### 6 過去の調査事例から(過年度「オンブズマン運営状況報告書」より)

以下に、歴代のオンブズマンが実際に調査した事例を、改善がなされた事例を中心に過年度の「運営状況報告書」の中からご紹介します。

※掲載事例は、報告書の記載をそのまま転載することを基本としていますが、紙面の 都合上で一部加除修正した部分があること、既に制度が変更されていたりする場合 があることをご了承ください。

### 平成 24 年度 原田卓オンブズマン

遺骨(残骨)の処理

### 苦情申立ての趣旨

私の親戚であるA氏は、私の承諾を得ることなく、お墓から私の両親のお骨を取り出し、市の斎場に持ち込み、お骨を処分した。

その際の「お骨処理依頼書」の「処理の理由」には、「墓の整理の為」としか記載されていないのだが、本当の理由は、「改葬に伴い本人にお骨を受け取るよう要請したが受け取らないから処理して欲しい」というものである。市は、「墓の整理の為」という簡潔な理由でお骨を受け取るのではなく、事実関係を確認するなど慎重に対応するべきであったし、A氏から虚偽の理由により依頼されたのであるから、A氏に対して「お骨処理依頼書」の理由の訂正を求めるべきである。

### 市からの回答

市斎場での遺骨(残骨)の処理は、お墓の移転等に伴う遺骨の処分で困っている市民の要望に応えるため、法律や条例等に定めはありませんが市民サービスの一環として実施しているものです。遺骨(残骨)処理の手続きとしては、申請者は所定の書類に申請日、処理をする理由、住所、氏名を記載します。市は処理をする理由を確認し、書類に記載の「処理後には遺骨(残骨)返還など異議は一切ありません。」ということを説明しています。申請者の了承が得られると申請者の身分を確認し、遺骨(残骨)だけを預かり他の遺骨と一緒に残骨庫に保管しています。

このような中、「処理の理由」に虚偽があることから今回の申請書の訂正を申請者に求めるべきという申し出ですが、今回の申請における処理は「お墓を整理する為」という正当な理由を申請者に確認し遺骨を処分したものであり、この申請書は申請と処分との関係を証するものであることから、現時点で当該申請書の「処理の理由」を訂正することはできません。したがって、市からA氏に対して申請書の理由の訂正を求めることは行いません。

なお、「事実関係を確認するなど慎重に対応すべき」という主張ですが、申請者は 遺骨の返還などに対し異議は一切ないことを了承するなど、社会通念上、当該処理の 責任を全て担っていると判断できる者で、市はその申請者に申請理由を確認しており ます。 このようなことから、市が申請時に他の者にその事実関係を確認することまでは行いません。

# オンブズマンの判断

市で、このような遺骨(残骨)の処理をしているのは、「埋葬又は焼骨の埋蔵は、墓地以外の区域に、これを行ってはならない」(墓地、埋葬等に関する法律第4条)とされているし、「死体、遺骨、遺髪又は棺に納めてある物を損壊し、遺棄し、又は領得した者は、3年以下の懲役に処する」(刑法第190条)とされていることなどから、遺骨の処理に困った市民の要望に基づいて行っているサービス業務とされています。

また、この手続きは墓地、埋葬等に関する法律で定める埋葬、火葬又は改葬を行うことには該当しないので、行政法的な許可手続を要しないため、事実上の手続きで行っています。したがって、A氏の申請した「遺骨(残骨)の処理について」という書面も、条例・要綱等に定めていない様式とは言えますが、遺骨を市に提出し、その手続きを終えた段階で、提出した遺骨は返って来ないということは分かるので、それで足りるとしています。

遺骨は祭祀の対象物であり、その所有者は判明していたのですから、その遺骨の処分に関して親族の同意が必要な場合があると思われるところですが、本件では、申立人の同意を得ていません。

こっそり他に捨てられたりしても困るので市がサービスとして遺骨(残骨)を受け 入れることは必要だとしても、遺骨は祭祀の対象物であり、その所有者もいるのです から、その処理事務の対応については慎重、適切な対応が必要です。

本件については、遺骨(残骨)の処分に関する申立人の同意は必要であったと思われますので、結果として、適切な対応になり得なかったのは遺憾ですが、その責任は市に帰するものではありません。

なぜなら、本件の墳墓はA氏が墳墓地の所有名義人として管理しており、その管理 者本人からの申し出であって、外形上からは、墳墓の管理者として処分権限を有する 者と言えるため、その申請を受け入れたのであれば、申立人の同意を得ていないなど 管理者の管理行為として適切であったか疑いはありますが、それは申立人との関係で あって、市の受入れそのものが直ちに違法性を帯びるものではないからです。

しかし、市の遺骨の受入れが違法ではないとしても、祭祀の対象物の処分に関わるわけですから、受入れに際しては、遺骨の処分権限の確認、遺骨の出所、申請人との関係、処分結果等を分かるようにしておくことが望ましいでしょう。火葬予約受付表の記載など、後の確認で混乱するようなことは避けねばなりません。サービス業務だとしても、現在、要綱の定めもなく行っているのは、祭祀の対象たる遺骨の処分でありますから、あまり厳しくして他に捨てられても困りますが、ある程度の慎重さは必要であり、より適切な受入れのために要綱を定めておくのが望ましいのではないかと思われます。

### 市の改善等の状況

オンブズマンの判断を受けて、「熊本市斎場における遺骨の処分取扱に関する要綱」を平成25年3月22日に制定し、遺骨の処分権限の確認、遺骨の出所、申請人との関係、処分結果についての項目の他に、受け入れた遺骨を一定期間保管する等、適正な事務処理が行えるよう改めました。

### 平成24年度 吉田勇オンブズマン

保育料算定における寡婦控除のみなし適用

### 苦情申立ての趣旨

私は未婚の母であり、保育園に通う子どもがいる。未婚であろうと、離婚であろうと、死別であろうと、いずれも同じシングルマザーであるにもかかわらず、未婚の一人親にだけ寡婦控除がないため所得税額が寡婦世帯よりも高くなり、その結果、所得税を基にして決められる保育料が寡婦世帯よりも高くなり、かなりの負担を強いられている。未婚の親も、寡婦世帯と同じような扱いになるように改善して欲しい。

### 市からの回答

「寡婦」の定義規定(地方税法第292条第11号)からすると、所得控除のひとつである「寡婦控除」は、未婚の一人親には適用できず、地方税法においてみなし適用の規定がない以上、寡婦とみなして寡婦控除を適用することもできないと解します。

保育料は、税額を基本とした国の基準額を参考に市町村の実状に応じて定めています。本市の保育料は、規則により、国の基準額に準じて、前年分所得税額及び前年度市町村民税額による階層区分等に応じて決定しております。従いまして、未婚の場合の寡婦控除が税法上適用されていない現状において、保育料の算定のみ寡婦控除があるものとみなして適用し、所得税額及び市民税額を修正して保育料を決定することは困難です。

# オンブズマンの判断

論点は、保育料負担を軽減するために非婚母子世帯を寡婦世帯と同じように扱うことはできないのかどうか、ということです。以下では、「未婚」よりも「非婚」を用いることにし、母子世帯を死別母子世帯、離婚母子世帯、非婚母子世帯という三つの類型からなるものとして扱うことにします。現在は非婚母子世帯であっても、結婚歴があれば、「寡婦控除」を受けることができる離婚母子世帯に含まれますので、とくに断らない限り、非婚母子世帯は結婚歴のない母子世帯に限定することにします。

もっぱら税法の視点から見るのではなく、同じ母子世帯の生活実態と非婚母子世帯 の保育料減免の必要性という現実的な視点から見れば、非婚母子世帯の保育料減免の ために「寡婦控除」を柔軟に運用する余地が考えられるのではないかと思います。母 子世帯になった原因が夫との離婚・死別にあるのか、非婚にあるのかによって、した がって「寡婦控除」の適用の有無によって母子世帯を区別して扱うのではなく、母子 世帯の子どもが育つのを支援するという子どもを重視する視点から考える必要があり ます。そのような視点から考えれば、母親の結婚歴の有無によって税法上の「寡婦控 除」が適用されるかどうかという法解釈よりも、母子世帯に保育を必要とする子ども がいるという現実が重視される必要があります。非婚母子世帯に対しても保育料負担 の軽減策がほかにあれば別ですが、それがなければ、死別母子世帯・離婚母子世帯と 同程度に保育料負担を軽減するために「寡婦控除」をみなし適用することは、非婚母 子世帯への現実的な支援策になるのではないかと思います。市においても、子育て支 援策として非婚母子世帯の保育料負担を軽減するために「寡婦控除」のみなし適用と いう施策の実施に向けて早急に検討を開始してほしいと思います。保育料の減免は自 治体の裁量によって決めることができますから、所得税法・地方税法の改正を待たず に、保育料の減免のために、実質的には「寡婦控除」の規定を柔軟に運用している自 治体が増えつつあります。非婚母子世帯を、離婚母子世帯および死別母子世帯と同じ ように扱うのが公平であるという考えが、これらの自治体の支援策の基礎にあるもの と思います。

「寡婦控除」のみなし適用による保育料の負担軽減が母子世帯の子育で支援として 最良の政策であるといえるかどうかには、確かに議論の余地があります。現在では、 「ひとり親世帯」を支援するための政策的議論が重ねられるようになっていますし、「ひ とり親世帯」への支援よりも、子どもがよりよく育つための子どもへの支援のほうが 望ましいより普遍的な政策であるという議論も進められています。所得控除よりも税 額控除、とくに負担付き税額控除という政策のほうが、低所得階層への経済的支援に なるし再分配機能を高めるという議論もあります。いずれの議論も望ましい方向を示 しているように思われます。

しかし、非婚母子世帯への保育料減免のための支援策は、税制の改正や抜本的な子ども支援策が実施されるまで待つことはできない問題だと思えます。住民生活を支援するという自治体には、住民の最も切実な必要に応えることが期待されています。離婚母子世帯および死別母子世帯と同程度に、非婚母子世帯の保育料負担を軽減することは、子育てを支援する自治体政策のなかでも緊急度の高いものではないかと思います。その早急な実施に向けて検討を始めてほしいと思います。

# 市の改善等の状況

税法上寡婦(夫)控除を受けることができないひとり親世帯について、平成25年4月1日から、減免制度を適用することとしました。

### 平成 29 年度 松永榮治オンブズマン

熊本市は、令和2年12月に、「熊本市公文書管理条例」を制定しましたが、条例制 定のきっかけの一つに、熊本市オンブズマンが平成29年度に行った発意調査の判断 があると考えられますので、その事例を紹介します。

#### 公文書の管理

### 発意調査の趣旨

「公文書の管理に関する法律」(以下「公文書管理法」という。)は、平成21年7月に公布され、同23年4月1日に施行された。公文書管理法の目的とするところは、国等の諸活動や歴史的事実の記録である公文書等が、健全な民主主義の根幹を支える国民共有の知的資源として、主権者である国民が主体的に利用しうるものであることにかんがみ、国民主権の理念にのっとり、公文書等の管理に関する基本的事項を定めること等により、行政文書等の適正な管理、歴史的公文書等の適切な保存及び利用等を図り、もって行政が適正かつ効率的に運用されるようにするとともに、国等の有するその諸活動を現在及び将来の国民に説明する責務が全うされるようにすることにある。公文書管理法は、「地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、その保有する文書の適正な管理に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施するよう努めなければならない。」と規定している(第34条)。

熊本市が約30年前に造成した宅地を、替地又は購入により所有者となった市民ら数名は、平成28年4月の熊本地震により、宅地に地割れや陥没の被害を受けたとして、造成工事に不備があったとして、市に対して、工事の記録を見せてくれるように要求した。市の担当者は記録を探したが、記録がどこに保管されているのかが判明せず、探し出すのに数か月を要し、市民に不信感を与えたとして、オンブズマンに苦情申し立てがなされた。

そこで、オンブズマンは、熊本市における行政文書の保管管理体制や文書管理 の実情について調査が必要であると考え、発意調査を行ったものである。

### 市からの回答

熊本市では、「熊本市文書に関する訓令」を平成7年3月に制定しているが、公文書管理法第34条の趣旨を踏まえ、訓令の趣旨に文書の「適正な管理及び保存」について定める旨を示し、文書作成の努力義務を設け、文書の保存期間延長に関する規定を設けるなどの改正を行った。しかしながら、文書管理に関する条例は制定していない。公文書管理法では歴史公文書等に関して保存や利用等の規定を設けているが、訓令には規定がなく、有識者に意見を諮る仕組みも未整備の状態である。

# オンブズマンの判断

1 熊本市の文書管理に関する規定

熊本市においては、公文書管理に関する条例がなく、公文書の管理等は、「熊本市文書に関する訓令」で対応している。文書訓令には、趣旨として「文書の適正な管理及び保存について必要な事項を定める」という事務的な規定があるだけで、公文書管理法にあるような目的理念の規定がない。

公文書管理法は、「歴史的公文書等の適切な保存及び利用等を図り、もって国等の諸活動を、…将来の国民に説明する責務が全うされるようにする」ことを目的として、「国の機関が保有する歴史公文書等の適切な保存のために必要な措置を講ずるものとする。」とし、特定歴史公文書等について、原則として永久保存することを規定している(第15条)。ところが、熊本市の文書訓令には、歴史的公文書についても、公文書管理委員会についても規定がない。熊本市が、歴史的公文書に対して、どのような問題意識を持ち、どのような基準で永久保存の文書を選択し、どのように保管管理するのかは不明である。

#### 2 オンブズマンの判断

文書管理の要点は、必要な時に必要な文書をだれでも時間をかけずに探し出して活用できるように整理し保存することである。文書管理の不備が発覚するのは、情報公開制度等により開示請求がなされた場合や業務のために過去の行政文書を参照する必要が生じたときに限られ、必要な書類を探し出すのに長時間かかったり、あるはずの書類があるべき場所に見つからなかったり、担当者が不在のため必要書類の所在が分からなかったり、業務の引継ぎがうまくいかなかったために同様の資料を再度作らなければならなくなったり、保存期限が満了していない書類を誤って廃棄してしまったなどの問題が生じる。これらのことは、市民に迷惑をかけるだけでなく、市職員に無駄な時間を浪費させ、市の業務にとっても損失となる。

公文書管理法が目指すものは、公文書等の適正な管理により「行政が適正かつ効率的に運用すること」「現在及び将来の国民に対する説明責任を全うすること」であり、文書管理は、単に文書を整理保管すること以上の意義を持っている。このことを職員に理解して貰うためには、現在の文書訓令の規定で十分なのか検討が望ましいと考える。

文書管理を行うのは個々の職員であり、すべての職員が文書管理の目的と適正な 業務執行の重要性を十分に理解して、業務に従事されることを期待する。

# 市の改善等の状況

1 平成30年3月現在の回答

オンブズマンの判断に対して、市は以下の回答を行った。

熊本地震関連文書等をはじめ、歴史的価値のある文書と考えられるものについて、 熊本市文書に関する訓令では、その位置付けが明確になっていないため、平成30年 度に文書の保存基準を見直すことにしている。そのため、有識者等による検討委員 会を設置して検討する。

2 平成30年5月に「保存文書等の管理に関する検討委員会」を設置

熊本市では、「平成28年に発生した熊本地震に伴う公文書の発生や、オンブズマン発意調査における市の文書管理に対する指摘、その他保存文書の増加による文書庫のひっ追など、熊本市における保存文書等の管理をとりまく諸課題について協議・検討を行うため」に、平成30年5月に「熊本市保存文書等の管理に関する検討委員会」を設置した。

検討委員会は、4回にわたって審議を行い、平成31年3月に、「現在の訓令は、 行政内部の規範にすぎず、文書が市民の財産であることに鑑みれば、議会で定める 条例によるべきであると考える。」という内容の報告書を提出した。

#### 3 熊本市議会で公文書管理条例の制定

令和2年12月、熊本市議会で「熊本市公文書管理条例」が制定され、同3年4月1日から施行された。条例の要点は、「①公文書は『市民共有の知的資源』であることを明文している。」「②歴史資料として重要な文書を新たに『特定歴史文書等』と位置付けている。」「③公文書管理に第三者が関与する仕組みを創設している。」ことなどであり、公文書管理法の要求を満たすものとなっている。

# 平成30年度 原村憲司オンブズマン 農耕用トラクターのナンバープレート

# 苦情申立ての趣旨

市の担当課から、亡くなった親が所有していた農耕用トラクターについて文書が送られてきた。担当課を訪ねたところ、ナンバープレートを出され、「名義変更か廃車手続か、どうされますか。」と聞かれた。親所有のトラクターのナンバープレートが担当課にあったことに驚き、説明を求めると、「ナンバープレートは、車両登録をして以来ずっと保管してある。理由は分からない。他にも複数のプレートを保管しており、名義人の情報も把握しているが、取りに来るよう催促することはない。」とのことだった。

親所有のトラクターには、ずっと軽自動車税が課税されていたが、担当課がナンバープレートを保管していたため、実際には公道を走れない状態であったことは市も分かっていたはずである。市が、名義人に連絡もしないでナンバープレートを長年にわたって保管し、一方で軽自動車税を課税していたことに納得できない。

# 市からの回答

軽自動車税は、地方税法(以下「法」という。)第442条の2、合併前の旧B町税条例及び熊本市税条例(以下「市条例」という。)第62条に基づき、原動機付自転車、軽自動車、小型特殊自動車及び二輪自動車(以下「軽自動車等」という。)に対し、その所有者に課税しているものです。

これらの法及び条例では、軽自動車等を所有することになった所有者又は軽自動車

の売買があった場合には新たに所有者となった方などに軽自動車税の賦課徴収に関する申告又は報告が義務付けられており、その際、課税標識であるナンバープレート(以下「課税標識」という。)の交付を受け、車体の見やすい箇所に取り付けていなければならない旨規定しています。

農耕用トラクター(小型特殊自動車)について、申告又は報告を受けた市は、課税標識をその場で登録し、申告者に手渡しにより交付しておりますが、合併前の旧B町においては、農耕用トラクターの課税に対する住民の方の認識が低かったため、申告又は報告がなされないことが少なからず見受けられました。そのため、所有関係について調査を実施し、その結果、課税されるべき所有者等が申告又は報告をしていない事実が確認できたものについては、調査による課税を行った事例もありました。

その際、課税標識を作成し、当初の課税時期に課税標識を取りに来ていただくようご案内しておりましたが、受け取りにおいでにならない方も少なくありませんでした。申立人のご親族につきましても、調査を行った際にトラクターを所有している事実が確認できたため、旧B町の判断で課税標識を作成し、軽自動車税を賦課しておりました。旧B町では、当初の課税時に課税標識を取りに来られるようご本人に案内し、平成21年12月にも再度の通知をお送りしましたが、残念ながら、申立人のご親族がおいでにならなかったことから、担当課にて保管していたものです。

しかし、上記のような経緯について課内で情報の共有ができていなかったことから、 申立人に対し、調査により課税されたものを登録申請があって課税したものと誤って 説明していたことが分かりました。申立人に適切な説明が行えず、不信感を抱かせる ことになってしまったことにお詫び申し上げます。

なお、農耕用トラクターの課税標識は、課税客体を把握するものに過ぎず、課税標識がなくても保安基準に適合したものであれば、公道を走行しても道路運送車両法上は差し支えないものとされていますことを申し添えます。

# オンブズマンの判断

まず、農耕用トラクターにおける課税標識の意味を確認した上で、本件トラクターの課税標識に関する市の対応について検討します。

本件トラクターは、道路運送車両法上「小型特殊自動車」に該当します。

道路運送車両法第19条では、「自動車は、…自動車登録番号標を国土交通省令で定める位置に、…国土交通省令で定める方法により表示しなければ、運行の用に供してはならない。」と規定していますが、この「自動車」には、軽自動車、小型特殊自動車及び二輪の小型自動車は含まれていません(同法第4条)。ただし、検査対象軽自動車(車検を受ける必要がある軽自動車)及び二輪の小型自動車には、別に上記と同様の規定があり(同法第73条第1項)、いずれもこれに違反した人に対する罰則の規定もあります(同法第109条第1号)。

これに対し、小型特殊自動車については、これらと同様の規定が置かれていません。したがって、トラクターは、課税標識を取り付けずに公道を走っても、道路運送車両

法上は問題がないことになります。

しかし、だからといって、トラクターに課税標識を取り付けなくてよいことにはなりません。市税条例第70条第3項では、小型特殊自動車につき交付を受けた課税標識は、町長又は市長の指示に従い、車体の見易い箇所に常に取り付けていなければならない旨を規定しています。したがって、トラクターに課税標識を取り付けないことは、これらの条例に違反することになります。

担当課が本件トラクターの課税標識を保管していたということは、担当課において 前記のような条例の規定の趣旨に反する事態が生じていることを把握していたと見る ことができます。

トラクターの課税標識は、課税手続のための標識であり、通常は新たに所有者となった方などからの申告(軽自動車税に関する申告)に基づいて作成し交付されますが、旧B町では、トラクターを購入しても軽自動車税に関する申告をしない例が少なからず見られ、課税標識を取り付けていないトラクターが相当数存在したとのことです。

軽自動車税に関する申告がなくても、小型特殊自動車の所有者等には軽自動車税の 納税義務が生じます(地方税法第442条の2)。したがって、町や市は、その軽自動車 税を徴収しなければなりません。

このようなことから、旧B町では、実際に調査した上で、軽自動車税に関する申告がされていないトラクターについて課税標識を作成し、軽自動車税の課税を行ったとのことでした。本件トラクターの課税標識も、このようにして作成されたものとのことです。なお、このようにして課税標識を作成したトラクターについては、当初の課税時に、所有者等に課税標識を取りに来るよう案内しているとのことで、このような旧B町のとった措置に問題は認められません。

ただし、申立人が担当課の窓口を訪ねた際には、上記のような説明はされていませんでした。これは、課内で情報共有ができていなかったためであるとのことで、市は、 当日申立人に対し正しい説明ができなかったことについて、お詫びしています。

旧B町は、当初の課税時のほかに、市と合併するに先立ち、町で課税標識を保管していたトラクターの所有者に対し、課税標識の受け取り、又は廃車の手続きを行うよう文書で案内をしていますが、旧B町が市と合併後、市は、旧B町から引き継いだ課税標識について、これをトラクターの所有者に引き渡すための特別の措置をとっていなかったようです。

市としては、担当課が課税標識を保管しているトラクターについて、毎年納税通知 書を送付し、軽自動車税の納税を受けていることから、所有者に課税に関する認識が あると考え、積極的な措置は必要ないと判断していたもののようです。

トラクターに課税標識が取り付けられていないということは、前記各条例の規定の趣旨に反した状態が生じていることになります。担当課において課税標識を保管し、課税標識が取り付けられていないことを知りながら、長期間これを放置するということは、その発端がやむを得ないものとはいえ、市が条例の規定の趣旨に反する行為に関与していると見られても仕方がない事態です。よって、その後の市の対応には、問

題があると考えます。

市としては、このような課税標識が取り付けられていないという状態を解消するために、最低限でも、例えば毎年1回など定期的かつ継続的に、担当課が課税標識を保管している農耕用トラクターの所有者に対し、課税標識の受け取り又は廃車手続きを促す文書を送付するなどの行動をとる必要があると考えます。もちろん、より抜本的に上記の状態を解消するための方策をとることが望ましいことはいうまでもありません。市の積極的な対応を望みます。

### 市の改善等の状況

平成30年度から令和2年度までは、年に1回、市で保管している「軽自動車(農耕用)課税標識」を取りに来ていただくよう案内文を対象者宛に送付しました。

令和3年度は、新たな対策として戸別訪問を実施し、課税標識の交付とともに、該 当車両の調査を行いました。また、現地の訪問の際には、対象者から事情を聴取した うえで、必要に応じて廃車(名義変更)申告も受け付けるなど対応策を講じましたが、 訪問時不在のケースも多く、全件解消には期間を要すると考えております。

### 令和2年度 齊藤修オンブズマン

補装具費の支給申請

### 苦情申立ての趣旨

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

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

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

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

# 市からの回答

補装具費支給制度は、失われた身体機能を補完又は代替する用具である補装具を必要とする身体障がい者等に対し、補装具費の支給を行う制度です。根拠法令は障害者

の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(以下「障害者総合支援法」 という。)です。補装具費支給制度は、障害者総合支援法に定める自立支援給付費制 度の一つであり、その運用については、次のように定められています。

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

今回の件では、お子様が入所されているA施設は「指定障害者支援施設」ですが、お子様は、障害者総合支援法による補装具費の支給を受けるための要件である同法による「生活介護」及び「施設入所支援」ではなく、「自立訓練」の給付決定により入所されていることから、介護保険適用除外施設とはならず、またお子様の身体の状況からみても、介護保険サービスにより貸与される福祉用具での対応が可能と判断されるため、介護保険サービスが優先的に適用されることになります。

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

# オンブズマンの判断

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

しかし、市が申立人に最初に行った説明は、補装具費支給制度の利用が可能というものでした。確かにお子様は「指定障害者支援施設」であるA施設に入所していることから、補装具費支給制度の利用が可能な場合もありますが、上記のとおり「指定障害者支援施設」に入所していても、「生活介護」及び「施設入所支援」の給付決定を受けていなければ、補装具費支給制度は適用されません。お子様は「自立訓練」の給

付決定を受けA施設へ入所していることから、障がい福祉サービスによる補装具費支 給制度の利用はできないこととなります。そうすると、市は申立人に対して本来、介 護保険サービスを利用した制度を案内すべきところ、間違った説明を行っていますの で、市の説明に不備が認められます。

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

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

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