

## 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

### (1) 特別障害者手当の再認定手続における担当課の対応（要約）

#### 苦情申立ての趣旨

私の妻は、特別障害者手当を受給していた。令和6年(2024年)9月頃、担当課から特別障害者手当の再認定の時期が来たため、同年10月下旬までに診断書を提出するように言われたが、妻は寝たきりの状態であり、かかりつけの病院では診断書を書くことができないと言われた。そのため私は、担当課に、診断書を書いてもらうにはどこの病院に行けばよいか、そもそも診断書以外の方法で妻の状態を確認することはできないかと相談したが、担当課の返答は「診断書を出してもらおうと決まっている。病院は自分で探すように。」というものだった。

私は、診断書の提出期限以降も、診断書の件について担当課に相談をしていたため診断書を提出することができず、同年12月上旬に妻が死亡した。

その後、担当課から令和7年(2025年)1月上旬に、妻が令和6年(2024年)12月上旬に特別障害者手当の受給資格を失った旨の通知が届いた。私は、同年12月上旬まで妻には特別障害者手当の受給資格があったのならば、同年11月分、12月分については当然支給されると思っていた。しかし、特別障害者手当の支給がなかったため、令和7年(2025年)4月上旬に担当課に問い合わせたところ、担当課から「診断書が出ていないから、支給されない。」と説明された。

以上から、令和6年(2024年)11月分、12月分の妻の特別障害者手当が支給されなかったこと及び担当課の一連の対応に対し、苦情を申し立てる。

#### 市からの回答

特別障害者手当は、「特別児童扶養手当等の支給に関する法律（以下「法」という。）」、「特別児童扶養手当等の支給に関する法律施行令（以下「施行令」という。）」、「特別児童扶養手当等の支給に関する法律施行規則」、「障害児福祉手当及び特別障害者手当の支給に関する省令（以下「省令」という。）」で定められています。特別障害者とは、20歳以上であって、政令で定める程度の著しく重度の障害の状態にあるため、日常生活において常時特別の介護を必要とする者（法第2条第3項）と定められており、特別障害者手当は、おおむね重度の障害が2つ以上ある方、重度の肢体不自由等で日常生活動作が一人ではほとんどできない方等を対象として支給されている国の手当です。特別障害者手当の受給には、市長による認定が必要であり（法第19条及び第26条の5）、認定の請求は、医師の診断書を添えて、特別障害者手当の支給機関に提出することによって行わなければならないと定められています（省令第15条）。特別障害者手当の認定に際し、市では提出された診断書を基に、障害の状態（施行令第1条第2項）について、政令に定める程度以上であるかの判定を行い、支給や却下を決定します。また、特別障害者手当の認定にあたっては原則

## 苦情申立ての趣旨に沿った事例

として有期認定を行い、障害の状態の回復が見込めないことが明らかでない場合は、上限である5年後に再認定が必要です。

なお、例外として高齢者で回復の見込みがないと医師が判断した場合や、年齢等にかかわらず四肢欠損等で障害の状態回復が見込めないことが明らかであり、医師が再認定不要とした場合は無期認定とすることができますが、ここで言う、高齢者で回復の見込みがないと医師が判断した場合とは、80歳以上の高齢者で、医師が回復の見込みがないと判断した場合を意味するとされています。

そして、特別障害者手当の再認定の際には、新規申請の場合と同様に診断書の提出が必要であり、期限までに診断書の提出がない場合は、支給停止となります。

担当課は、再認定手続における申立人の妻の診断書の提出について、提出期限である令和6年（2024年）10月下旬の2か月以上前に更新の案内を文書で送付して通知をしています。また、省令第15条により医師の診断書の提出が必要と規定されていることから、申立人の妻の特別障害者手当の再認定には診断書を提出する必要があります。

さらに、担当課は申立人からの問合せ等に対して、電話や文書で回答し、診断書の提出の必要性や主治医でも診断書の作成は可能であることについて十分な説明を行っています。そのため、担当課に申立人が問合せ等を行っていたことが、診断書を提出することができなかった理由にはなりません。申立人の妻の特別障害者手当は有期認定であり、本件において、申立人の妻は、障害の状態の回復が見込めないことが明らかな状態ともいえませんでした。

このように、申立人の妻の特別障害者手当の支給の停止は、診断書が未提出であることから、再認定期限の令和6年（2024年）10月下旬に受給資格が未認定となったため行われたものです。



### オンブズマンの判断

法第36条第2項には「行政庁は、必要があると認めるときは、障害児、重度障害児若しくは特別障害者に対して、その指定する医師若しくは歯科医師の診断を受けべきことを命じ、又は当該職員をしてこれらの者の障害の状態を診断させることができる。」と定めています。この点につき担当課は、オンブズマンの調査において、「本市には、医師である職員がいないため同条項は使えない。」と主張していました。もちろん、障害者自身が医師の下に赴いて診断書を取得することができる場合は、指定する医師が障害者の身体の状態を診断する必要はありませんが、問題は、障害者自身がその障害の状態から医師の下へ赴くことができない場合や医師が往診してくれない場合です。このような場合まで、医師の診断書を取得させて提出させることは、事実上不可能だと思われます。法第36条第2項後段は、このような場合をも想定して規定されていると考えられます。

担当課は、法第36条第2項前段の指定する医師と後段の当該職員とを区別し、前

段では一般の医師、後段では市の職員である医師と理解しているようです。しかし、法第36条第2項を素直に解釈すれば、後段は前段の「その指定する医師」を受けて「当該職員」と規定していることからすると「当該職員」とは、「指定する医師」を指していると考えられます。とすれば、申立人の妻がその身体の状態から医師の下に赴くことができない場合には、市が「指定する医師」に申立人の妻の状態を診断させることができるし、むしろ診断書が提出できないような身体の状態であれば、その「指定する医師」に診断させなければならぬと判断されます。そうでなければ、障害者がその身体の状態から診断書を取得できない場合には、最も支援を必要とするはずの障害者ゆえに、特別障害者手当が支給できなくなり、制度の趣旨に著しく反することになるからです。

仮に、法第36条第2項前段の「指定する医師」と後段の「当該職員」とを区別し、担当課が主張するように「当該職員」を熊本市の職員である医師と理解したとしても、申立人の妻がその身体の状態から医師の下に赴くことができない本件のような場合、市は、医師資格のない市の職員が障害者の身体の状態を診断することなどできませんから、結局、市において診断する医師を指定し、その医師を市の職員として、診断させることになるはずで、市が診断する医師を指定しないのは、法を履行していないことになると思われまます。

そこで、申立人の妻の状態が問題になりますが、申立人の妻は、病気により体幹機能が著しく低下し、通常的生活ができない状態であることは、特別障害者手当の認定を初めて申請した際に提出された診断書により確認できます。また、担当課は、申立人の妻が病気を原因とした障害により特別障害者手当を令和元年（2019年）から受給していること、介護認定における要介護5の状態であることを把握していました。この事実からして、申立人の妻が自ら診断書を取得して提出することはもちろん、指定する医師の下へ赴いて診断を受けることもできないような状態であったことを、市は認識できていたはずで、さらに、申立人から、申立人の妻が寝たきりで診断書を提出できる状態ではないと訴えられていたのですから、担当課自身が、申立人の自宅を訪問して申立人の妻の状態を確認した上、市が「指定する医師」にその診断をさせるべきであったと判断します。

以上から、申立人に診断書を提出するように求めるだけだった担当課の業務執行には、不備があったと判断します。



### 市の改善等の状況

特別障害者手当の再認定手続では、聞取りの際に診断書の提出が困難であるとの申出があった場合、該当する障がいに対応可能な指定医をご案内するよう運用を変更しました。また、介護認定証をお持ちの方には、ケアマネジャーを通じて、指定医による訪問診療の方法などを紹介するよう調整を行い、安心して手続ができるようご案内いたします。

# 苦情申立ての趣旨に沿った事例

## (2) 看板の撤去及び設置に関する土木センターの対応（要約）

### 苦情申立ての趣旨

私が住む地区(以下「居住地区」という。)の隣の地区にある交差点には、居住地区に続く道路について、大型車両は通り抜けできない旨の注意喚起の看板(以下「本件看板」という。)が設置されていた。しかし、居住地区に大型車両の進入が相次ぎ、立ち往生や脱輪等が発生するようになったため確認したところ、本件看板が撤去されていた。そこで、居住地区の元自治会長(以下「元自治会長」という。)と土木センターに行き「本件看板の設置者及び撤去者は誰か。なぜ本件看板を撤去したのか。」「本件看板が撤去されたことで、居住地区は大変困っている状況であるため、新たに注意喚起の看板を設置することはできないか。」と問い合わせた。それに対して、土木センターの看板担当の職員(以下「職員 A」という。)は、「熊本市では誰が設置したか、及び誰が撤去したのかはわからない。設置者も撤去者もわからないことから、撤去理由はわからない。また、そのような看板は市では作らないので、自治会などで作った方がよい。」と回答した。

それにもかかわらず、後日、市議会議員と居住地区の現自治会長(以下「現自治会長」という。)が土木センターに新たな注意喚起の看板を設置してほしいと伝えたと、すんなりと看板の設置が決まった。住民の安全や暮らしを守るために土木センターに看板の設置を求めた一市民の声は届かず、市議会議員に頼めば看板の設置が決まるのだろうか。

### 市からの回答

法律に基づき設置される看板とは別に、現地の状況に合わせて、本件看板のように注意喚起を促すことを目的とする看板を市が設置する際には、市民の方から看板の設置についての要望を受け、看板を設置する必要性が現地調査等により認められた場合に看板を設置することになります。ただし、原則として、要望を出す際は当該地区の自治会長名で要望書を提出していただくことになっています。

職員 A が申立人と元自治会長に対して、申立人の主張されたとおりの回答を行ったことは事実であり、職員 A が申立人と元自治会長に回答した後、申立人からの問合せについて、令和 7 年（2025 年）4 月の異動により自身が看板の担当者となる前に土木センターにて看板の担当者であった職員（以下「前担当者」という。）に対して聞き取りを行った結果、本件看板の撤去は土木センターによって行われたことがわかり、職員 A の回答は明らかに誤ったものだったことが判明しました。職員 A が誤った回答をした理由は、本件看板のような看板は市では作らないという固定観念があったことに加えて、回答するに当たって申立人の問合せについて土木センターで共有し、より慎重に確認を行うべきであったところ、そのような方法をとらなかったため、知識不足、調査不足、確認不足を理由とするものです。

また、職員 A は、前担当者に対する聞き取りにより自身の回答が誤りであると判明

した後も、申立人や元自治会長に謝罪や訂正を行っていません。その状態のまま、土木センターは市議会議員と現自治会長から、本件交差点に本件看板と同じ内容の看板を設置してほしいとの要望を受けました。土木センターは、職員 A による前担当者に対する聞取りの結果を踏まえたうえで現地調査を行い、本件交差点に看板を設置する必要性が高いと判断したため、看板を設置しました。このような経緯によって、申立人に市は市民からの要望は聞き入れず、市議会議員からの要望があれば看板を設置するといった誤解を与えてしまったものと考えます。

今回の土木センターによる対応が適切でなかったことは明らかであり、このことで申立人に対し、ご迷惑とご不快な思いをお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。

今後、今回の苦情申立てを受け、問合せに対する回答に当たっては、より一層慎重に確認及び調査を行うよう土木センターの全職員に周知し、誤った回答を行わないように努めてまいります。また、市民の方から看板の設置等に関する要望があった場合には、現地調査等を経て必要性が認められれば対応していく方針です。



### オンブズマンの判断

申立人の問合せに対して、職員 A が回答した内容について、申立人の主張と食い違う点はありません。

職員 A が上記の回答をした理由は、職員 A に本件看板のような看板は市では作らないという思い込みがあったことと、申立人の問合せについて土木センターで共有して詳細な確認を行わなかったためであるとのことでした。

また、職員 A は、前担当者に対する聞取りにより自身の回答が誤りだと判明した以上、申立人と元自治会長に連絡して謝罪と訂正をすべきであるところ、何らの連絡もしていません。土木センターが誤った回答について訂正等をしていない状態のまま、市議会議員と現自治会長から本件交差点に本件看板と同じ内容の看板を設置してほしいとの要望を受け、看板の設置が決まったという一連の事実を見れば、申立人が、土木センターは市議会議員の要望は聞くが市民からの要望は聞き入れないと考えたことも理解できます。

このような事態を招いた原因は、市からの回答にもあるとおり、職員 A の知識不足、調査不足、確認不足、連絡不足にあることは明らかであり、本件における土木センターの対応には不備があったと言わざるを得ません。

市は、申立人からの問合せに対する回答は誤りであったことを認めており、申立人に誤解を与えてしまったことについても謝罪しています。また、今回の申立てを受け、市民からの問合せに対して回答する際には、慎重な確認及び調査を行うように努めるとのことです。オンブズマンとしても、市民からの問合せを受けた際には、しっかりと確認や調査をしたうえで回答し、要らぬ誤解を与え、ご不快な思いをさせることのないように適切な対応を心がけていただきたいと思います。