

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例 (市の業務に何らかの不備があった事例)

(1) 無料法律相談 (要約)

苦情申立ての趣旨

市の無料法律相談を利用したが、その時の相談委員の対応は、上から目線の言動で怖さを感じさせるものであり、話したいことの半分も話すことができなかった。また、私が相談した内容には、相手方が存在したのだが、相談委員から相手方のフルネームをしつこく聞かれた。相手方とは、親しい間柄にあったわけではないので、フルネームを知るはずもない。相手方のフルネームを答える必要があるのであれば、電話予約の際にその旨を言っておいてほしい。結局、解決の糸口もつかめずただ不快な思いをただけだった。相談委員の対応にも問題があったと思うが、そのような人選をした市にも問題があるのではないか。

市からの回答

無料法律相談は、市民の皆様のさまざまなご相談のうち、法律の知識が必要な相談について、弁護士が相談にあたることによって、相談内容への助言を行い、解決への一助となるよう行っているものです。この法律相談は、市が業務委託を行い実施しているものですが、平成24年度については、熊本県弁護士会（以下「弁護士会」という。）へ業務委託を行い実施いたしました。この業務は、弁護士会に登録されている弁護士を市に派遣していただき、相談を実施するものであり、市が個々の弁護士の人選を行っているものではありません。

「上から目線の言動で怖さを感じた。」とのことですが、相談者のプライバシーや個人情報への配慮といった観点から、職員は相談の場には立ち会いません。そのため、弁護士がどのような対応を行ったのかはわかりませんが、このような感情を抱かれたことについては、大変申し訳なく思います。

「相手方のフルネームをしつこく聞かれた。答える必要があるのであれば、電話予約の際に言っておいてほしい。」とのことですが、相談の内容によっては、相手方が存在する場合があります。担当する弁護士が、相談者の相手方の弁護を行っている可能性もあります。その場合には、利益相反にあたるため、その弁護士はご相談をお受けすることはできません。弁護士が相手方を確認する場合としては、そのような状況が考えられます。その日に派遣される弁護士が相手方を確認する必要がある状況かどうかは、市では判断できませんので、電話予約の際にこのことについてお話をすることは困難な状況です。

「解決の糸口もつかめず不快な思いをただけだった。」とのことですが、前述のとおり、法律相談は、相談者の方への手助けとなるよう行っているものですが、その目的を果たすことができず、かえって不快な思いをされたということについては、申し訳なく思います。

「人選をした市にも問題があるのではないか。」とのことですが、前述のとおり、本市が個々の弁護士を人選しているのではなく、弁護士会から弁護士を派遣していただいたうえで法律相談を実施していますので、相談員の人選については市が関与することはできません。しかしながら、このようなご意見をいただいたことは、業務委託を行っている弁護士会へお伝えし、今後、相談者の方が不快な思いをされないよう、ご指導をお願いしたいと考えています。

なお、平成24年6月から、相談を受けられた方を対象に、相談の感想などについてのアンケート調査を実施しております。今後もご意見をお聴きしながら、市民の皆様にとって身近で利用しやすい相談窓口となるよう努めてまいります。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、本件法律相談は、法的問題を抱えている市民の方々に法律の専門知識を有する弁護士に相談できる場を提供するために、市が弁護士会に法律相談業務を委託しており、弁護士会において、市の法律相談を引き受ける旨を登録している弁護士を派遣して、相談者からの法律相談を受けているものです。

したがって、個々の担当弁護士の選任は弁護士会で行っており、市が担当弁護士の選任を行ったり、弁護士を指導することはできません。

しかし、申立人は、担当弁護士の上から目線の言動で怖い思いをしたうえ、相手方のフルネームを聞かれたり、不快な思いをしたとのことですが、そのような思いをされたことは大変申し訳ないことと思います。市の職員は相談の場に立ち会っておりませんが、これは相談内容が個人的な問題となることが予想されますので、個人情報からしても、相談者と担当弁護士だけの話に収め、拡散させないことが必要と思われるためです。紛争当事者の名前や具体的な相談内容を予約の際に詳しくお聞きしないのも、同様の配慮によります。それ故、相談そのものは担当弁護士に任せておりますが、市としても担当弁護士に対しては、弁護士の職業倫理に則った適切な相談者との面接を強く期待しております。

市は、担当弁護士がその期待に応えてくれているかは知りたいところですので、法律相談を受けられた方々にその感想などについてアンケート調査を実施し、その結果を今後の法律相談業務に活かして、利用しやすいものとなるよう努めてまいります。

今回の件も、このようなご意見が寄せられたことを弁護士会に連絡して、その対応を検討してもらいたいと思っております。

市の改善等の状況

申立ての内容については、今後の対応に活かしていただくよう、法律相談を委託している弁護士会へお伝えしました。

また、アンケート調査については、現在も継続して実施しており、相談を受けられた方のご意見を伺いながら、相談業務を実施しているところです。

(2) 地域公民館に対する補助金等（要約）

苦情申立ての趣旨

私たちの地域の公民館は、事実上、町内自治会の所有・管理下にあるので、公民館長に交付される地域公民館の建設・営繕費補助金を自治会長への交付に改めてほしい。

また、市地域公民館運営費補助実施要綱（以下「要綱」という。）では、運営費補助と事業費補助が混同され、補助対象事業費についても事業実施額ではなく当初予算額としているなど法令等に抵触していると思われるので、それらを区別し、また法令等に抵触しないよう要綱を改めてほしい。

さらに、町内自治会は行政組織の一部や下部組織ではないので、市が勝手に○校区第○自治会などと自治会の名称を決めないでほしい。私たちの自治会は法人格を取得した認可地縁団体なので、その名称を使用してほしい。

市からの回答

本市における地域公民館の運営に関してですが、町内自治会から助成を受け運営されているところや、地域住民から公民館費を徴収し運営しているところ、また、市からの補助金と使用料収入のみで運営しているところなどがあり、また、全体の4割の自治会長が公民館長を兼務されています。このように、様々な地域の実情や所有形態があることは認識していますが、地域公民館の建設・営繕費補助金については、活動している地域公民館組織に対して支援を行うものであることから、地域公民館長から申請があるべきと考えますことをご理解ください。

次に、運営費補助金の交付につきましては、要綱に基づき、補助金の額は1館につき15万円以内としており、内訳は、均等割、施設割、校区代表館、世帯割、事業割となっております。補助金交付を受けた地域公民館には、事業終了後に決算書、事業報告書等を添えて補助金実績報告書の提出をしていただき、それをもとに審査のうえ、交付確定を行っています。一方で、交付確定通知書（以下「通知書」という。）につきましては、その送付により、再度補助金が交付されると勘違いされる地域公民館長が多く、そのため問い合わせが絶えない状況であったため、数年前から交付確定までは行っていたものの、通知書の送付は見送っておりました。しかしながら、熊本市補助金等交付規則（以下「規則」という。）上、通知書は必ず送付すべきものであるため、今後は通知書を交付することに改めます。

さらに、町内自治会の名称については、誰もがわかりやすい名称となるように、各種届出等の申請書には、例えば字名を用いた「△△自治会」であれば「○○校区第○（△△）町内自治会」と併記していただくことをお願いしています。これは、自治会の名

称を行政が強制的に変更するものではなく、校区名と数字による町内名に統一することにより、誰もがわかりやすい自治会の名称を取り扱っているところであり、今後も、併記について、ご理解・ご協力をお願いしていきたいと考えております。

なお、届出・申請等の中には、併記できない様式のものもありますので、今後は併記できる様式に改めたいと思います。市の広報で、自治体名を記載する場合についても、今後検討していきたいと考えています。

オンブズマンの判断

申立人が建設・営繕費補助金を公民館長ではなく自治会長に交付すべきであると主張しておられるのは、町内自治会が法人化されていて、町内自治会が地域公民館を所有しているからではないかと思われます。申立人の主張が妥当かどうかを判断するためには、①建設・営繕費補助金の目的、②自治会が地域公民館を法的に所有していることの意義、③町内自治会の地域公民館に対する組織的支援の実態を検討する必要があります。

地域公民館の建設・営繕費補助金は、地域公民館活動に必要な施設並びに付属施設の建設及び営繕事業の一部を補助するものです。建設費補助金も営繕費補助金も使用目的が特定されています。しかも、公民館建設補助金の申請手続きをみると、通常の補助金交付申請書や補助金実績報告書などのほかに、建設計画書、建設見積書、建設決算見込書、建設決算書、工事請負契約書なども必要ですから、公民館長に裁量の余地はなく、補助金の適正な執行が脅かされるおそれもあります。公民館営繕費補助金についても同様です。

申立人は、町内自治会が地域公民館を法的に所有していることを重視しておられますが、町内自治会に法人格が付与された最大の目的は、町内自治会という団体名義で土地・建物を登記することができるようにすることです。町内自治会の名義で不動産の登記ができなかったために、実質的に町内自治会が所有している不動産をめぐる紛争が多発しましたので、それを予防するために、申請により不動産等を所有する地縁団体（町内自治会）に法人格が認められたのでした。

地域公民館の建設・営繕費補助金の受け皿になるために重要なのは、地域公民館が法人化された町内自治会の所有のもとにあるかどうかではなく、地域公民館が町内自治会をはじめとする各種の地域団体によって組織的かつ財政的に支援されているかどうかです。もしそのような支援が十分でなければ、公民館組織を強化するために町内自治会や他の地域団体からのより一層の組織的かつ財政的支援が必要だということになります。町内自治会が法人化されたからといって、地域公民館への町内自治会の組織的・財政的支援の実態がそれほど変わるわけではないと思います。

公民館建設・営繕費補助金は地域公民館の建設・営繕のために特定の使用される

補助金ですから、町内自治会をはじめ地域の各種団体の組織的かつ財政的支援のもとに、信頼できる公民館役員体制を整備したうえで、公民館長を補助金の申請主体かつ交付対象とするのが、自治体による地域活動支援策として望ましいと思います。

次に、事業費補助金と運営費補助金の混同についてですが、町内自治会に対する補助金では、運営費補助金としての町内自治振興補助金と事業費補助金としての地域コミュニティづくり支援補助金が明確に区別されています。ところが、地域公民館に対する補助金では、運営費補助金と事業費補助金は明確に区別されていません。

事業費というのは、地域公民館の運営に必要な一般事務費や維持管理費とは性質を異にしていますから、運営費補助金と事業費補助金は区別されるのが妥当です。したがって、運営費補助金のなかに、積算の内訳として均等割、施設割、校区代表館、世帯割と並んで事業割が組み込まれているのは疑問です。事業割は、町内自治会に対する事業費補助金と同じように、運営費補助金から除いて、事業費補助金として別建てにするのが望ましいと思います。ただ、地域公民館の事業費のなかには、毎年恒常的なものもありうるので、事業割として便宜的に運営費補助金のなかに組み入れている現在の仕組みにも、事務簡素化という視点から見れば、理由がないわけではありません。しかし、補助金の趣旨からすれば、運営費と事業費は区別されますので、補助金の再編成が望まれます。地域公民館に対する運営費補助金のなかから事業割を除き、地域公民館に対する事業費補助金を独立に設ける方法や、町内自治会に対する事業費補助金（＝地域コミュニティづくり支援補助金）を、地域公民館の事業費も含めた補助金として再編成することが考えられます。いずれであっても、運営費補助金と事業費補助金を区別すべきであるという申立人の問題提起に沿うことになるのではないかと推測されます。

また、現在の概算交付の決定後の手続きの運用には、予算執行の適正化という視点から見ると問題があるように思います。この手続きの中で、交付確定通知書が交付されずに補助金等の交付がなされてきたのは規則第10条に抵触する、というのが申立人の批判ではないかと思います。市の回答によれば、補助金の交付を受けた地域公民館には、規則に基づいて、事業終了後に、決算書、事業報告書等を添えて補助金実績報告書の提出を求め、審査後に交付確定をしてきたが、これまで通知書の送付を見送ってきたので、これからは規則に従って通知書を送付したい、ということです。この回答は、予算執行の適正化を求める申立人の批判に応えて、これまでの手続きの運用を改善することを約束したものです。

さらに、町内自治会の名称ですが、〇〇校区第〇町内自治会というように、同じ小学校区における多くの自治会を行政的な視点でわかりやすく識別する必要があることは疑いありません。他方では、町内自治会が自分たちの地域への帰属意識と愛着を示すために、長い間言い習わしてきた地域名称を町内自治会の名称にすることは、地域住民にとって当然の選択だと思います。

このように、町内自治会の名称には、地域住民によって主体的に選択された名称と小学校区内の多数の自治会を行政的視点から数字で識別する名称の二つがあるというべきです。どちらの名称の使用にも十分な理由がありますから、町内自治会の名称をどちらか一方に限ることはできないと思います。そうであれば、二つの名称を両立可能にするための方法を考える必要があります。

町内自治会の名称を用いる目的に応じて二つの名称を使い分ける方法や、二つの名称を併用する方法があると思います。市の広報でも、紙面が許す限り二つの名称を併記するように工夫してほしいと思います。広報はより多くの地域住民にわかることが望ましいからです。

市の改善等の状況

地域公民館運営費補助金と事業費補助金を区別することについては、検討していきたいと考えているところですが、地域公民館の活動は地域の核となる活動であり、地域公民館にとって運営費補助は、基本的な最低限の保障であると認識しています。

しかしながら、予算的な制約もある中で、地域公民館の活動に影響を与えないような運営費補助金と事業費に対する補助金の積算をどのように行っていくのか、慎重に取り組んでいかななくてはならないと認識しています。

町内自治会の名称に地縁の名称を併記することについては、自治振興補助金、防犯灯補助金の申請書等の様式を地縁の名称も併記可能なものに改め、申請受付等を行っております。また、上記補助金以外の届出や申請書（自治会長変更届、ボランティア保険関係）等も併記できる様式に改めたところです。

今後、町内自治会を対象とした申請様式については順次改め、市政だよりや区だより等の広報についても、できるだけ地縁の名称を併記し掲載してまいりたいと思います。

(3) 嘱託相談員の雇止め1 (要約)

苦情申立ての趣旨

昨年4月からA室（B課の出先機関）の嘱託電話相談員として働いており、ある症状の子をもった親から電話相談を受け、具体的な支援の為に庁内の関係部署に働きかけたが、「検討する」というB課長の口約束のみで何一つ前に進まなかった。その後、A室長は、「この件で積極的に動いてはならない」と私を激しく注意し、さらに、「あなたは間違っている！」と感情的に大声で叱責を繰り返した。あれは明らかにパワハラであった。その後、公務として支援が行えないならば、民間のボランティアとして公務時間外に支援する旨をB課長とA室長に伝えたところ、双方から「ボランティア活動も守秘義務に違反するので許可できない。」と命じられた。

上司の意向に反し、ボランティアとして在宅支援活動を昨年9月から開始する一方で、C委員会に守秘義務について問い合わせたところ、「このケースは守秘義務に当たらない。」との回答を得たため、そのことをA室長に報告したところ、A室長は「その支援に一切関知しないし、以後の報告は無用である。」と告げた。その後、私とボランティアに関わるもうひとりの相談員（※）が更新を断られた。

その他、A室長から、正職員だけにアクセス権が認められている福祉情報データベース上の当該親子に関するコピーを見せられた。コピーには親の人格的問題という誤解と偏見による危険な記述があり、誰も疑問を呈せない事に強い危惧を覚えた。

話し合いを継続することによって現実的な解決策を探ろうとする私たちに対して、意に沿わないからと一方的に関係を断絶する市の方針は如何なものか、市は弱者に対して生殺与奪の権を握っている事を自覚してほしい。

（※）もうひとりの相談員は、「(4) 嘱託相談員の雇止め2」の申立人のことです。

市からの回答

熊本市夜間・休日相談員設置の任用期間及び服務に関する定めに照らし、申立人は、業務において、重要な相談の報告及び記録の提出が遅れること、相談者に対し申立人の価値観に基づく助言を行う等の行為がありました。そのため、A室長から継続して注意を行ったにもかかわらず、申立人には改善が見られませんでした。このことは〇〇相談員設置要綱（以下「要綱」という。）第7条第2項の「所属長の指示に従わなければならない」に反し、再任の要件として規定されている第5条第2項の「特に必要があると認められるとき」とは言えないことから、申立人を再任しませんでした。

また、夜間の業務が終了し、朝の業務引継ぎを行うたびに、申立人から、A室の職員として、ある相談者の具体的な支援をしたいという申し出があったため、A室長及び担当主査は、相談対応マニュアルに基づき、まずは傾聴・情報提供を行うことや困

難事例等は専門機関・関係機関に繋ぐことが相談員としての役割であることを踏まえ、業務遂行するよう指導していましたが、聞き入れてもらうことができませんでした。

また、申立人は「A室長はA室の業務を拡大しなければならない。それをしないのはA室長としての業務怠慢である。」と執拗に主張を繰り返したことから、A室長は申立人に対し、申立人の相談対応が市民の不利益につながる恐れのあることを説明し、業務に対しての役割を指導しました。

このような相談員の役割について指導することは、パワハラに当たらないと考えられます。

また、福祉情報データベース内の相談支援記録は、保健福祉の相談窓口で市民から相談を受けた場合、その相談者に関するその後の福祉関係相談があった際に、ワンストップで適正、的確に相談対応できるよう、相談者の相談履歴等の情報を保健福祉関係部署で共有するためのものです。今回、申立人が述べる親の相談においても、相談を受ける者が経過を理解し、親子がこれまでの長い経過をたどり、乗り越えて、今の生活にたどり着いて、今そこに適応しようとしていること、しかし親は不安から自分の判断が良かったのか揺れていることを理解して、対応に当たってもらいたいという思いで、福祉情報データベース情報の共有を行ったものです。

なお、申立人がご指摘の記述については、記録元であるD課に確認しましたところ、「親の人格に問題があるという趣旨ではないものの、記録が誤解を与える可能性があるため遺憾であり、平成25年2月下旬、D課で協議のうえ、削除した。」との回答を受けました。

オンブズマンの判断

要綱によれば、相談員の任用期間は1年以内とされており、当該任用期間の満了する日の30日前までに更新しないことを予告すれば、再任せずに任期満了にすることができます。法的には、再任しない理由を明示する必要はありません。特に必要があると認められるときに、相談員を再任することができるのであって、特に必要があると認められない場合には再任しなくても特に問題にはなりません。しかしながら、1年間の雇用が原則であっても、嘱託職員が雇用継続を希望するかぎり5年間は雇用継続されている場合が圧倒的に多いという人事の動向から判断すれば、嘱託職員については、1年以内の任用期間で雇用されても、5年間は雇用継続されるという人事慣行があるのではないかと思います。このような人事慣行があれば、5年間は雇用が継続されるのが普通です。

それにもかかわらず、申立人を1年で雇止めにした公式的な理由が所属長の指示に従わなかったということですから、それがどのような主張・行動だったのかが問われます。申立人とA室長の間には、A室の相談・支援に関する理念的対立があった、と

言うのがオンブズマンの認識です。

相談対応マニュアルによれば、A室の相談・支援の理念は傾聴、受容、共感の態度を持って、相談者の自己決定を支援するというものです。これはカウンセリング的支援と名づけることができます。これは二つの理念的前提に立っています。ひとつは、相談者は自己決定能力ないし問題解決能力を本来的に持っているという前提、もうひとつは、自己決定・問題解決をするのは当事者（相談者）であって、A室を含めた第三者の役割は当事者の自己決定・問題解決を支援することであるという前提です。このように、A室の理念は、相談者の自己決定能力への信頼と相談員の第三者としての役割に限界があることを踏まえていることになります。A室の業務は、相談先としての専門機関や関係機関を教える情報提供的支援も含みますから、カウンセリング的支援を中心にしながら、相談者の同意のもとに情報提供的支援も行うのがA室の相談・支援業務ということになります。

それに対して申立人は、自分では解決できない深刻な紛争を抱えている相談者が求めている具体的な支援（問題解決的支援）に応えることを主張するものです。これは、行政（A室）はできるだけ市民（相談者）のニーズに応答すべきであるという理念的主張ですから、A室の支援・相談の理念に反してA室業務を拡大することを求めるものです。A室長はA室の責任者ですから、カウンセリング的支援というA室の相談・支援の理念の立場から申立人の主張に反論するのは職務上当然だと思います。こうして、申立人とA室長は個人的な見解の違いによって対立しているのではなく、A室の相談・支援業務のあり方をめぐって理念的に対立していると言えます。

一般化して言えば、相談者がA室の相談・支援業務では理念的に対応しきれない支援（問題解決的支援）を求めた場合に、相談員はどのように対応したらよいかが問われているのだと思います。第一の対応はA室が理念的に提供できるカウンセリング的支援と情報提供的支援に徹することです。第二は、A室の業務を拡大して、その業務の中に相談者の求める問題解決的支援を組み入れることです。第三は、相談者の求める問題解決的支援に応えるために、A室の相談・支援業務を、民間のボランティア活動と連携させることです。

申立人は、当初は第二の対応を主張しておりましたが、第一の対応をすべきであるというA室長の強い理念的な反論を受けて、第三の対応を自ら実践するために、A室の業務外でボランティア活動を開始されたのでした。申立人は、A室の業務外で民間ボランティアとして相談者の問題解決的支援へのニーズに応えようとされたのですから、このときに、A室長と申立人の理念的対立は事実上調整された、と言ってよいと思います。したがって、申立人がA室長とA室の相談・支援業務のあり方について理念的に対立していたのは、申立人がA室の業務の拡大を迫っていた時期です。申立人が民間ボランティア活動を開始した時点で、両者の理念的対立には事実上の決着がついたと言えますから、所属長の指示違反という雇止めの公式的理由の実

質的根拠は著しく弱められたことになります。したがって、申立人を1年で雇止めにすることを正当化するだけの実質的理由はほかに求められる必要がありますが、そのような実質的理由が説明されているとは言えません。

もうひとつの問題は、雇止めに際して手続的な配慮がどこまでなされたのかです。

5年間の雇用継続の慣行がある場合、嘱託職員に、1年間の任用ごとに雇用継続を希望するかどうかを聞くという手続きが行われます。雇止めの理由がある場合、今回のような要綱違反の実質的理由が弱い場合には、今後もA室の相談業務の理念に従うつもりがあるのかどうかを申立人に聞き、申立人が従わないと回答すれば再任しない、従うつもりがあると回答すれば再任する、という手続的配慮を任用期間満了の30日より前に行う必要があったと言わなければならないと思います。要綱違反のない嘱託職員と違って、雇用継続の希望だけでは再任できないのは当然ですが、相談者に対して、A室の業務理念に反する支援を行ったことが要綱違反とされたとすれば、理念的対立が事実上解消している以上、ほかに要綱違反とされた理由があれば、その理由にあたる行為をするかしないかを聞くという手続きが必要だったと思います。

1年間で雇止めにするだけの重大な実質的理由が弱くても、手続的配慮が欠けていても、その雇止めが法的に問題になるわけではありません。しかしながら、申立人の雇止めが実質的にも手続的にも問題だと思われるのは、第一に、雇止めの実質的な理由が弱いだけでなく申立人に明確に説明されていないこと、第二に、雇止めを決める前に申立人に対して、A室の相談業務の理念に従うかどうかを選択させる機会を与えなかったことによります。

今後、1年任期の嘱託職員を1年間で雇止める場合にも、5年間の雇用継続の人事慣行を考慮して、嘱託職員ができるだけ納得できるようにその実質的理由を説明するとともに、手続的にも配慮するように努力していただきたいと思います。

次に、パワハラかどうかについてですが、A室長と申立人の見解の対立は、A室の相談・支援業務についての理念的対立であるというのが、オンブズマンの認識ですから、ふたりの見解の対立の本質は、上司と部下の対立というようなものではないと言ふべきです。

申立人は、具体的な支援を切実に求めている相談者に応えようという意欲と熱意をもって理念的主張をされており、それに対抗するA室長の反論も相当に熱のこもったものにならざるを得ないのは容易に想像できます。このような場面で申立人とA室長との論争が感情を帯びたものになったとしても、理念的論争であるという本質には変わりはありません。申立人はA室長と対等に論争しておられると推測できますので、この論争の過程においてA室長から申立人へのパワハラがあったということには無理があると思います。

最後に、人格的問題という表現についてですが、現在では精神医療の分野でも人格障害という用語はパーソナリティ障害という用語に変更されており、パーソナリティ

障害にかかわる問題が人格的問題と言われているとすれば、適切ではないと言うべきです。その意味では、人格的問題という表現は、パーソナリティ障害に理解をもつ福祉関係部署の職員にも、誤解を与えかねないのではないかと思います。

なお、申立人等からの記述内容に対する抗議を受け、必ずしも迅速に対応されたとは言えませんが、2月下旬に、誤解されやすい記述内容が削除されたのは適切であったと思います。

今回の申立てを通して、福祉情報データベース上に不適切と思われる記述内容が書き込まれた場合に、誰がどのように対処するのかという問題もまた提起されたものと思います。

相談員間の相互連携が有効に機能するためにも、相談者の利益になるためにも、福祉情報データベースには適切な情報が入力されなければならないのは当然です。今回のような用語法の適切さが問題になったり、差別・偏見を含む表現かどうかなどが問題になったりするのですから、福祉情報データベースに入力されている記述内容が適切かどうかを、福祉情報データベースに関わる関係者で議論する場ないし検証する場を設けることが望まれます。

市の改善等の状況

今後、雇止めが発生する場合には、嘱託職員等に対し実質的理由を示すなど丁寧な説明に努めるとともに、実質的理由を改善できるか否か聞き取りを行うなど、手続きとして配慮してまいります。

(4) 嘱託相談員の雇止め2 (要約)

苦情申立ての趣旨

昨年4月からA室（B課の出先機関）の嘱託電話相談員（以下「相談員」という。）として働いており、ある症状の子をもった親からの電話相談を受けたものの、市はその親子を支援する見込みのない状況であったため、親子の直接支援に向け動き始めたが、B課長やA室長から、その親子の直接支援は許されないと言われ、そのことをC委員会に訴えたところ、支援を禁ずる法的根拠が無かったことが判明した。それ以降、この件に関してB課長やA室長から特に言われることはなかった。本年2月、突然、A室長から任用期間満了通知書が渡され、A室長に雇止めの理由を聞いたところ、口頭で、「①電話の受け方に感情が入り込みすぎており、そのことを何度も注意してきたのに改めなかった。②連絡ノート等を見ても、A室に対して公正ではない、③電話のかけ間違いが直近でも2件、それ以外にもある、④緊急性のある電話があった際に、相談表の提出が遅れた。」などの理由を言われた。①②の理由は抽象的で何を言いたいのか分からず、③④の理由は、確かにミスはあったものの、取って付けたという感じは否めない。

そこで、A室長とA室の主査に対し、雇止めの理由としては①～④で間違いが無いかの確認をメールでしたところ、何の返事もなかった。

このような一連の市の対応に対して納得ができない。雇止めの合理的な理由を文書で明示すべきである。

また、市には福祉情報データベースがあり、親に人格的問題ありと記述されていた。記述は親の人権を侵害するものであり、職務上閲覧可能な職員に対して先入観を与えることにもなり、親子に対して非常に大きな悪影響を及ぼすと考えられる。

そこで、B課長に「そのような記述は削除してほしい。」と申し入れたが、対応してもらえなかった。市の管理職がそのような態度であるのは、職業倫理上も極めて問題であると思う。

また、相談員は、朝8時45分に電話相談の職場からA室に移動し業務報告をするが、A室長は自席にいることは少なく給湯室で花を生けている。ひどい時には9時半頃まで及ぶ。このことを指摘したところ、反省どころか、開き直った発言をされた。1時間とはいえ、税金で賃金が支払われており、A室長の行為は、地方公務員法第35条に違反すると考える。また、相談員は、21時から翌朝9時まで、眠れないお母さんからの電話、児童虐待の通報などがあるため、心に緊張感もちA室に入るが、年末年始の6連休にA室長は元旦に酔った状態で電話をかけてきた。A室長は、悩みを抱える市民がかけてくる相談電話や、私たちの仕事の意味を全く分かっていないと思う。

市からの回答

熊本市夜間・休日相談員設置の任用期間及び服務に関する定めに照らし、申立人には、業務において、重要な相談の報告及び記録の提出が遅れること、相談者に対し申立人の価値観に基づく助言を行う等の行為がありました。そのため、A室長から継続して注意を行ったにもかかわらず、申立人には改善が見られませんでした。このことは〇〇相談員設置要綱第7条第2項の「所属長の指示に従わなければならない」に反し、再任の要件として規定されている第5条第2項の「特に必要があると認められるとき」とは言えないことから、申立人を再任しませんでした。

また、福祉情報データベース内の相談支援記録は、保健福祉の相談窓口で市民から相談を受けた場合、その相談者に関するその後の福祉関係相談があった際に、ワンストップで適正、的確に相談対応できるように、相談者の相談履歴等の情報を保健福祉関係部署で共有するためのものです。今回、申立人が述べる親の相談においても、相談を受ける者が経過を理解し、親子がこれまでの長い経過をたどり、乗り越えて、今の生活にたどり着いて、今そこに適応しようとしていること、しかし親は不安から自分の判断が良かったのか揺れていることを理解して、対応に当たってもらいたいという思いで、福祉情報データベース情報の共有を行ったものです。

なお、申立人がご指摘の記述につきましては、記録元であるD課に確認しましたところ、「親の人格に問題があるという趣旨ではないものの、記録が誤解を与える可能性があれば遺憾であり、平成25年2月下旬、D課で協議のうえ、削除した。」との回答を受けました。

また、A室の朝の業務は、引継ぎ及びメールの返信が主な業務です。特に月曜日は、土日のメール相談が多く、職員は返信案を作成します。今回の申し立てである月曜日の当該時間帯は、A室長が、相談に訪れる市民が少しでも心理的負担を減らし、相談しやすい環境を確保するため、A室、相談カウンターに草花を飾っていたものです。しかし、申立人からの意見を受け、始業前、又は昼休みの休憩時間に室内環境の整備は行うよう行動を改めたところです。

また、A室長は、暮れから元旦の相談業務は、一般の方の休日が続くため、大変苦勞をかけるものと感じており、そのような中、申立人には、元旦の勤務で特にご苦勞をおかけすると感じ、ねぎらいのため電話をかけたものです。A室長として、常に相談員が任務についていることを意識し、相談員からの相談対応のため電話は常に携帯しており、申立人の言う倫理の乱れにあたる行為はないと認識しています。

オンブズマンの判断

要綱によれば、相談員の任用期間は1年以内とされており、当該任用期間の満了す

る日の30日前までに更新しないことを予告すれば、再任せずに任期満了にすることができます。法的には、再任しない理由を明示する必要はありません。特に必要があると認められるときに、相談員を再任することができるのであって、特に必要があると認められない場合には再任しなくても特に問題にはなりません。しかしながら、1年間の雇用が原則であっても、嘱託職員が雇用継続を希望するかぎり、5年間は雇用継続されている場合が圧倒的に多いという人事の動向から判断すれば、嘱託職員については、1年以内の任用期間で雇用されても、5年間は雇用継続されるという人事慣行があるのではないかと思います。このような人事慣行があれば、嘱託職員は5年間雇用が継続されると期待するのが普通です。

問題は、申立人には、5年間の雇用継続への規範的期待を断念させるだけの重大な要綱違反があったのかどうか、その説明がなされたのかどうか、1年間での雇止めに際して手続的配慮がなされたかどうかです。

要綱では、所属長の指示に反すると理由づければ、それ以上の理由を明示しなくても雇止めができますが、嘱託職員の安心して働く権利という視点から言えば、所属長の指示に反するという公式の理由の実質的根拠をさらに説明する必要があります。

申立人らは、当初親子を支援するために、A室の業務を拡大しようと主張しておりましたが、業務の中に具体的支援を組み入れることを断念し、A室の公的業務外で、民間ボランティアとして支援活動を始められました。この方針変更は、A室の相談業務の理念に従うこと、公的にできない支援活動を民間ボランティアとして引き受けることを意味していますから、この支援活動自体が、所属長の指示違反の理由にされてはならないと思います。

むしろ、雇止めの理由として重要なのは、A室の相談業務そのものに関する①電話相談の仕方、②相談員間の引継ぎや記録提出などの遅れです。

①について、申立人は、電話相談の仕方に問題があるという雇止めの理由に対し、あまりに抽象的で何を言いたいのか分からないと反論しておられるのを見ると、A室の相談業務の理念の理解の仕方には問題があるのではないかという思いを禁じ得ません。そうは言っても、申立人は、確信を持って、相談業務の理念に反したりその理念を軽視したりしておられるわけではないように思います。

②について、申立人は、A室の一員として組織的に協力しあいながら、相談者からの電話相談に対応するのですから、業務遂行のルールに従う必要があるのは当然です。しかし申立人が、組織としての業務遂行の仕方から従わなかったのも、意図的なものであったとは言えないと思います。

①と②の理由を複合させても、事実上の解雇に相当するだけの重大な所属長の指示違反と判断できる理由になるかどうかは疑問です。また、B課長とA室長は、申立人に対して、口頭ではほかにも重大なミスがあったと指摘していますが、結果責任を問わねばならないほど重大な職務上のミスがあったとまで言えるかどうか疑問です。

また、要綱に基づき1年間で雇止めにする場合には、30日前に任用期間満了となることを予告する必要がありますが、5年間の雇用継続への期待を担保する人事慣行がある以上、1年間で雇止めにせざるを得ないだけの重大な実質的理由に加えて、その理由を説明する機会または雇止めになる嘱託職員に改善の約束による雇用継続選択の機会を提供するという手続的配慮が必要です。このような手続きにより、申立人は、1年間で雇止めを受け容れるか、相談業務の遂行の仕方を改善するよう努めるかを、選択する機会を得ることになります。

今回の場合、雇止めの実質的理由が少し弱かったことを考えると、それだけ一層、申立人にこのような選択の機会を設けるという手続的配慮が必要であったと言わざるを得ません。

1年任期の嘱託職員について、1年間で雇止める場合には、嘱託職員に雇止めの実質的理由を納得できるように説明することに加え、雇用継続のためにその実質的理由に当たる行為を改めるつもりがあるかどうかを聞く機会を手続的に設けることが必要です。

現在、精神医療の分野でも人格障害という用語はパーソナリティ障害という用語に変更されていますから、パーソナリティ障害にかかわる問題が人格的問題と言い表されているとすれば、適切ではないと言うべきです。また、文脈を読み取る限り、親の人格的問題であるためという表現は、特定の親に人格的問題があると決めつけているわけではありませんが、誤解を与えかねないのは確かだろうと思います。

また、記述を削除してほしいとB課長などに申し入れたが改善してくれないことについては、2月下旬、改めて抗議した直後にA室がD課に問い合わせたものと推測され、その3日後、D課内の協議により情報が削除されています。親の人格的問題の用語もその用語が用いられた文脈も誤解されやすいのは事実であり、その記述内容が削除されたのは適切であったと思います。もっとも、申立人が記述内容の削除を申し入れてから、削除されるまで相当の時間が経過していますから、削除は遅すぎたと言わざるを得ないと思います。

今回の申立てにより、福祉情報データベース上に不適切と思われる記述内容が書き込まれた場合に誰がどのように対処するか、という問題も提起されたものと思います。今後、福祉情報データベースに入力されている記述内容が適切かどうかを、福祉情報データベースに関わる関係者で議論する場ないし検証する場を設ける必要があるのではないかと思います。

また、A室長がA室の環境を整えることは、私的內職などではありません。A室の責任者として相談業務をよりよくするための環境づくりとみてよいので、職務専念義務に反しているとは言えないと思います。ただ、勤務時間外に室内環境の整備をやり終えることができるならば、それに越したことはないのは確かです。その意味では、申立人のご指摘によって、望ましい改善がなされたということが出来ます。

また、A室長が元旦に酔った状態で相談電話に電話をかけてきたことについては、A室長が元旦から電話相談に従事している申立人に対してねぎらの意図を込めて、電話をしたのは確かだろうと思います。A室長には申立人の仕事の時間を乱すつもりはなかったのはもとより、元旦でも何かあればいつでも連絡できる状態にあることを相談員に知らせたかったことも推測されます。酔った状態で電話したことは確かに問題になりますが、たとえお屠蘇気分であったとしても、元旦に勤務している嘱託職員のことを心にとめて電話しているのですから、嘱託職員によっては、A室長のねぎらの電話をうれしく思う人もおられると推測されます。A室長による儀礼的電話の受けとめ方は嘱託職員によって分かれるのではないかと推測されます。

市の改善等の状況

今後、雇止めが発生する場合には、嘱託職員等に対し実質的理由を示すなど丁寧な説明に努めるとともに、実質的理由を改善できるか否か聞き取りを行うなど、手続きとして配慮してまいります。

(5) 親子に対する支援のあり方 (要約)

苦情申立ての趣旨

市を通じて私の子どもを保護してもらっている施設で、子どもが暴行事件の被害にあった。以前から面会の際の子どもの様子がおかしかったので、市に何度も尋ねたが、知らないとの返事の繰り返しだった。しかし、実際は施設から連絡を受けてその事実を知っていたことが後日分かり、不信感が募っている。

また、子どもに荷物を送った際も、届いたかどうか担当職員に尋ねたら、知らないとの返事で、運送会社に確認すると、既に荷物は届いていることが分かった。担当職員が子どもに届いた荷物のことを知らないのはおかしいと思う。

最後に、現在、子どもに会うことが制限されているので、子どもの様子や心境を確認できるようにしてほしい。

市からの回答

申立人のお子さんが他の児童から暴行を受けている疑いがあるとの連絡を施設から受け、即日、施設に対し、お子さんと加害児童の生活の場の分離を指示し、かつ、加害児童が施設へ出入りをしないよう職員が常時在宅すること、及びお子さんの登下校については職員による校門前までの送迎を徹底させました。

その後、申立人のお子さん及び加害児童への状況確認をそれぞれ行い、双方の話から暴行の事実が確認できたため、約10日後になりましたが、申立人へ報告しました。

この対応は、事実認定ができていない段階で申立人に不確実な情報を知らせることは、かえって不安をあおることとなり、適切ではないと判断したことによるものですが、結果として不信感を持たせてしまったことに対してはお詫びいたします。

また、お子さん宛に送った荷物についてですが、一般的に、市宛に保護者等から届いた荷物や手紙は、運送業者等から受け取った職員が担当職員へ渡し、担当職員が施設へ持参または郵送により届け、児童へは施設職員から渡しています。

本件では、申立人からの連絡の時点で、すでに別の職員によって荷物が施設に届けられ、お子さんの手に渡っていることを、担当職員が把握できておらず、ご心配をかけ申し訳なく思っています。今後は、受渡簿を作成するなど、担当職員が把握できるよう、慎重を期したいと思っています。

お子さんの様子や心境を確認できるようにしてほしいとのことですが、今後、定期的に申立人にこちらに来てもらい、又はこちらが申立人宅へ家庭訪問を行うなど、お子さんの気持ちを申立人に伝える機会を持ちたいと考えています。

オンブズマンの判断

市の説明によれば、施設から連絡があった後、市は直ちに加害児童と申立人のお子さんを引き離すように指示し、被害児童と加害児童が接触しないように手を打っており、これはまことに妥当だったと思います。しかし、この対応は、申立人には全く知らされていません。申立人はすでに直感的に子どもの異変に気づいておられたからこそ、心配で電話で問い合わせを続けていたものと推測されますが、そのつど市の職員から何も知らないような対応をされたのであれば、申立人がその職員の対応に不信感をもたれたのは当然であろうと思います。その意味では、暴行事件発覚後の申立人に対する初期対応が不十分だったと言わざるを得ません。

今回申立てを受け、市は、遅ればせながら、申立人に市に対する不信感をもたせたことについて、お詫びをしています。このお詫びが、市に対する申立人の信頼回復の第一歩になることを願っています。

次に、保護者から市に届けられる荷物のことですが、通常、保護者→運送業者→それを受け取った市職員→市の担当職員→施設への届け→施設職員→本人の順に渡って行くのが一般です。市の説明によれば、今回は、申立人からの連絡の時点ですでに別の職員によって荷物は施設に届けられていましたが、担当職員がそのことを把握していなかった、ということです。

担当職員は、自分の担当する児童の現状について把握しておく必要があります。今回のような事例があれば、担当職員は知らないと言って済ますのではなく、直ちに調べて申立人に連絡し、自分たちの手違いを申立人にお詫びする必要があります。

今回の申立てを受けて、今後は、受渡簿を作成するなどして改善するというものですから、申立てのような事態の再発は防止されるものと期待できます。

最後に、お子さんの様子や心境を確認できるようにしてほしいとのことですが、施設入所からある程度の期間が経ち、施設生活や学校にも慣れ、施設職員との関係も深まりつつある段階にあること、また、通信・面会等による申立人との関わりをお子さん自身が強く拒否していること、この二つの理由により、市は、親子の面会を認めていない、ということです。

少なくともお子さんの気持ちに変化がおきて、申立人と会ってもよいと思うようにならない限り、直接に面会するのは難しいのではないかと思います。

しかし、相当の期間が必要となると予想されるとはいえ、お子さんも、自立に向けて成長を重ね、自分に会いたいと思う申立人の気持ちに应运え、申立人に会ってもよい、会いたいという気持ちが生まれるときが来るのは確かだと思います。

現在の申立人に求められるのは、施設生活を通してお子さんが自立に向けて成長しているのを温かく見守るという対応ではないかと思います。

また、そのような申立人に対して、施設生活と学校生活での子どもの成長ぶりを丁

寧に知らせることは担当職員の大切な役割です。

担当職員は、子どもの最善の利益の実現のための支援のみならず、親子関係の望ましい形成に最適な支援も心がけてほしいと思います。

当面の目標は、申立人とお子さんの面会ができるだけ早く実現できることであり、さらに、二人の面会が重ねられることにより、申立人と施設で生活しているお子さんとの間に、距離を保ったまま母子関係が安定的に形成されることです。この目標ができるだけ早く実現できるように願っています。

市の改善等の状況

お子さんの申立人に対する思いに変化が見られないため、お子さんの気持ちを優先した対応を行っています。また、申立人自身も市からの連絡を拒否しており、説明や謝罪の機会を調整するには至っていません。

今後は、申立人が施設の訪問や施設職員との面接等ができるようお子さんと申立人の関係を調整することによって、徐々に申立人とお子さんの関係が改善されるよう援助していきたいと考えます。

(6) 保育園に対する市の対応 (要約)

苦情申立ての趣旨

私は保育園に2人の子どもを預けていた際、担当課に対して保育園には姓が変わったことを知られないようにしてほしい旨お願いしていた。にもかかわらず、保育園に私の姓が変わったことが知られるに至った。これを発端に、同じ保育園に子どもを預け、私と同じ職場で働いていた人たちにも、私の姓が変わったことを知られることとなり、結局、子どもを他の保育園に転園せざるを得なくなり、私自身も当時の仕事を辞めざるを得なくなった。このような事態が生じた原因は、担当課にあるのに、わびる様子もなく、憤りを感じている。

また、保育園では、子どもが先生から肘関節をはずされたりしたことがあったので、担当課に相談したが話をあまり聞いてもらえず、今まで何も解決してこなかった。

このような状態が続き、精神的にも疲弊し、どうにかなりそうなので、上記諸問題を早く解決してほしい。

市からの回答

保育園が保育を行う上で、生活実態を把握しておくことは重要であり、またそのことがより良い保育につながることから、家庭状況に大きな変化があった場合においても、そのことを特段伏せるような手続きはせず、保育園に伝えております。

本件は、職員が窓口で対応した際に、申立人の申出内容を十分に理解せず、適切な説明を行わなかったものと考えられますので、申立人にお詫びしたところです。

また、申立人の姓が変わったことが保育園を通じて他の保護者等の第三者にも知られるに至ったとのことですが、児童福祉法第18条の22では、「保育士は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。保育士でなくなった後においても、同様とする。」と厳しく定め、同法第61条の2で、「第18条の22の規定に違反した者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。」と定められており、立場上、第三者に対して、姓が変わったこと等の個人情報を漏らすことはあり得ないとの回答を保育園から得ており、申立人に対しても、その旨お伝えしているところです。また、肘の脱臼については、第三者の行為によるものではないことを確認し、申立人に対してもその旨をお伝えしているところです。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、申立人が担当課に対し、「保育園には姓が変

わったことを知られないようにしてほしい。」旨をお願いしていたのに、保育園に申立人の姓が変わったことを知られるに至ったとのことですが、この点について担当課は、すべて住民基本台帳記載の氏名で手続きをしており、混乱しないよう実態を把握しておく必要がありますので、特段姓名を伏せたり、別の姓名で通知するような手続きはしておりません。申立人のご依頼の件は対応できない旨を説明すべきであったと思いますが、その説明が不十分だったことが考えられます。

また、申立人の姓の変更を知った保育園が、その事を他に漏らしたのではないかとのことですが、姓の変更、いわゆる離婚の情報は、既に園児の保護者が知っており、仕事を辞めている等色々な情報をもたらしめているようですが、保育園では、そのことは聞かなかったもの、知らないものとして申立人に接していたとのこと、申立人はもちろん他の保護者にも話すことはなく当然の配慮をしていたとのこと。

また、肘の脱臼については、事故記録報告書の傷病名の記載の「小児肘内障」からすると、肘内障の症状と原因は、「肘内障は、5歳未満の子どもに多く見られます。5歳未満の子どもは、骨や靱帯が未発達なので、尺骨ととう骨をつないでいる靱帯の輪から、とう骨頭がはずれやすいのです。とう骨頭が発達し、靱帯も強くなってくる7歳以降には、ほとんど起こらなくなります。子どもの手を急に強く引っ張ったり、手を持って振り回す遊びなどをしていた時に起こりやすく、また、自分で不自然な体勢で腕をひねったときや、肘を体の下にして寝ていて起こることもあります。」ということです。そして、第1回目の事故発生状況は、「午睡後、左腕が痛いと言き、使おうとしない」となっておりますから、午睡の後ですので、肘を体の下にして寝ていて起こることもあるというのですから、それにより起こったとも考えられますので、先生や誰かが引っ張ったと断定はできません。また、第2回目の事故発生状況は、「親子参観のふれあい遊びが終わり、給食が始まる前に手を洗おうとしたとき、左腕がいたいと言き出す。」となっておりますので、手が引っ張られた可能性があります、その帰責原因は明確に特定できません。

(7) 生活保護の不正受給に関する情報提供（要約）

苦情申立ての趣旨

私と同じ市営団地に住んでいるA氏は、生活保護を受けているにもかかわらず、車を保有し、また、ペットの飼育が禁止されている市営団地において犬を飼育していた。そこで、そのことを市に対して通報したが、市とやり取りをする中で、提供された情報が組織内で共有されていないことが判明した。市民から提供された情報をそのまま放置するようなことがあってはならないはずである。誠実な対応を心がけてほしい。

市からの回答

被保護者に関する情報の提供をいただいた場合、その内容の具体性、客観性が高いものから調査を行い、これが生活保護の実施上問題がある事項であれば、法に基づく指導・指示を行い、これにも従わない場合は、行政処分等の対応を行っています。

しかしながら、地方公務員法上の守秘義務の観点から、一般的な対応についてしか回答はできないこととなっております。

今回の情報提供についても保護者か否かを確定しうるような個別回答はできません。提供された情報が事実であれば、被保護者に対して、法に基づく調査確認指導を厳正に行う一方、通報者への回答は、通報事実を前提とした一般的な調査や対応についての回答にとどまらざるを得ません。

また、被保護者が犬等の動物を飼育しているとされる情報提供については、その状況についてお話を伺ったうえで、悪質な場合は市営住宅を管理する〇〇センターや担当課へ、直接ご相談いただくことを勧めており、今回もそのような対応をしています。

なお、今回のお問い合わせへの対応で、回答に一貫性が無く情報が共有されていないとお感じになられた点につきましては、再度、課内での研修等により周知徹底を行い対応改善に努めてまいります。

オンブズマンの判断

生活保護受給者の方々は、病気、失業、事故、家庭内暴力、離婚、身体障がい、知的障がい、差別等さまざまな事情をかかえている人がおりますから、生活保護受給者であることが明らかになると生活に支障がでることもあると思われますので、どなたが生活保護受給者であるかは明らかにすることはできません。一切非開示にしております。生活保護行政は国からの法定受託事務として生活保護手帳と生活保護手帳別冊問答集に基づいて対応することになっておりますが、この中においても生活保護受給

者の個人情報には秘密にあたる事項として取り扱われております。したがって、特定個人に対する情報の提供があっても、その情報の対象者が生活保護受給者であるとか、ないとか答えることはできませんし、また、その情報に対して、どのように対処するか、どう処理したかの結果を情報提供者にお話することもできません。

なお、一般的に言えば、市民から不正受給ではないかとの通報がなされた場合は、その対象者が生活保護を受給しているかどうか答えることはできませんので、通報については、仮に対応の必要がある場合は調査を行うこともある旨の回答をするだけです。その通報が客観的な事実を摘示しての通報なら、その事実を調査して確認し、民生委員等にも情報提供を求め、被保護者に対しても通報があった事実について聴き取り調査をし、被保護者の生活実態を確認し、その結果、証拠が存在し、たとえば車の所有が認められる条件を有していないのに車を使用及び保有しているような不正が判明した場合は、指導、指示を行ったり、生活保護法に基づく行政処分を実施したりすることになります。

以上の次第ですので、申立人の情報提供について、生活保護受給者に対する通報として受け止めているのか、その通報をどのように処理したか、その結果がどのようなになったのか等についてお知らせすることはできませんので、単に、仮に必要な場合は一つの情報として取り扱うだけですとの回答ができるだけですが、このような回答にとどまるのは、受給の有無が世間に広がるのを防止し、生活保護受給者の生活に支障がでないように配慮する必要があるためです。今回、申立人の情報提供に対し、担当者らの回答に一貫性が無く情報が共有されていないのではないかと感じられたようですが、保護行政のあり方について研修等により周知徹底を行って対応改善に努めることにしております。

市の改善等の状況

各区の協議・情報共有を行う会議の場で、事例報告を行うとともに、課内研修にて職員に周知しました。

今後も研修等の折に触れて、保護受給者に関する情報提供があった場合に情報提供者に一切回答しない方針を職員に周知徹底し、受給者・申請者の正当に保護を受ける権利を守るとともに、市民から信頼される生活保護制度の運用に努めてまいります。

(8) 生活保護の介護扶助 (要約)

苦情申立ての趣旨

私は、病後のリハビリのため、生活保護の介護扶助を使ってある施設のデイケアに通院していた。するとA課から連絡があり、「今受けているサービスは受けられない。障がい福祉サービスが優先するため、そちらのサービスを受けるように。」とのことで、その施設の通院ができなくなった。

後日、同サービスを所管するB課から紹介された施設を見学しに行ったところ、そこはデイサービスのみで、デイケアと同様のリハビリはできないことが判明した。

ほかの施設も調べたが、パンフレットに記載されていた自立訓練を実際に行っていないかったり、遠方で送迎もなかったりと、通えそうな施設は一つもなかった。

再度A課に連絡したところ、そういうことなら元の施設のデイケアに戻って良いといわれ、そこに連絡したところ、予約が一杯で、戻ることはできなかった。

しばらくリハビリができなかったせいで体も硬くなり、歩行も難しくなった。

行政にたらい回しにされたうえ、元のデイケアに戻れなかったことに対して納得できない。

市からの回答

今回は、①保護の補足性（保護は、生活に困窮する者が、その利用し得る資産、能力その他あらゆるものを、その最低限度の生活の維持のために活用することを要件として行われる。）及び、②「40歳以上65歳未満の医療保険未加入の生活保護受給者」が介護サービスを受ける場合は、介護保険の被保険者ではないため生活保護の介護扶助を利用するが、その方が障害者自立支援法の障害福祉サービスの対象者でもあった場合には、生活保護には他法優先の原則があるため、「介護扶助ではなく障害者自立支援法を利用する」という考え方を基に、障がい福祉サービスへの移行を進めました。

しかしながら、B課で申立人が希望する障がい福祉サービスを提供する施設のサービス内容を調べてみますと、個人リハビリの時間が短い、施設が遠く送迎もない、サービスが休止中であるなどにより、十分に納得できるものではありませんでした。その結果、施設との契約が不調に終わり、障がい福祉サービスには申立人に適合する施設が見つからない、という状態に陥ってしまいました。このままでは、サービスを継続して受けられないという状況になるため、生活保護法第4条第3項の「急迫した事由がある場合に、必要な保護を行うことを妨げるものではない。」との規定により、機能訓練を継続したいという申立人の意向と、最低生活の維持の観点から、生活保護の介護扶助の継続を決定しました。

以上、今回のご指摘の件については、決してたらい回しにしたのではなく、①保護の補足性及び②他方優先の原則を基に真摯に対応させていただいたと考えております。

オンブズマンの判断

申立人は、「行政のたらい回しにあわされ、何故以前同様のリハビリを受けることができないのか納得がいかない」とのことですが、そのように感じられるのはもっともなことです。援助をする必要があるのですから、同じ援助をするなら、受ける人が喜ぶようにするべきものですが、それが今回、あべこべに恨まれるような結果になってしまいました。申立人は、このような結果を二度と引き起こさないよう望んでおられます。

B課の介護サービスを利用できるなら、そちらを利用するという他法優先の原則は厚生労働省の強く指導するところであり、その原則に従うのが望ましいとしても、個々人の事情を考慮しないで原則論だけでは人に対するサービスはうまくいかないこともありますから、B課の介護サービスが利用できるのかどうか十分な検討が必要であった事案だろうと思われます。しかし、リハビリという言葉のみで判断したかのようで、どのようなリハビリが行われているのか把握が不十分だったことによる不都合が起こったものと思います。デイケア（通所リハビリ）とデイサービス（通所介護）とは良く似たサービスですが、申立人が受けていたデイケアは医師、専門職（理学療法士、作業療法士等）によりリハビリがサービスの中心になっている施設におけるものです。デイサービスは機能訓練を取り入れて、中には本格的なリハビリを提供している施設もありますが、そうでない施設もあります。したがって、申立人が退院後のしっかりした本格的リハビリを必要としていたのですから、リハビリをしているという言葉だけでなく、その内容を判断して十分な提供ができるか否かを検討して施設を紹介しなければならないと思います。その施設にはリハビリ専門職である理学療法士や作業療法士がしっかりいるかどうか、動作指導や運動療法をきちんとしてくれるか、しっかり効果判定を定期的に行い、その説明などをしてくれる施設かどうかなどを把握し、リハビリの質を計っておくべきものですし、本人で通所が可能か、送迎があるのか等も把握が必要です。今回は、これが欠けていたと思われます。

したがって、今後このようなことがないように他法優先ではあっても、本当にB課の介護サービスを利用することで済むものかどうか、また、そのようなサービスを本当に利用者に提供できるのかどうか十分に検討し、このようなことが二度と起こらないよう注意してほしいと言わざるを得ません。

市の改善等の状況

今後、該当者がおられた場合は、該当者及び介護保険ケアマネージャー等に当該施設及び制度について、丁寧に説明を行うとともに、本人の希望をより反映できるよう、サービス利用計画作成事業者、サービス提供事業所との調整を行い、申請者の希望とのミスマッチが生じないように努めてまいります。