

Ⅱ 実際の苦情申立て事例（平成22年度）

実際に申し立てられた苦情の中から、オンブズマンの活動状況を知っていただくうえで参考になると思われる案件の一部を紹介します。なお、「市における改善等の措置状況」については、フォローアップ調査（平成22年度に調査結果通知をした事案を対象に、その後の改善等の状況を追跡調査したもの）に対する市の回答等を掲載しています。

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

- | | |
|-------------------------|------|
| (1) 広報広聴事務取扱規程と要望書の取扱い | P.53 |
| (2) 食物アレルギーを持つ子の給食費の取扱い | P.55 |
| (3) コンビニ駐車場前の安全確保 | P.56 |
| (4) バスの長時間停留による日常生活への支障 | P.58 |
| (5) 未返却とされた図書の本償費用 | P.59 |
| (6) インターネット公売の物件情報 | P.60 |
| (7) 個人情報開示にかかる異議申立て | P.61 |
| (8) 工事現場の危険な標識 | P.62 |
| (9) 体育館利用のルール変更 | P.63 |
| (10) 不法占用物が残存する市道の整備 | P.64 |
| (11) 国民健康保険に関する職員の誤った教示 | P.66 |

2 市の業務に不備がなかった事例

- | | |
|-----------------------|------|
| (1) 券売機でのウィズユーカード発券漏れ | P.68 |
| (2) 除排雪の指導と河川遊歩道の管理 | P.70 |
| (3) 市営住宅入居の募集方法 | P.71 |
| (4) 納付した国保料の督促状 | P.72 |

3 調査をしなかった事例

- 住宅地図を閲覧させてくれない不親切な対応 P.73

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例（要約）

（1）広報広聴事務取扱規程と要望書の取扱い

私が提出した要望書や質問書について、「回答する場合」と「回答しない場合」を勝手に振り分けたり、6月上旬に提出した質問書の回答期限が7月中旬と「7日以内」又は「14日以内」と定められた期限としていない、期限内に回答できない場合の広報部長への通知を文書ではなく口頭で行っているなど、「札幌市広報広聴事務取扱規程」に沿って取扱いわれていない。

オンブズマンの判断

昭和39年制定の広報広聴事務取扱規程は、事務手続き等に実情に即していない部分があり、市民の声を聞く課の役割についても不明確で、わかりにくい部分もあります。市には、これを現代の情報環境などに即した規程へと見直すよう求めます。以下、項目に沿って具体的に判断します。

市長宛要望書の振り分けですが、規程には回答する場合しか定められていません。従って、回答しないことができるとする市の解釈にはやや無理があるように思います。しかし、全てについて回答するのは事務量の増大を招き、なかには回答を求めないものも含まれていると考えられますことから、市には、現行実務に沿った内容へと規程を改正するよう求めます。

また、規程に定められた回答期限は、送付を受けた広報広聴主任が守るべき期限ですので規程には反していませんし、申立人からの質問が多岐にわたり、市民の声を聞く課での整理に時間を要したこともやむを得ないと思います。

なお、期限内に回答できない場合の文書通知に関して、市の取扱いは現行規程に反しますが、メールなどの伝達手段が発達してきた中で、全てを文書で行うことは各部の通常業務に影響することも考えられますので、オンブズマンとしては、規則に則した運用を徹底すべきだとまでは考えておらず、実態に沿った規程に見直すよう求めます。

札幌市広報広聴事務取扱規程を、現代の情報環境や実務の実態に沿った規程に改定するとともに、市民の声を聞く課及び広報部長の役割を規定の中で明確に決めました。

また、規程では事務取扱の原則について定め、具体的な実務については、「市民の声」の処理に関する取扱要領を新たに決めました。

- (1) 「声」及び「要望書」の対応について、回答する場合の処理しか定めていませんでしたので、回答しない場合について決めました。（規程第 7 条第 3 項及び第 10 項）
- (2) 期限内に回答できない場合の文書通知について、実際には文書によらず、全て口頭や電話、メールによって通知しておりましたので、実態に沿い通知の手段を限定しない形にしました。（規程第 7 条第 12 項）
- (3) 寄せられた市民の声に対する市の姿勢について、規定の中で明確に定めると同時に（規程第 7 条第 2 項）、広報部長の調整機能を定め、市民の声を聞く課の役割を明確にしました。（規定第 7 条第 13 項）



(2) 食物アレルギーを持つ子の給食費の取扱い

私の子どもは食物アレルギーがあり、毎日弁当を持たせていたが、成長に伴い食べられるようになった食材もあるので、食べられないものに関してのみ自宅から代替食を持参するようにしたい。そこで、食べられない主食（パン、麺）の額を除いて支払うことができないか教育委員会に尋ねたが、計算が大変という理由で牛乳費しか返還できないと言われた。献立などの面では食物アレルギーへの対応はしているのに、給食費に関しては何も対応しようしない教育委員会の対応に納得できない。もっと柔軟な対応をしてほしい。

オンブズマンの判断

昨今、食物アレルギーを持つ子どもたちが増えている中で、親の多くは代替食を作るなどの努力をしていると思います。給食費の計算と返還は複雑で、学校にも負担がかかると思いますが、保護者の理解を得られるよう、可能な限りきめ細やかな対応をお願いしたいと思います。

オンブズマンの調査に対して、市は、主食費全部、副食費全部の返還に向けて、給食費を決定する小学校長会と中学校長会に提案するなど、前向きに検討するとのことであり、もし主食費全部を返還することができれば、それだけでも大きな前進になると評価するものです。

ただ、主食費については、原料の価格動向等を踏まえて1食分の見込み額を算出するとのことですので、パン、麺のみの返還についても、算出が可能であるならば、積極的に検討していただきたいと思います。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成23年4月現在

次年度からの実現に向けて、小学校、中学校各校長会の事務局長に対し、下記の内容を提案し、校長会での検討を依頼しました。

（提案内容）

・現在は、牛乳費のみ返還を行っているが、教育委員会としては、オンブズマンの判断を踏まえ、給食を『牛乳・主食・副食』の3つに区分し、主食費全部、あるいは副食費全部の返還ということであれば、それぞれの1食分の主食費、副食費の算出は可能と考えていることから、上記の3区分で、給食費の返還を行うなどの対応をお願いしたい。

(3) コンビニ駐車場前の安全確保

交差点角にあるコンビニエンスストアの駐車場に、車が横断歩道から進入するため、横断歩道前の歩道で信号待ちをしている歩行者と接触しそうになることが多く、危険である。警察に相談し、店側と協議してセーフティーコーンを3個設置したが、その後1個しかない状況となっている。この歩道は通学路にもなっており、事故が起きる前に抜本的な解決策を講じて、歩行者の安全を確保してほしい。

オンブズマンの判断

オンブズマンが現地調査を行った30分間に、5台の車が横断歩道前の歩道からコンビニ駐車場に進入し、2台の車がもう一方の横断歩道から出て行くのを目撃しました。特に、店舗正面にある駐車場に入るための縁石切下げ部分（長さ6m）は、横断歩道前の縁石切下げ部分（長さ4m）とつながっているため、車の運転者からすると、両者が一体化した広い入口のように見えます。このため、車が横断歩道前から斜めに進入することが多いようです。

この歩道の縁石切下げ部分は、市の回答によると、縁石の古さからして現在のコンビニではなく、それ以前の土地利用者が切下げ工事を行ったようです。「建設局歩道施工ガイドラインの歩道の整備基準」に照らし合わせると、車両乗り入れ部の延長については基準内であるものの、横断歩道部の低下縁石とつながっている状態は望ましい敷設状態とは言えないと市も認識しています。けれどもこの縁石切下げ工事は、道路法により、道路管理者である市に対して申請をし、許可を得たうえで行う「承認工事」となり、市が費用負担して工事を行うことはできないとのこと。



市は、まちづくりセンター等を通じて地域住民の声をお聞きし、地域の要望であれば、電柱に「歩行者横断注意」などの注意喚起看板をつけたり、コンビニに歩行者の安全確保に関する協力を要請するなど、何らかの措置を検討していくとしております。オンブズマンはこのことを否定するものではありませんが、市は本件道路の管理者であり、交通安全を啓発する立場にもあります。市民からこのような交通安全についての指摘があった場合、まずは現状を検証し、問題点を把握したうえで、実効性のある行動をしていただきたいと思います。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成 23 年 4 月現在

警察署と安全対策について協議を行った後、コンビニの店長と現地で会い、南側の通りに面した部分は、コンビニが民地側に支障物となる「のぼり旗」を置き、この部分からは車両が出にくくし、また、東側の通りの横断歩道に関しては、札幌市において横断歩道の両側端部に 1 m 幅の「車止め」を設置することで合意しました。



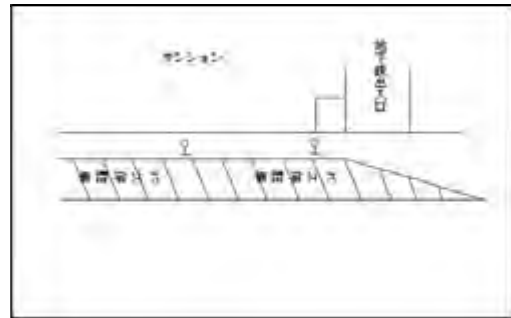
(4) バスの長時間停留による日常生活への支障

地下鉄駅バスターミナルと併設するマンションの出入口に面して、バス降車専用停留所2カ所とバス停留レーンが設置されているが、日常的に時間調整のため、降車以外にバスが10分から30分ほど駐車し、停車レーンをはみ出して3台も駐車していることが多い。このため、ゴミ回収車、高齢者や車椅子使用者の送迎車両、救急車両の停車に支障が出ている。また、マンション住人等の短時間の荷物搬出入や人の送迎等も制約されている。

降車専用停留所2カ所を後方へ移動するとともに、バス停留レーンを縮小し、駐車台数を2台までに限定してほしい。

オンブズマンの判断

市によれば、降車標識の後方への移動により、緊急自動車をはじめ、駐車禁止対象から除かれるゴミ収集車や公安委員会に認められた車いす移動車は、駐車できるようになります。結果として、申立人を含む近隣住民の被害が部分的には改善の可能性があり、また、バスの駐車場所についても限定されるとのことです。停留所設置場所の変更は、陸運支局、警察署やバス運送事業者との協議が必要とのことですが、市は関係機関と協議をしていくとともに、バス運送事業者にバスの長時間駐車により近隣住民の日常生活に支障を来している現状を伝えていきたいとのことですので、オンブズマンもできる限りの対応をしていただけるよう要望したいと思います。



また、バスベイ道路上に黄色斜線と「バス停駐車」という標示がありますが、市が法的根拠に基づかず、補修等の維持管理を行っていることがわかりました。オンブズマンは、この標示が、他の車の駐停車が一切できないとの誤解を市民に与えていると考えます。市に対しては、今後の安全面に留意した上で、標示の撤去も含め、関係機関と連携して調整を行うことを要請します。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成22年10月現在

交通局、バス運送事業者、警察署、区土木部で現地において打合せをし、降車専用停留所2基を北側に移動するとともに（打合せ当日に実施）、停留所の路面に標示されている一般車の駐停車禁止を示す黄色の「ゼブラ」及び白色標示の「バス停駐車」の文字を消去することとしました。また、バス運送事業者に対して、バス停留レーンでの停車台数を2台までとするよう要請するとともに、バスが停留所の標識より前方に駐停車することを控えるなどの注意喚起を、運転手へ行うようお願いしました。

その後、現地確認したところ、申立てのあった駐車スペースが確保されている様子であり、バス事業者側においては運転手にも駐車位置等の指導を行ったものと推察されます。また、路面標示の消去も実施したところではあります。

(5) 未返却とされた図書の弁償費用

図書館から、未返却の本があるので買って弁償するよう言われたので、2か月後に図書館に買って持って行ったところ、その本が図書館の書棚に並んでいた。職員は謝罪するばかりで、未返却とされた本が書棚にあった経緯や費用返還についての説明はなかった。

オンブズマンの判断

市の説明によれば、当該図書が所在不明であったことを知っていた職員は2名のみであり、図書館長が事態を把握したのは申立人からの電話によってでした。そして、業務日誌等があるわけではなく、主に口頭での伝達によってその日の出来事等の情報を共有している、とのことでした。



つまり、不明本であると分かったものの、2か月後に見つかるまで、当該図書を特定して探していた職員は2名に過ぎなかったことになり、不明本を探す態勢としては不十分であったと考えますし、職場での情報共有体制に問題があったように思います。

オンブズマンは口頭による情報共有を否定するものではありませんが、例えば業務日誌等を用いた職員間の情報共有体制も整備されて然るべきものと考えます。そして、亡失図書に関しては、設備の不具合等に起因する可能性もあるわけですから、まずは図書館がなすべきことを行ってから利用者に対して対応すべきではないでしょうか。

また、弁償した本の費用負担についてですが、市は、費用の返還について関係部局と調整中とのことでした。オンブズマンは、検討の結果を申立人に伝えるよう求めたいと思います。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成22年11月現在

情報共有体制が不十分であったことを反省し、不明本をボードに表示するなど情報の共有を図り、職員全員が書架整理や返本を行う際に不明本を気にかけて作業を行うようにしました。

また、原因が図書のバーコードを適切に読み取れなかったことも考えられますので、バーコードの読み取りを2回行うこと、画面でのチェックを確実にすること等、返却時の手続きについて改善をはかりました。

なお、申立人に対しては、オンブズマンからの結果通知書を送付された後、再度、お詫びをし、購入された図書の費用を支払う旨のお手紙を送付いたしました。

(6) インターネット公売の物件情報

区の公売物件のネットオークションに参加し、デジタルカメラを落札したが、送られてきたカメラは本体の部品が抜き取られた状態で使い物にならないガラクタだった。区に電話したら、「オークションの説明書きに本体のみと書いてあったでしょう」と、買った方が悪いような言い方だった。「本体のみ」とは、ネットオークションでは、「説明書やオプション付属部品が無い」という意味である。使用できないものを商品として出品するのは非常識と言うか、良心的でない。信用すべき公共機関が、使えないものをオークションに出品することが理解に苦しむ。

オンブズマンの判断



官公庁にはネットオークションの出品者として高い信頼性が求められます。

区は、本件物件について、サイズや重さとともに「商品名、ソフトケース付。動作確認をしております。本体のみでコード類はありません。」との情報を掲載した、そして、本件物件は滞納者からの差し押さえたものであり、メモリーカードには個人情報が含まれている可能性があるため区の判断で付属しなかった、と説明しています。オンブズマンは参考までに、他市町村が出品するデジタルカメラの物件詳細情報を確認してみましたが、その記載内容は分かりやすく、入札者が入札を判断する材料が多く提供されているように思われます。また、本件物件の記載内容は、札幌市のマニュアルに照らしてみても不十分であると思います。オンブズマンは、区には、入札者にとって不利益となる事項も含め、判断材料を積極的に記載する責任があると考えます。

なお、現在、市に、公売に関する苦情に一括で対応する部署はなく、それぞれの部局で対応しているとのこと。オンブズマンは、ネットオークションについてどのような苦情があるのか把握することで、苦情を未然に回避する方策を検討する機会が得られると考えます。オンブズマンは市に対し、ネットオークションが今後増加するであろうことを考慮し、ネットオークションを含む公売に関する苦情を全市的に把握できるような仕組みの構築を要望します。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成23年4月現在

公売物件の情報は、極力詳細に記載するよう各市税事務所へ依頼をし、「公売物件の情報記載例」にも情報を極力詳細に記載するよう文言を追加しました。また、市税に係るインターネット公売に関する苦情を受けた際には、「苦情処理票」を提出するよう各市税事務所へ依頼をし、税政部納税指導課において苦情を全市的に把握することとしました。

(7) 個人情報開示にかかる異議申立て

市営住宅に住んでいるが、平成21年6月、私とトラブルになった住人が市へ提出した誓約書の開示を請求した。同年7月、一部開示されたが、ほとんど塗りつぶされていた。このため、同年8月、異議申立てを行ったが、市は回答をせず、日数が経過した。平成22年3月末に至って、市は、開示に応ずるので異議申立ては取り下げてほしいと言ってきた。7カ月間も何も対応せず、今になって取下げを勧めるのは納得がいかない。

オンブズマンの判断

市は、行政情報課との協議が長引いたため異議申立てへの回答が3月末までかかったしまったと説明していますが、常識的に考えて、回答期間として7ヶ月を要したことは余りにも長すぎます。札幌市個人情報保護事務取扱要綱（以下、「要綱」という。）第50条第3項では、不服申立てについて札幌市情報公開・個人情報保護審査会に諮問するときは速やかに行うことを指示しています。本件につき、審査会には諮問していませんが、要綱の手続きの迅速要請に則して、追加開示に至るまでの手続きも速やかに行うべきであったと考えます。

市は、不服申立て（異議申立て）後に一部開示することにより、原処分が存在しなくなり、その結果不服申立て（異議申立て）が不適法却下になるから、実質的には取下げと変わらなくなる、ということを説明したとのことでした。しかし、普通に考えれば、本件は、申立人からの異議申立てを契機として、昨年7月の一部開示の決定が妥当であるかを検討し（要綱第50条第1項）、検討の結果、当該開示決定を変更し、不服申立て（異議申立て）に係る請求の全部を容認する場合（要綱第50条第2項）と解されます。異議申立てがなかった形とするかのような取下げを要請する対応には問題があります。行政情報課と協議し、異議申立ての取扱いについて適正な手続きを履践するよう求めます。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成22年11月現在

個人情報一部開示決定処分に対する異議申立に係る取扱いについて、行政情報課及び法制課との協議を踏まえ、平成22年7月中旬、異議申立者に対し、本件処分のうち、誓約書本文について非開示とした部分を取り消し、当該情報を全部開示する旨の「決定書」を送付しました。なお、この決定については、異議申立てに係る個人情報の全部を開示することから、札幌市情報公開・個人情報保護審査会への諮問は行っておりません。

(8) 工事現場の危険な標識

平成 22 年 9 月上旬、中央区北 1 西 1 の創成川通りの交差点を通行中、工事現場の道路標識に頭部を打ち、負傷した。その直後に、市建設局の担当部の係長と直接会い、事故の苦情を伝え、警察への届け出をした。後日、この件に関し、市から、本件標識には法律上の規制がなく、設置に問題はない旨のメールが来たが、困惑している。標識は下部が 160 センチメートル弱しかなく、他の人もぶつかったかのように変形している。このような危険な標識を「問題がない」と認識している市に問題があると思う。

オンブズマンの判断

オンブズマンは申立てを受け、標識の設置状況を確認するため、実際に現地を見てきました。撤去された標識が近くに放置してありましたが、申立人が撮影した標識の写真と照らし合わせてみても、路面から標示板下端までは、申立てのとおり、160 センチメートル未満であろうとの推測ができました。標識は申立人の進行方向から見ると、何ら表示のない裏面が向けられており、目立つものではないうえにポール上部に付けられた標示板が中心からやや通路側につき出て設置されていました。歩行者は常に前方を注視して歩くとは限りません。標示板の下面が 160 センチメートル未満であれば、オンブズマンは、標示板下部の角に頭部をぶつける危険性がないとは言えないとの印象を受けました。

従って、市の回答は説得性に欠けるものと言わざるを得ず、申立人の理解が得られるとは到底思えません。オンブズマンは、本件標識の危険性の有無及び市の責任の有無について、市は改めて検討し直す必要があるものと考えます。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成 23 年 4 月現在

- ・本件で問題となった「工事用標識（保安施設）」の設置について、今後は種々の基準を準拠し、より一層の安全確保に努めるとともに、関係部局ならびに工事請負人に周知徹底いたします。
- ・申立人に対しては、本市及び当該箇所工事請負人を含めた 3 者で面談を行い、負傷時及びその後の状況、今後の対応については話し合いが行われ、最終的に当該個所の安全管理に責任のある工事請負人が、申立人にお見舞等対応にあたることといたしました。

(9) 体育館利用のルール変更

私はスポーツ少年団の空手の指導をしており、平成22年2月から体育館を利用するようになった。9月以降は「専用利用」として、月4回、土曜日に利用してきた。

11月下旬、職員から「来年1月以降の利用は抽選で行う」「月4回の専用利用は認められない。月1回は一般開放にする」と一方的に告げられ文書を手渡された。1月以降利用分は12月1日から予約するものであり非常に急な変更だった。理由を尋ねたところ、「ローカルルールだ」「課長が決めた」と言われた。そこで、11月下旬に「課長に会いたい。当日午後3時から5時まで体育館を利用するので、その後に会いたい」と告げ5時頃訪問したところ、職員から「課長は帰った」と言われた。

なぜ、突然このような変更をしたのか。納得のいく説明をしてもらいたい。また、職員の対応は問題ではなかったか。

オンブズマンの判断

体育館が公の施設である以上その管理は公平を旨とし、また、個人利用と専用利用の割合が年間を通じて極端に偏らないよう配慮する必要があります。

「公平な利用」についてですが、体育館格技室は、札幌市公共施設予約情報システムからの申込みはできず、受付窓口に応じなければなりません。窓口受付であっても、利用のためのルールが予め明確になっており、利用者に十分周知されていなければなりません。その点が不十分だったと考えざるを得ません。また、抽選申込みや利用申請等の正規の手続きを省略する等、財団自らが定めた要領どおりの運用もなされていませんでした。これらのことも苦情に繋がったと考えられますので、要領を含めて検討すべきと思います。

「個人利用」と「専用利用」についてですが、格技室の一部時間帯についてバランスを欠くこととなり、急遽是正しようとしたことが苦情の直接原因となったようです。今回土・日曜日を月に1回「個人利用枠」へと変更しましたが、個人利用と専用利用の枠や空き補充の考え方等を予め整理、決定しておかないと、今後も同様の事態が起こることは十分に考えられます。改善に向けて検討をお願いします。

なお、市には、指定管理者の管理が適切であるか否かを常に把握し、不適切な実態があれば指導する責任があります。市と指定管理者で構成される体育館グループ運営協議会等を活用し、改めて実態を調査し、必要な指導を早急に行っていただきたいと思います。

※本事案はフォローアップ調査未実施のため、市の改善状況等を掲載していません。

(10) 不法占用物が残存する市道の整備

自宅近くにある東西方向に走る市道について、歩道をつけるべきだと長年言ってきた。その市道は図面上幅員 10.91mあることになっているが、道路の両側から住宅の塀や庭等が市道にはみ出ており、実際の幅員が7mほどになっているところがある。もともと、この市道は民間会社から寄付されたものであり、その協力を無にしないためにも、幅員 10.91mが確保されて然るべきと思う。

最近になって、この市道のすぐ南と北の市道が相次いで整備された。本来は本件道路こそ先に整備されてもよかったが、一向に整備がなされない。市が市道の整備を行うことを明確にし、住民らに対して毅然とした姿勢をとることが必要なのではないだろうか。現在、降雪によって見通しがきかなくなり通行に危険を感じている。一刻も早く、整備に着手すべきである。

オンブズマンの判断

本件申立てを受けて、オンブズマンは現地に赴きました。整備工事を終えた南と北の道路に比べると、道路や電柱が設置されている箇所がまっすぐではなく、また、積雪で通行しにくくなっているにもかかわらず、車両の通行が頻繁にある道路であり、歩行者の安全が確保されているのだろうか、という疑問を持ちました。

市は、かねてから本件道路を整備する必要性を認めていたとのこと。本件調査において、市は、不法占用物の是正に時間を要していたものの、ようやく整備工事費を予算化（平成23年度予算案に盛り込んだ）し、不法占用物が2件残ったままではあるが、工事に着手し、今年中に工事を終わらせよう、と回答しています。確かに、オンブズマンとしても、本件道路で問題となっている占用物をなくしたうえで、工事を行うべきだとは思いますが、しかし、不法占用物が残っているために、一向に工事が行われなことは、いびつな道路が放置され、交通安全上も問題であると考えます。本件においては、時間はかかりましたが、申立人が希望されているように、両側に歩道が付く形で、工事が行われる見込みです。

市は、一部の不法占用物を残したまま先に工事を行い、引き続き是正指導をしていくとのことであり、オンブズマンとしても、残る不法占用物の所有者・権利者に対して引き続き市による撤去指導が為され、本件道路の整備が着実に為されるよう、強く要望したいと思います。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成 23 年 4 月現在

今年度の工事については予定通り発注準備を進めています。

残存する不法占用物のうち、道路整備時に撤去することの確約を得ているものについては、工事に支障のないように撤去するよう、あらためて指導いたします。また、是正の確約が得られていない 2 件については、工事の着手を踏まえ、引き続き是正指導を行ってまいります。

(11) 国民健康保険に関する職員の誤った教示

会社を解雇され、今後の健康保険の選択のため、平成 22 年 5 月中旬、解雇を理由とする国保の減免措置に該当するかどうか区役所に相談に行った。その際、「減免措置に該当し、保険料は月額 1 万円前後」と言われたため、月額 16,800 円の健康保険組合の任意継続を断り、国保に加入したが、6 月初旬、前回、離職票を示しながら、自分の状況について説明したにもかかわらず、「報酬制度社員のため解雇を理由とする減免措置に該当せず、保険料は月額 20,800 円」と言われた。そして、「所得激減による軽減措置にあたるかもしれない」と言われ、徴収担当職員に引き継がれ、約束書を交わした上で減額された保険料（月額 5,000 円）をきちんと納付してきたが、平成 23 年 2 月、資産状況調査の結果、保険料減免はできないことになったとされ、未納分の支払いを求められ、3 月初旬には差押執行予告書まで送付されてきた。なお、所得激減による減免措置で資産が問題になるという説明は受けていない。

「解雇を理由とする減免措置」が報酬制度社員に適用されないことを認識していなかった職員や「所得激減による減免措置」が、資産状況を調査のうえでその可否を判断されることを言わなかった職員の認識不足・説明不足は非常に問題ではないか。また、職員の誤った教示で国保に加入し、損害を被ったが、どうしてくれるのか。

オンブズマンの判断

市によると、5 月に加入窓口で対応した職員は、その時点では申立人に関するデータがまだなかったため、申立人から解雇されたことや所得がないこと等を聞き、解雇等理由減額制度に該当する可能性があることを、制度を紹介するリーフレットを見せながら適切に説明しており、誤った教示をした事実はないとのこと。また、所得激減減免制度についても、財産調査を行う旨明記されている「納付約束における注意事項」を交付して納付相談窓口できちんと説明しているとのこと。

しかしながら、市民が、解雇等理由減額制度の前提である「給与所得」の意味を予め十分に理解できるとは思えず、職員が申立人から十全に事情聴取していれば、給与所得がないことがわかったのではないのでしょうか。申立人が提示したという離職票には、勤務していた会社名と歩合により変動がある旨が記載されており、給与所得ではない可能性が高いことに職員が気づいていれば、そ

の場合についての言及があったのではないかと、思われます。オンブズマンとしては、申立人本人が離職票を持参し、窓口を訪れていたにもかかわらず、このような事態に至ったことが残念でならず、状況にもよるでしょうが、職員の誤った教示を原因とした損害賠償の問題にも発展しかねないことだったと思います。

また、納付相談窓口でのやり取りについて、翌年1月の所得確定まではあくまで仮の保険料であることや、滞納した場合に財産調査を行うことを職員が説明した、と市は説明していますが、申立人には十分に理解されていなかったようです。いずれにしても、申立人が生命保険を財産とは考えなかったことも、市民感覚としては当然のように思えます。職員にとっては常識となっている事務知識であっても、市民の側は全く制度について知らないわけですから、誤解が生じることのないよう、とりわけ制度の利用条件等の重要事項は、十二分に注意しなければなりません。

そして、所得激減減免制度に所得と財産という2つの要件があるならば、財産調査を行う旨を明記する文章だけではなく、その旨をきちんと事前に告知する必要があるのではないのでしょうか。市は、今回のことを教訓として、職員用マニュアルを詳細に定めるだけでなく、市民への交付文書の記載についても、必要情報をわかりやすく伝えているか、年度ごとの改定の際に点検する等して、市民への説明・対応に万全を期していただきたいと思います。

※本事案はフォローアップ調査未実施のため、市の改善状況等を掲載しておりません。