婚を含む）をしておらず」との記載があります。申立人のお子様は離婚後、婚姻によらず生まれた子であることから、「婚姻によらず母となり」という文言を素直に読むと要件に該当しているようにも思えます。しかしながら、既に述べてきたとおり、保育料の寡婦（夫）控除のみなし適用は、婚姻歴の有無で保育料に格差が生じないよう、未婚のひとり親世帯に寡婦（夫）控除のみなし適用して保育料を算定することでひとり親家庭支援の充実を図る制度であり、同制度の周知文にもその旨記載されています。

「婚姻によらず母（父）となり」という文言は、おそらく、過去から現在まで一度も婚姻歴のない親御様を想定したものと考えられますが、個人のライフスタイルが多様化する現在、上記のような制度趣旨を反映した要件等の記載方法を検討する必要が出てきているのではないのでしょうか。たとえば、「（上記のような）制度趣旨に鑑み、税制上の寡婦（夫）控除の適用対象となる方は除きます。」といった注意事項を追加することが考えられます。

さらなる検討を通じて、保育料の寡婦（夫）控除のみなし適用がより良い制度となっていくことを期待します。

（21）「住所変更手続きの際の閲覧資料」

【苦情申立ての趣旨】

令和2年（2020年）2月〇日、引っ越しに伴う住民票の住所変更の手続きを行うため、〇区区民課を訪れた。その手続きの中で、対応した女性職員（以下「職員A」という。）から番地などの確認のためマンション地番記載の資料（以下「本件資料」という。）を見せられた。そして、本件資料をもとに職員Aと一緒に確認して住所変更の手続きを行った。

同年3月〇日、住民票に登録した住所に間違いがあったので、その間違いの訂正を行うため、〇区区民課を訪れた。その際、対応した職員Aに本件資料について聞いたところ、「前回の受付の記憶がない。」「本件資料は存在しない。」とのことだった。以前確認した本件資料を存在しないとの返答に違和感を覚え、別の女性職員（以下「職員B」という。）に尋ねたところ、「探してみます。」とのことだったので、その日は、時間がなかったため帰宅した。

翌日、前日の件で〇区区民課を再訪したところ、職員A及び職員Bが対応し、住所の訂正はしてもらったが、本件資料については何の言及もなかった。こちらが本件資料についてどうなったのか尋ねてはじめて、「探したが、やはり、本件資料は存在しない。」との返答だった。私は間違いなく本件資料を確認したのに存在しないとの返答に憤りを感じ、上司に話を聞いてもらいたいと思い、上司を呼んでもらったところ、課長補佐のC氏が対応した。そこで本件資料について再度尋ねたところ、「本件資料は存在しない。」「100%存在しない。」との回答だった。そこで、私が本件資料を見たという主張は妄言であるのか、と言ったが、返事は変わらなかった。また、その際、職員Aと一緒に話を聞いてもらえたら職員Aの当時

の記憶が喚起され思い出すことがあるかもしれないので、同席してもらいたいとお願いしたが、C氏は「その必要はない。私が全責任を持つ。」とのことだった。C氏はそう言いながら、職員Aに話を聞く、確認をするといったことは行っていない。確認もなく、本件資料が100%存在しないと言い切れるはずはない。また、帰る際に、この後の対応をお願いして帰ったのだが、今日まで今回の件について何ら連絡はない。

そして、これとは別件だが、2月〇日に住所変更した際に、引っ越ししたこともあり、県知事選の投票所入場券ハガキがどこに送られるのかについて職員Aに尋ねたが、言葉を濁すような対応だった。管轄外で分からないのであれば、言葉を濁すのではなく、分かりかねるとの一言なり、あるいは、管轄部署を案内するなりすべきではないか。

このような一連の〇区区民課の対応について苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 〇区役所における住民票の住所変更手続きについて

市民の方が、〇区役所で住所変更の手続きを行う場合は、まず、区民課前に設置した1番の記載コーナーで住民異動届書（以下「届書」という。）に記載いただき、発券機から受付番号札を発券のうえ、ロビーでお待ちいただきます。受付番号をお呼びしますので、記入した届書を窓口の受付担当職員に提出していただきます。

受け付けた受付担当職員は、記入漏れ等がないかを確認した後、窓口に来た届出人の本人確認を免許証等の提示により行います。

本人確認ができれば、次に、届書の内容に基づき、①現住所及び現住所における世帯主、②異動者の氏名、性別、生年月日、③新住所及び新住所における世帯主、④異動日、⑤マイナンバーカード等の有無、⑥関連手続きの有無に関して審査を行います。

その際、市内間の転居の場合は、住民記録等に関する総合行政情報システム（以下「A ネット」という。）端末で受付時の異動者の情報をプリントアウトします。

新住所の確認に際しては、A ネット端末で同住所の番地等を入力し、同住所の存在の有無を確認し、その画面をプリントアウトします。（個人情報に記載されているため来庁者にはお見せできません。）

また、窓口で備付けの「住居番号付定一覧表」通称、三連台帳（部屋番号まで住所を含む建物を記載した台帳）（以下「三連台帳」という。）を用い、住所の表記を確認します。

記載内容の確認ができれば、届出人に対し、新住所の表記等を口頭でご説明し、届書の受理が完了します。

マイナンバーカード等を持参されていれば券面更新のため、引換券をお渡ししたうえで、マイナンバーカードをお預かりします。

その後、必要に応じて、国民健康保険課やその他、届出人が関係する窓口をご案内して、一連の事務は完了します。

2 住民票の登録について

通常、戸建ての住居の場合、住居表示実施地区であれば住民票の住所は「〇〇町〇〇番〇〇号」と表記されます。集合住宅の場合は住民票には〇〇町〇〇番〇〇号と記載し、続けて本人の申出により建物名や部屋番号を記載します。一部の建物は、建て主や管理会社の要望により部屋番号まで住所に含める住所の付定が行われているため、住所の表記は「〇〇町〇〇番〇〇-〇〇〇号」と表記します。

3 本件経緯について

令和2年(2020年)2月〇日、申立人が住民異動届出のため〇区区民課へ来庁されました。受付担当職員は、届書に記載されている住所が存在するかどうかを、A ネット端末や三連台帳を使って確認しました。

届けられた住所は三連台帳に存在したため、部屋番号も住所の一部となる旨、方書は申立人が届書に記載した建物名と棟番号だけになる旨をご説明し、そのまま受け付けました。

同年3月〇日、申立人が来庁され「2月〇日に「転居届」をした際、新住所は不動産会社からa番b号と聞いていたので届書に記載した。受け付けた職員にも台帳を見てもらい確認してもらった。ところがマンションに貼ってあるプレートにはc号と表示してあった。正しい表記は何か確認したい。」とのことでした。

三連台帳ではa番b号からa番c号まであり、マンション名は表記されていましたが、棟名は表記されていませんでした。

そのため、住居表示の付定を行う地域政策課の住居表示班へ電話で照会したところ、「対象の建物は昭和55年に付定の申請がされており、紙台帳として残っている。a番b号はB棟となっており、A棟はa番c号です。」との回答でした。申立人にその旨お伝えし、住所を修正するためには「錯誤届」を出していただく必要があるとご説明しました。

また、地域政策課の台帳は閲覧できるとのことでしたので、そのこともお伝えしました。本日は時間がないので後日、地域政策課で確認のうえ住所修正の手続きを出すと言われお帰りになりました。

また、住所異動の手続きをした際、受付担当職員に建物名が入っていた台帳(以下「本件台帳」という。)を見せてもらったので、その台帳をもう一度確認したいとお申出がありました。窓口に着ている「三連台帳」をお見せしましたが、それではないと言われました。他に確認のためにお見せするものはゼンリンの地図などにはありますが地図等でもないと言われました。通常、職員が使用する台帳としてはそれら以外に考えられませんでした。他の台帳を見せてもらったとお申出であったため、探してみるとお伝えしました。

改めて受付担当職員に確認しましたが、窓口においてある「三連台帳」しか確認書類としては知らないし、それも通常は来庁者には見せていないとのことでした。また、窓口では通常使用しないものですが、地域政策課から新たに「三連台帳」に追加された場合の通知も確認しました。しかし、昭和55年の通知は廃棄されており当課には存在しませんでした。

同月〇日、申立人が来庁され、「錯誤届」を提出されました。その際、本件台帳の件はどうだったかとお尋ねがありましたので、該当するものがあればお見せしたいとお申出の

ような台帳は存在しなかったと回答しました。

「転居届をした際に自分は「三連台帳」以外のものを確かに見た。それを見せないのなら上司を呼んでもらいたい。」と言われたため、課長補佐に内容を伝え、引き継ぎました。

対応を引き継いだ課長補佐も繰り返し、同様の説明を行い、重ねて他の窓口に備え付けている「三連台帳」の該当ページを開き、すべて同じ内容であることを申立人に確認していただきました。

課長補佐の説明でもご納得いただけなかったため、事務手続き上の不備等に係る苦情を申し立てる制度として、「オンブズマン制度」をご案内しました。

4 市の見解

(1) 本件台帳について

「3 本件経緯」でも述べたとおり、申立人が主張された住所の確認台帳は区民課窓口では三連台帳しか存在せず、したがって別の台帳をお見せして住所をご案内することはありません。

(2) 本件台帳にかかる課長補佐の対応について

申立人は、課長補佐が受付担当職員に話を聞くなどの確認を行っていない旨主張されていますが、課長補佐は、受付担当職員に引継ぎ確認を十分行ったうえでその内容を踏まえて、申立人へのご説明を行っております。また、申立人は、帰る際にこの後の対応をお願いして帰った旨主張されていますが、担当課としては、これ以上の対応はできない旨お伝えし、オンブズマン制度を案内しております。

(3) 市民から事務分掌外のことを聞かれた場合の対応について

窓口において事務分掌以外の事項に関するお問合せを受けた場合、基本的には担当課をご案内し、当該担当課へお尋ねいただきます。

今回、申立人の事務分掌以外のお尋ねに対し案内がなかったとの点については、お詫び申し上げます、担当課をご案内する等窓口担当者に指導してまいります。

5 今後の方針

申立人がご覧になったという台帳は当課には存在しませんので、これ以上対応することはできないものと考えます。

また、受付窓口において事務分掌以外のお尋ねに対し担当課等のご案内が不明瞭となった点につきましては、適切にご案内できるよう改善してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 本件で検討する事項について

「苦情申立ての趣旨」によると、申立人は、住民票の住所変更の手続きを行う際に、○区区民課（以下「担当課」という。）において閲覧したマンションや集合住宅の地番が掲載された資料（以下「本件資料」という。）を、再訪した際、もう一度見せてもらうよう申し出たところ、そのような資料は存在しないと主張した担当課の対応に納得いかないこと、及び、

所掌事務以外のことを尋ねた際の担当課の職員の対応に納得がいかないことについて、苦情を申し立てておられます。

以上のことについて、市の業務に不備がなかったかを検討します。

2 本件資料の存否について

申立人は本件資料を担当課から見せてもらったと主張されていますが、「市からの回答」によると、申立人の閲覧に供した資料は、「住所付定一覧」（通称：三連台帳）（以下「三連台帳」という。）のみで、それ以外はお見せしていないとのことでした。

この点、申立人と市とで主張の相違がみられます。オンブズマンが担当課を調査した結果、担当課が来庁者にお見せするものとしては、三連台帳以外では市販の住宅地図を備え付けているくらいであり、それ以外で何らかの資料があることをうかがわせるような状況は確認できませんでした。また、担当課に本件資料等のようなものを備え付けなければならない法的義務等もなく、仮に本件資料があったとしても、担当課がそれを申立人に対して隠す理由も考えられません。これらの事情を勘案するに、断定的なことは申し上げられませんが、本件資料が担当課に存在する蓋然性は低いと考えます。

3 担当課の職員の対応について

(1) 本件資料がないと主張する担当課の対応について

「市からの回答」によると、申立人から、本件資料を見せてもらいたいとの要望に対して、担当課はあらためて調査を行ったようですが、本件資料は担当課には存在しないとの結論に至ったようです。申立人が再訪された際には、その旨お伝えしたようですが、申立人は納得されず上司と直接話しがしたいと申出があったため、窓口担当職員から課長補佐に引き継ぎ、課長補佐からやはり本件資料は担当課には存在しない旨お伝えしたとのことでした。その際、申立人は、「課長補佐が窓口担当職員に話を聞いたり、確認をしたりするようなことはなかった」と主張されていますが、「市からの回答」によると、課長補佐は窓口担当職員から引き継ぎ確認を十分に行ったと述べています。

調査の結果、本件資料がないとの結論に至ったのであれば、そのことを申立人へお伝えしたこと自体に問題はありませぬ。

また、課長補佐が窓口担当職員から引継ぎ確認を行っていたのかどうかについては、オンブズマンはその場に居合わせたわけでもなく、客観的な資料もないため、確定的に判断することはできませんが、申立人が課長補佐の対応に納得されていないのは事実ですので、市民の立場からすると、対応の職員の交代により、相手がどの程度引継ぎを受けているのか、あるいは再度時間をかけて同じ話をするようになるのではないかと不安に思われるのは当然です。窓口担当職員から十分な引き継ぎを行っていたのであれば、対応を交代する際には、内容を引き継いでいることが相手に十分伝わるような配慮、誤解を与えないような配慮が求められると考えます。今後は、そのような不安を市民が感じられることもあるということを念頭に置き、より丁寧な対応を心がけてもらいたいと思います。

(2) 所掌事務以外を尋ねたときの対応について

所掌事務以外の事項に関する問合せを受けた場合は、当該事務を所掌する部署を案内するのが通常の対応と考えますが、申立人の主張によると、職員は言葉を濁すような対応を行ったとのことでした。

市の職員が、市のすべての事務や業務を把握していることは望ましいこととはいえ、実際には困難であると考えますので、当該事務や業務の担当課がどこであるのか、市の職員が即時に答えることができなかつたからと言って、不備があるとは言えません。

また、申立人がおっしゃるように、言葉を濁すのではなく、分からないことについては分かりかねる旨をはっきり申し上げるなり、総合窓口を案内するなりの対応をなすべきであったとは考えますが、相談者がどこまで回答を求めているのか等、その場の状況により、対応も異なってくると思われまますので、そのことだけをもって、不備があるとまでは言えないと考えます。

(22)「飛び出し注意喚起看板の設置」

【苦情申立ての趣旨】

私は熊本市〇区〇〇町に住んでおり、私宅の前面生活道路では、車の猛スピード走行が以前より常態的であり、諸枝道からの子ども達の集団自転車飛び出しが多く、出合い頭の衝突死亡、受傷事故の危険性が極めて高い状況である。

そこで、令和2年(2020年)6月下旬に、子どもの飛び出しなどへの交通安全確保対策実施として、〇区土木センター道路課及び総務課(以下「〇区土木センター」という。)に「子ども飛び出し注意」の警告看板掲示を要請したが、同年7月上旬に、〇区土木センターからは地元数名の関係自治会長達の同意書面が必要などと回答があつたきり、私に対して一切の連絡もない。しびれを切らして、同月下旬に、こちらから連絡したところ、自治会長達の同意書が必要との一点張りであつた。

同年8月初旬に、〇区土木センター道路課へ架電にて状況照会したところ、〇区土木センター道路課では交通の障害ともなる為、熊本市名の「子ども飛び出し注意」警告看板の掲示はしていない、衝突危険地点路面への飛び出し注意等交通標示の検討は可能との回答であつた。

その後、また〇区土木センターから一切の連絡がないため、同月〇日、私より〇区土木センターへメールにて状況照会をしたところ、同月〇日に〇区土木センター道路課よりメール返答があり、熊本市名の「子ども飛び出し注意」警告看板の掲示はしていない、小学校に交通安全の啓発活動を行ってもらうべく地元自治会や〇〇警察署と同月〇日以降協議していくとのことであつた。

同月〇日、〇日に、〇区土木センターへメールにて、地元自治会長は本件看板掲示を希望していること、また、自治会長達や〇〇警察署との協議に基づいた本件看板掲示の可否につ

き照会したところ、同月〇日に〇区土木センター道路課より返信メールがあり、〇〇警察署へは警告看板掲示要請は伝え、子ども飛び出し注意啓発で相談した、一部自治会長へは相談はしたが、残り自治会長達への相談は後日となるとのことであった。折り返し、〇区土木センターへ、本件看板掲示の可否をメール照会したが、その後、何の返答もなく今日に至っている。このことは、道路管理者として自ら先導的に対応しようとししない保身の不作為である。

よって、本申立てを行い、車両ドライバーの減速、安全走行を促すに視覚的に最も実効性があると思料される熊本市名の「子ども飛び出し注意」の公的警告看板の数地点掲示と、〇区土木センター長名の私宛て本件諸不適切対応への「謝罪」及び、同長名の「今後は保身のためではなく地域市民の生命、地域市民の意向を第一義とする」旨併記の文書の発出・送達を強く求める。

【市からの回答】

1 申立人の主張について

申立人は市に対して、道路管理者として、熊本市名の「子ども飛び出し注意」の公的警告看板の数地点掲示と、〇区土木センター所長名の申立人宛不適切対応への「謝罪」及び同長名の「今後は保身のためではなく地域市民の生命、地域市民の意向を第一義とする」旨併記の文書の発出・送達を求められています。

申立人の主張に対し、本件経緯を踏まえ、市の見解を説明します。

2 本件経緯

令和2年（2020年）5月〇日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、教育委員会事務局、〇区総務企画課、〇区土木センター河川公園整備課及び同センター道路課です。内容は、子どもの戸外遊びに対する注意喚起文書を自治会に回覧してほしいとの要望でした。

同年6月〇日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は〇区土木センター道路課及び〇区土木センター道路課です。内容は、主文として県道へのゴミの不法投棄に関することでしたが、そのメールの中で、自転車の飛び出し等に対し、〇区総務企画課や〇〇警察署から周辺の2つの小学校へ注意喚起をしてもらったが改善がみられなかったため、統括管理を生活安全課へ依頼したとのことでした。

同月〇日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、危機管理防災総室、教育委員会事務局指導課、〇区総務企画課、〇区土木センター河川公園整備課、同センター道路課及び広聴課です。内容は、子どもの飛び出し対応について、生活安全課へ依頼したとのことでした。

同月〇日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、教育委員会事務局指導課、〇区総務企画課、〇区土木センター総務課占用班、同センター河川公園整備課、同センター道路課及び広聴課です。内容は、生活安全課より〇区土木センターに対して、子どもの

飛び出し注意喚起の看板設置について道路占用許可の相談があるとのことでした。その後同年 7 月〇日に、生活安全課より〇区土木センターに上記の件につきまして相談依頼のメールがありました。同月〇日、〇区土木センター総務課占用班より、看板設置の占用許可申請があれば、相談を受けること、〇区土木センター道路課より、道路管理者では子どもの飛び出し注意喚起の看板を過去に設置した例はないこと、ただし、地元自治会から要望書の提出があれば、道路管理者として可能な範囲での安全対策を検討することを伝えました。

同年 7 月〇日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、〇区土木センター総務課、同センター河川公園整備課及び同センター道路課です。内容は、子ども飛び出し注意喚起看板、水路立ち入り禁止看板の設置の要望でした。

同月〇日、申立人より、メールを 2 件受信しました。受信部署はいずれも〇区土木センター道路課及び生活安全課です。1 件目の内容は、道路管理者が主体となって子ども飛び出し注意喚起看板の設置の要望でした。2 件目の内容は、子供飛び出し注意喚起看板設置に関する回答の催促でした。

同月〇日、〇区土木センター道路課より申立人に架電し、以下のことを説明しています。子ども飛び出し注意喚起看板は、〇区土木センター道路課では行っていないこと、申立人からの子供飛び出し注意喚起看板設置の要望は、地元自治会長へ話しておくこと、小学校には、警察を通じて、交通安全指導を行ってもらうよう〇〇警察署と協議すること、地元自治会から路面標示の要望があった際は路面標示の設置を検討することです。

同年 8 月〇日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、〇区土木センター総務課占用班、同センター道路課、生活安全課及び都市整備景観課です。内容は、子ども飛び出し注意喚起看板について、道路管理者により設置してほしいとの要望、子ども飛び出し注意喚起看板の設置が注意喚起の有効な対策であるとのことのご意見でした。

同月〇日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、〇区土木センター道路課及び生活安全課です。内容は、子ども飛び出し注意喚起看板の設置の要望でした。

同月〇日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、〇区土木センター道路課及び生活安全課です。内容は、子ども飛び出し注意喚起看板の設置の要望及びそれに対する回答の催促でした。

同月〇日、申立人へ、〇区土木センター道路課よりメールを送信しました。内容は、同月〇日にいただいたメールの件について、同年 7 月〇日に電話回答しているとおり、道路管理者で看板設置は行わないこと、今後の〇区土木センター道路課としての基本的方針の説明です。

同日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、〇区土木センター道路課、広聴課及び生活安全課です。内容は、子ども飛び出し注意喚起看板の設置についてのご意見でした。

同月〇日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、〇区土木センター総務課、

○区土木センター道路課及び生活安全課です。内容は、子ども飛び出し注意喚起看板の設置についての回答の催促でした。

同月○日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、○区土木センター総務課、同センター道路課及び生活安全課です。内容は、子ども飛び出し注意喚起看板の設置についての回答の催促、地元との調整等の動向について、オンブズマン事務局へ苦情・調査申立てを行うことの三点でした。

同月○日、申立人へ、○区土木センター道路課よりメールを送信しました。内容は、同月○日に回答している○区土木センター道路課の基本的方針についての説明です。

同日、申立人より、メールを受信しました。受信部署は、○区土木センター道路課です。内容は、申立人の要望に対する回答の趣旨が異なっているとのことで、回答の催促でした。そして、オンブズマン事務局へ苦情・調査申立てを行うとのことでした。

3 市の見解

本件に対して、子ども飛び出し注意喚起の看板設置については、自転車の安全利用、ルール順守、マナーの向上を目的とした普及啓発活動の一環であり、道路管理者が行うものではないと考えます。

道路管理者としては、申立てにありますが通過車両が猛スピードで走行することへの対応として、減速することを促すために路面標示で「速度落せ」を当該道路の南北2か所に設置しております。

上記「2 本件経緯」にもあるとおり、申立人に対して、○区土木センター道路課では看板設置は行わない旨の回答を、令和2年(2020年)7月○日に電話にて回答しておりますが、その後も回答催促のメールを受けたことに対し、同年8月○日にメールにて再度、道路管理者で看板設置は行わない旨の回答をしております。

なお、当該申立てに対する回答は完了しており、それ以上回答する必要はないとの判断をしています。

4 今後の方針について

申立人からの要望メールについては、複数の課にまたがっており、道路管理者が対応すべき事項の場合には、必要に応じて適切に対応してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 調査対象について

申立人の苦情内容は、「苦情申立ての趣旨」によると、申立人宅前面道路において、車がスピードを出して走行しており、そのような状況下で、子ども達の集団による自転車飛び出しが多く、事故が起こる可能性が高いので、熊本市の名前入りの「子ども飛び出し注意」の公的な警告看板を数点設置するよう求めたが応じようとしないうこと、及びその際の対応についての苦情と考えます。

ところで、熊本市オンブズマン条例(以下「条例」という。)第15条柱書は、オンブズマ

ンの調査権限に関し、「オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号の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、同条各号において調査対象外事項を定めています。そして、同条第2号で「苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。」と規定しています。ここにいう「自身の利害を有」するとは、市の機関の業務の執行に関する事項及びその業務に関わる職員の行為によって、申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を受けた場合のことをいいます。

申立人の苦情内容のうち、熊本市名の「子ども飛び出し注意」の公的警告看板を設置することは、交通事故が起こらないようにすることであって、市民一般の交通上の安全に関わる事項であり、申立人自身が不利益を受けたことを理由とするものではないと解されます。そうすると、申立人の苦情申立てのうち公的警告看板を設置することは、「申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を受けた場合」とは認められませんので、条例の前記規定によりオンブズマンの調査の対象外になります。

よって、本件において検討する事項としては、申立人に対する市の対応になります。

2 市の対応について

「市からの回答」によると、申立人からのメールのご要望に対して、市は公的警告看板設置は行わない旨、及びその理由を含め電話で回答しており、その後の回答催促のメールに対して、メールにて再度、公的警告看板設置は行わない旨の回答をしているとのこと。

オンブズマンも、申立人と市との電話及びメールのやり取りを確認しましたが、市は申立人のご要望に対して、できない旨の回答を電話及びメールで行っており、さらに、申立人からの市の動向等の質問に対しても、直近の市の対応や基本的方針についてメールにて説明を行っていることが認められました。そうすると、申立人のご要望に対しての回答は行っており、その他の質問についても回答を行っていますので、申立人がおっしゃられているような不適切対応は認められず、市の対応に問題はみられません。

3 市に対する要望について

申立人は市に対して、今回の件を含め、ご自身がお住まいの地域における様々な課題や、行政の問題点などについてのご意見や、ご要望を行っています。その際、申立人は地域のまとまったご意見としてではなく、個人としてのご要望等を市に対して行い、迅速な対応を求められていることが多いようです。

ここで、市民の方からの要望に対する行政の対応について少し考えてみたいと思います。行政には日々様々な要望が市民の方から寄せられています。行政がその全てのご要望に応えることができるのであればよいのですが、行政リソースは有限、つまり、限られた人員、そして限られた予算の中で、市民の方のご要望に応えなければならないため、市民の方のご要望全てにお応えすることはなかなか難しいと考えます。また、市民の方からのご要望については、それを求める声があるなら、それに反対する声があることもあります。申立人とは異なるご意見やお考えをお持ちの方もいらっしゃる可能性もないわけではありません。そして、市民の方からの要望にお応えするにしても、当該事項の性質、緊急性、危険性の有無・

重大性、必要な費用の多寡等に基づき、優先順位があります。日々、寄せられる要望に対して地域の実情を把握し、それらの課題に対して、対応していくことは行政にとって当然のことではありますが、寄せられる要望の中には、すでに地域の実情や多くの住民の声が反映されているもの、あるいは行政の意思決定において多くの住民との調整が図られ計画的に進められているものなどもあります。また、地域の課題の解決を図るには、行政と地域との協働が有効とされ、地域と行政が一体となって取り組まれているものも増えてきています。このようなことから、市民の方からの要望があったからといって、その要望にすぐに応えるとかえって問題が起きてしまう場合も考えられますし、すぐに対応できない場合もあります。

以上を踏まえると、確かに市民個人個人の要望は大切ではありますが、行政としてその要望全てに対応することは実際上困難であり、また、対応すべきかどうかの判断が難しい場面が多々あると料します。そこで、市へ要望を出す場合は、なるべく地域全体の意見を集約した形で要望を出していただければ、行政もより対応しやすくなると思います。例えば、町内自治会等で話し合い、その集約した意見を要望として、行政に提出していただくといった形が望ましいのではないのでしょうか。

申立人におかれましては、地域をより良くしようとお考えになられて、市に対してご要望を出されているものと思いますが、上記のとおり、個人ではなく地域の意見として集約した形でのご要望を出されるのがよろしいかと思えます。また市民からの要望に対する市の対応として、対応できるものと対応できないものがあることにご理解いただけたらと思えます。

(23)「道路側溝工事の蓋」

【苦情申立ての趣旨】

〇〇町〇-〇-〇の私の所有地（家族が転居予定）の家の前で側溝工事が行われていたが、令和2年（2020年）12月〇日に確認したところ、玄関前（出入り口前）に格子状の蓋（鉄製のグレーチング）が設置されていた。鉄製のグレーチングは雨の日などにスリップしやすく、また、傘の柄やハイヒールがはまりやすいため、幼児等が滑って大きな事故が起きないか心配される。本件ではデコボコがついたノンスリップのグレーチングを使用している旨市から説明があったが、濡れた状態での滑り具合をコンクリート表面と比べてみると、明らかに鉄製のグレーチングの方が滑りやすい。玄関前の人（幼児等）が通る場所にこのようなグレーチングを設置することは危険なため、グレーチングの設置場所を玄関前から3メートルほど東へ移動していただきたい。それが困難な理由がある場合のみ、スリップの危険の少ないコンクリート製の蓋などに変更してほしい。

本件側溝工事に関し、市からは「10メートルごとにグレーチングを設置した」との説明があったが、設置場所について事前に地域住民の意見を聞くことはなかった。10メートルご

との設置起点をどこにするかによって設置場所は変更できたはずだし、必ずしもきっちり10メートルごとに設置しなくても、箇所によって数メートルずれても問題はないと思われる。グレーチングの設置場所については、今後道を利用する地域住民の意見をよく聞いて決定すべきではなかっただろうか。

また、以下のような市の対応にも納得がいかない。

同月〇日に区土木センター道路課に連絡し、グレーチング設置場所が人の通るところだから変更してもらうように依頼したところ、場所変更を検討するとの回答だった。同日、本件側溝工事においてコンクリートの流し込みが行われた。同月〇日、市担当者に電話したところ、コンクリートの蓋で対応するとのことだった。同月〇日、側溝蓋がグレーチングのままだったため、工事業者に面接したところ、10メートルおきに蓋を設置するとのことだった。私から、市はコンクリートの蓋を設置すると聞いていることを説明し、それが無理な場合は目の細かいグレーチングで対応するよう依頼した。同月〇日、市担当者に電話し、側溝蓋が目の粗いグレーチングのままであることについて尋ねたところ、目の細かいグレーチング設置について、上司と相談してみるのでも時間が必要とのことだった。同月〇日、グレーチングにねじ止めがしてあることを確認した。市担当者に電話し、目の細かいグレーチングへの変更進捗状況を確認すると、「主査まで相談している。工事が終わってからの変更になる。多分変更は大丈夫でしょう。」とのことだった。この日は久しぶりに雨が降っており、鉄製のグレーチングを踏んだところ、非常に滑りやすいことが分かった。市担当者に電話し、「鉄製のグレーチングは雨が降るとノンスリップ仕様でも滑る。今後保育園児が通るようになるので、滑ってけがをすることが心配。コンクリートの蓋に変更してもらえないか。」と依頼したところ、「コンクリートは音が出るなどの問題がある。」との説明があり、「検討して来週返事をする。」とのことだった。しかしながら、これまでに市担当者からの連絡はない。それ以外の場合も、私の方から問い合わせなくては市からの連絡はなく、このような対応に納得がいかない。

以上のように、①人の出入りがある玄関前に滑りやすい鉄製のグレーチングを設置したこと、②①に関し区土木センター道路課に問い合わせても、コンクリート蓋への変更などについてスムーズに対応してもらえず、市側から回答がなかなかないことについて、苦情を申し立てる。

【市からの回答】

1 側溝工事について

(1) 側溝蓋の設置について

新たに側溝を新設する工事においては、コンクリート蓋を設置しています。また、本件工事のように老朽化した側溝を修繕する場合は、既設のコンクリート蓋を撤去して、現場でコンクリート打設による仕上げを行っています。どちらの施工においても、路面

上に溜まった雨水等を側溝に排水するため、側溝の途中に格子状の金属製の蓋（グレーチング蓋）を設置しています。グレーチング蓋は、概ね 10mの間隔で設置していますが、施工場所の雨水等の集水状況等により、5m間隔又は連続での設置を行ったり、歩行者等の滑りを抑制するため凹凸のついたもの（ノンスリップ）や格子の大きさが異なるものを使用したりすることもあります。そのため、その設置数や形状には違いが生じています。

特に年数が経過し老朽化した側溝では、側溝蓋に段差が見受けられ、歩行しにくいことや、車両が乗る場合カタカタと音が出るなど騒音の原因となっています。これは、側溝の老朽化により側溝蓋と側溝本体の接地面に骨材が表れ、適正にかみ合わないことが原因であると考えられます。このような場合、上述のような修繕工事を行うことで、段差による歩行者のつまずき、転倒などによる事故の危険性の問題や車両走行による騒音の問題は改善されることになります。

(2) 工事に関するお知らせについて

沿線を含む地域住民の方への工事のお知らせについては、工事着手前に工事区間周辺の家屋や店舗に対し、工事区間、工事期間、作業時間、工事内容及び交通規制等を記載した工事チラシを用いてポスティング及び町内回覧板による周知を行っております。詳細についてお問合せをいただいた場合には、現地にて立合いや説明を行うなど、相談者の状況に応じた対応を行っております。

(3) 工事に関する市民からの問合せへの対応について

市が行う工事に関し市民からお問合せがあった場合、内容の聞き取りや、現地確認・立会い、調査が必要な場合はその対応を行っています。

本件においては、申立人からの側溝蓋の交換に関するお問合せに際し、路面排水の面から難しい旨説明しておりますが、その代替として細目グレーチング蓋への変更を予定している旨をお伝えしておりました。

(4) 側溝蓋に関する事故について

なお、〇区土木センターでは、申立人が懸念されているような側溝蓋が原因のスリップ等による事故は把握しておりません。また、他区の土木センターへも聞き取りを行いました。同様に事故報告はないとのことでした。

2 本件の経緯

令和 2 年（2020 年）12 月〇日、申立人から〇区土木センター道路課に電話があり、「家の玄関付近にグレーチングの蓋が設置されている。コンクリートの蓋に変えてもらえないか」との申出がありました。その理由を確認したところ、「傘の柄やハイヒールのような靴がはまりやすいため」との回答を受けましたが、路面の排水機能の確保が必要であることから、現時点でのコンクリート蓋への変更は難しい旨をご説明しました。

同月〇日、申立人から、「やはりコンクリートの蓋への変更はできないだろうか。難しいのであれば目の細かいグレーチングへの変更をお願いしたい。」との連絡がありました。

一度現地を確認したうえで再度連絡することをお伝えしました。

同月○日午後、担当者が現地を確認し、玄関際付近にグレーチング蓋が設置してあることを確認しました。同日、申立人に電話し、やはりコンクリートの蓋への変更は難しいが、細目グレーチング蓋への変更については上司に相談をするので時間をいただきたい旨お伝えしました。

同月○日、申立人に電話し、細目グレーチング蓋への変更は可能であることをお伝えしました。しかし、材料の手配に時間を要するため、すぐに変更することは難しく、工期末の令和3年(2021年)3月中頃あたりでの変更になる旨を伝え、申立人からも了承の返答をいただきました。

令和2年(2020年)12月○日、申立人より「雨が降っておりグレーチング蓋の上を通ったところ非常に滑りやすかったためコンクリートの蓋へ変更を考慮してもらえないだろうか。今後誰かが滑って怪我を負ったら危ない」との連絡がありました。細目グレーチング蓋への変更を予定していたことから、変更までの間、排水や通行等について現状のグレーチング蓋での状況を見ていただくようお願いし、了承いただいたものと認識しておりました。

3 市の見解

(1) 苦情申立書記載の主張①について

ア 「人の出入りがある玄関前に滑りやすい鉄製のグレーチングを設置したこと」について

はじめに、工事の概要について説明しますと、工事前の側溝は劣化により騒音が発生していたため、応急的な措置としてコンクリート側溝の蓋の間にクサビを施し騒音を防止するとともに、段差も見受けられる状況となっておりました。そのため、今回の工事では既設の蓋を撤去したうえで新たにコンクリート打設による仕上げとしています。このような施工により、歩行者の歩きやすさや車両の走行性、騒音防止を考慮した構造となり、以前よりも安全性が高まるものと考えております。

このような状況下で、まず設置申立箇所の現地状況を見ると、道路を挟んで対向地の高台に数軒の家屋があり、その家屋を利用するための通路(私有地)が高台から工事路線へ下っているため、雨天時には雨水が集まる箇所と推測されます。また、一時的に水溜まりが生じることにより、家屋に出入りする際や車両が通行する際に水撥ねが起きるといった影響も考えられます。これらに加え、設置予定箇所が玄関付近であることも考慮したうえで、現在箇所にグレーチング蓋を配置しており、設置場所としては、必要かつ適切な場所に施工しているものと考えております。

また、申立人からの要望もあり、現在、路面排水の面から水はけも良く、雨天時の滑り抑制のため表面が凸凹し、隙間も少ない細目グレーチング蓋(ノンスリップ)への変更を予定しているところです。

イ 「グレーチングの設置場所を玄関前から3メートルほど東へ移動していただいた

い。それが困難な理由がある場合のみ、スリップの危険の少ないコンクリート製の蓋などに変更してほしい。」との要望について

申立箇所につきましては、上述のとおり周辺地形及び既存家屋の状況から、雨天時には雨水が集まると推測され、また、一時的に生じる水溜まりにより家屋への出入りや車両の通行に伴い水撥ねが起きる等の影響が考えられます。このような現地の状況を考慮し、玄関付近ではありますが、申立箇所にグレーチング蓋を設置しているものです。

なお、市としましては、路面排水の面から水はけも良く隙間も少ない細目のグレーチング蓋による対応を考えておりますが、申立人の意向に沿った検討までを否定するものではありません。申立人に対し、コンクリート蓋に変更した場合のデメリット等をお伝えするとともに、周辺環境への影響などを見極めながら、慎重に判断してまいりたいと考えております。

ウ 「必ずしもきっちり 10 メートルごとに設置しなくても、箇所によって数メートルずれても問題はないと思われる。」との主張について

グレーチング蓋の設置間隔は必ずしも等間隔である必要はありませんが、現地の状況を見ますと、排水機能を確保するためにも現在箇所でのグレーチング蓋での対応が必要と考えております。

なお、隣接地住民からの要望や現地の状況等を確認したうえで排水機能が確保できる場合は設置位置の変更を行った事例がある一方、排水機能が確保できない場合は、位置変更できないとお断りした事例もあります。

エ 「グレーチングの設置場所については、今後道を利用する地域住民の意見をよく聞いて決定するべきではなかつたらうか。」との主張について

沿線を含む地域住民の方への工事のお知らせについては、工事着手前に工事区間周辺の家屋や店舗に対し、工事区間、工事期間、作業時間、工事内容及び交通規制等を記載した工事チラシを用いてのポスティング及び町内回覧板による周知を行っております。

また、詳細についてお問合せをいただいた場合には、現地にて立合いや説明を行うなど、相談者の状況に応じた対応を行っております。

今回、申立人の家屋については、3 回ほど訪問しましたが、留守であったことや門扉にダイヤル式のワイヤー錠前が施され外観上空き家と見受けられたこともあり、防犯上の問題を考慮し工事チラシの配布をしておりませんでした。工事着手前の説明が十分行き届かない面があったことについては、大変申し訳なかったと考えております。

(2) 苦情申立書記載の主張②について

ア 「①に関し〇区土木センター道路課に問い合わせても、コンクリート蓋への変更などについてスムーズに対応してもらえず、市側から回答がなかなかないこと」につい

て

申立人とは、これまで担当者の現場確認後に状況報告を行うなど、他の市民の方からの対応と同様に、現地の状況及び相談内容をお聞きし、必要な現地での確認や調査等を行いながら、相談者の要望及び状況に応じて対応しております。

今回、電話での最後のやり取りとなった、令和2年(2020年)12月○日以降に市から回答がない旨主張されていますが、当日の対応としては、細目グレーチング蓋への変更を予定していることのほか、この変更までの間(資材が納品されるまでの間)は、現状のグレーチング蓋での路面排水や通行時の状況等を確認していただくようお願いしたところであり、このような内容についてご了承いただいたものと認識しておりました。そのため、特段の連絡は行っておりませんでした。

しかしながら、担当者としては「検討して来週返事をする」というような理解ではなかったとはいえ、説明の仕方や市側の認識の相違により気分を害されたことについてはお詫び申し上げます。

イ 「同月○日に○区土木センター道路課に連絡し、グレーチング設置場所が人の通るところだから変更してもらうように依頼したところ、場所変更を検討するとの回答だった。」との主張について

当日の対応としては、コンクリート蓋への交換についての要望をお聞きしましたが、現時点でのコンクリート蓋への変更は排水機能の確保が必要なことから難しい旨を申立人にご説明しました。なお、設置場所の変更についてはお聞きしておりません。

ウ 「同月○日、市担当者に電話したところ、コンクリートの蓋で対応するとのことだった。」との主張について

当日の対応としては、コンクリート蓋へ変更する旨はお伝えしておりません。一度現地を確認したうえで再度連絡する旨をお伝えしたところです。

エ 『鉄製のグレーチングは雨が降るとノンスリップ仕様でも滑る。……コンクリートの蓋に変更してもらえないか。』と依頼したところ、……『検討して来週返事をする。』とのことだった。しかしながら、これまでに市担当者からの連絡はない。それ以外の場合も、私の方から問い合わせなくては市からの連絡はなく、このような対応に納得がいかない。」との主張について

令和2年(2020年)12月○日の担当者からの連絡及び同月○日の説明については、電話にて細目グレーチング蓋への変更を予定している旨をお伝えし、変更までの間(資材が納品されるまでの間)、現状のグレーチング蓋での状況を見ていただくようお願いし、ご了承いただいたものと認識しておりました。

4 今後の方針

市としましては、現地要望箇所の道路対向地は、数軒の家屋が立ち並ぶ高台となっており、これを利用される通路(私有地)から雨天時には多くの雨水が集まってくると推測さ

れることから、ノンスリップの細目グレーチング蓋により対応を行いたいと考えております。したがって、現地立会い等を通じて現地周辺の状況を丁寧にご説明しながら、申立人の理解を得られるよう努めるなど、適切に対応してまいりたいと考えております。

なお、申立人の要望であるコンクリート蓋への変更については、周辺環境の悪化など支障がないかどうかを見極める中で慎重に判断してまいります。

【オンブズマンの判断】

1 はじめに

申立人は、自己の所有地にある家屋（以下「本件家屋」という。）の玄関前という人の出入りがある箇所に滑りやすい鉄製のグレーチングが設置されたこと（以下「主張①」という。）、また、そのことに関し〇区土木センター道路課（以下「担当課」という。）に問い合わせても、コンクリート蓋への変更などにつきスムーズに対応してもらえず、市側から回答がなかなかないこと（以下「主張②」という。）について、苦情を申し立てておられます。

以下、主張①及び主張②に係る市の対応の適否を検討します。

2 主張①について

(1) 「人の出入りがある玄関前に滑りやすい鉄製のグレーチングを設置したこと」について

「市からの回答」によると、問題のグレーチング蓋が設置された箇所（以下「本件箇所」という。）は、「道路を挟んで対向地の高台に数軒の家屋があり、その家屋を利用するための通路（私有地）が高台から工事路線へ下っているため、雨天時には雨水が集まる箇所と推測され」、また、「一時的に水溜まりが生じることにより、家屋に出入りする際や車両が通行する際に水撥ねが起きるといった影響も考えられ」ることから、当該箇所にグレーチング蓋を設置したとのこと。

地形等により雨水が溜まりやすいと考えられる箇所には、排水機能の確保等のため、通常、水はけの良い金属製のグレーチング蓋が設置されている点は理解できます。この点については、道路の構造の一般的技術基準を定めた道路構造令（国土交通省所管）にも定められています。

担当課から提示された本件箇所の近隣の写真及び周辺の側溝等に係る平面図を確認したところ、確かに上記のような地形及び道路・家屋の位置関係となっていることが分かりました。また、本件箇所について申立人と担当課の双方から提示された写真から、設置されたグレーチング蓋は、本件家屋の門扉が設置された出入口付近の一部にのみかかっていることが確認できました。これらのことから市は、排水機能の確保のため、また、本件箇所を通行する歩行者等の安全性を損なう重大な要因とはならないとの判断に基づき、雨天時に雨水が溜まりやすいと思われる本件箇所にグレーチング蓋を設置したと考えられます。

以上を踏まえると、本件箇所にグレーチング蓋を設置した点については、排水機能の確保という観点から必ずしも不合理とはいえないと考えます。

(2) 細目グレーチング蓋への変更という市の対応について

「市からの回答」によると、申立人からの要望を受けて、「路面排水の面から水はけも良く、雨天時の滑り抑制のため表面が凸凹し、隙間も少ない細目グレーチング蓋（ノンスリップ）への変更を予定している」とのことです。

オンブズマンとしては、このような市の対応は、以下のような理由から合理性が認められると考えます。まず、上記「2(1)」で述べたような現地の状況から、本件箇所付近においてはとくに排水機能を確保する必要があるところ、コンクリート蓋より水はけの良いグレーチング蓋の方がより高い排水機能を有すると考えられるからです。また、申立人が懸念されている滑りやすさや傘の柄等がはまりやすいという点については、滑り抑制のため表面が凹凸し、隙間も少ない細目グレーチング蓋（ノンスリップ）を設置することにより、軽減される可能性があります。

申立人は、雨天時に現在設置されているグレーチング蓋を踏んだところ、非常に滑りやすかったと述べておられますが、令和3年（2021年）3月中旬頃に、より安全性の高い細目グレーチング蓋へ変更される予定とのことですので、当該施工が済んだ後では状況が改善される可能性があります。申立人としては、グレーチング蓋の設置場所の移動を第一に希望されているものと推察しますが、上記のとおり本件箇所へのグレーチング蓋の設置には排水機能の点から合理性が認められること、設置箇所の移動には多くの時間と費用を要するおそれがあることから、まずは細目グレーチング蓋へ変更した後の状態をご確認いただければと思います。

なお、細目グレーチング蓋への変更は「令和3年（2021年）3月中旬頃あたり」に行われるとのことですが、これは材料の手配に時間を要するためであり、やむをえないものと考えます。

(3) 側溝工事に関する事前の周知について

「市からの回答」によると、地域住民への工事のお知らせについては、「工事着手前に工事区間周辺の家屋や店舗に対し、工事区間、工事期間、作業時間、工事内容及び交通規制等を記載した工事チラシを用いてポスティング及び町内回覧板による周知」を行い、また、詳細について問合せがあった場合には、「現地にて立合いや説明を行うなど、相談者の状況に応じた対応」を行っているとのこと。

通常は、上記のような工事着手前のお知らせにより、地域住民の方は工事について了知します。ところが、後述するような防犯上の問題から、本件家屋には工事チラシが配布されなかったため、申立人は本件側溝工事について事前に知ることができなかったと思われまます。申立人が本件側溝工事につき事前に了知していれば、グレーチング蓋の設置場所等の工事の詳細について市に問い合わせることができ、本件苦情申立てには至っていなかったかもしれません。

とはいえ、今回、担当課職員が本件家屋に工事チラシを投函しなかったことについては、不合理とはいえないと考えます。担当課職員は当該家屋を 3 回にわたって訪問したもののそのたびに留守であり、また、外観上空き家と見受けられた本件家屋に工事チラシを投函することは防犯上望ましくないと判断し、工事チラシの投函を差し控えたからです。家屋の郵便受けに郵便物やチラシがたまった状態は空き巣等を誘発する危険性もあり、上記のような判断には合理性が認められると考えます。

3 主張②について

グレーチング蓋の設置に関し担当課に問い合わせても、スムーズに対応してもらえず、市側からの回答がなかなかなかったとの申立人の主張については、申立人と市との間の認識のずれが原因であると思われまます。

とくに、電話での最後のやりとりとなった令和 2 年（2020 年）12 月〇日以降については、市は「細目グレーチング蓋への変更を予定していることのほか、この変更までの間（資材が納品されるまでの間）は、現状のグレーチング蓋での路面排水や通行時の状況等を確認していただくようお願いした」とのことですが、申立人はそのように認識されていなかったようです。同日以外のやり取りも含め、申立人と市との間の認識のずれがなぜ生じたかについては、両者間の具体的なやり取りを根拠づける客観的な資料がなく事実関係を確定できないことから、オンブズマンとして判断できません。

したがって、主張②に関する市の対応に不備があったかどうかをオンブズマンが判断することはできません。

4 最後に

近年、本市を含め全国各地で大雨や台風、低気圧や前線、竜巻などの突風による風水害が発生しています。このような災害対策のひとつとして、住宅地における排水機能の確保は重要な意味をもつと思われまます。水はけの良いグレーチング蓋は排水機能の確保という点から適切な箇所に設置される必要があり、排水機能の確保という観点からは、滑り抑制等の通行上の安全とともに、側溝の整備において考慮されるべき事項といえます。

本件においても、市は、現地の状況を踏まえ、ノンスリップの細目グレーチング蓋による対応を考えているとのこととす。令和 3 年（2021 年）3 月中旬頃に細目グレーチング蓋への変更を予定しているとのこととすので、申立人におかれましては、まずは当該変更後の状況をご確認いただければと思ひます。