

Ⅱ 実際の苦情申立て事例（平成23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、「市の改善等の状況」については、フォローアップ調査（平成23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) 身体障害者手帳の却下理由の説明
- (2) パークゴルフ場の利用環境
- (3) 固定資産税の還付手続きの遅れ
- (4) 救命救急を引き継ぐ際の救急隊員の態度
- (5) 自立支援医療変更手続きの勧奨
- (6) 所有地に無断で捨てられた残土に関する市の対応
- (7) 民生委員の対応
- (8) PTA会長に対する校長の配慮を欠いた行為

2 市の業務に不備がなかった事例

- (1) 職員の誤った説明による子ども手当の不支給
- (2) 建物設備等の保守管理業務への最低制限価格の導入
- (3) 受動喫煙防止条例の制定
- (4) ツルツル路面での転倒事故と市の責任
- (5) 国保料納付に関する職員の心ない発言

3 調査をしなかった事例

ヘリコプターの騒音

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例（要約）

(1) 身体障害者手帳の却下理由の説明

区役所で身体障害者手帳の申請を行ったところ、却下決定通知書が送られてきた。医師からは、手帳の交付要件に該当する「4級相当の障がい」であるという診断を受けていたため、区役所に行って却下となった理由を尋ねたが、職員の説明はよく分からず、理由を書面に記載するように求めても、対応してくれなかった。

なぜ、手帳の交付が認められなかったのか、その理由について、きちんと分かるように文書で説明してほしい。

オンブズマンの判断

市によれば、申請が却下となった理由は、申立人の障がいの程度が手帳の交付要件に該当しない「7級相当」であったからとのこと。申立人が提出した医師の診断書・意見書も市からの照会を受けて「7級相当」に修正がなされたとのこと。

このことについて、市は、却下通知書を送付する前に申立人にお話しをしたとのことですが、理由を文書にすることはできないと申立人に伝えたかどうかについては、確認ができませんでした。

なお、オンブズマンが却下通知書を確認したところ、却下理由の記載内容が十分ではないと感じました。手帳が不交付となった申請者に届けられる文書がこの通知書のみであることを考えると、例えば、「申請者の状況は〇〇であり、障害者等級〇相当であるから手帳の交付要件に該当しない」などというように、もう少し丁寧に記載し、却下決定となった理由を申請者に分かりやすくするための工夫が必要であると思います。

市の改善等の状況 ※平成23年10月フォローアップ調査

今回の申立てを踏まえ、書面や電話、面談等で市民に説明を行う際には、これまで以上に丁寧に、かつ、分かりやすく行うことを職場内での共通認識としました。

また、今回の申立て以降、手帳の却下決定書を送付する際には、障がいの状況などを具体的に記載し、等級の程度が手帳交付の要件に該当しないことなどを分かりやすく説明するような工夫を行っております。

(2) パークゴルフ場の利用環境

私は、河川敷にあるパークゴルフ場を利用しているが、コースに下りるための階段の位置が分かりにくいことから、草を踏んで坂を下りているため、すべりやすく、非常に危険である。分かりやすい場所に階段を造るか、コースの位置を替えるなどの対応をしてほしい。

また、自転車でパークゴルフ場に行っているが、駐輪場がなく、土手の上にある溝に停めているため、上り下りも大変である。近くに平らな場所もあるが、人気（ひとけ）がないため、パンクさせられるなどのいたずらも多いようである。人通りが多く、目につく場所に駐輪場を造ってほしい。

オンブズマンの判断

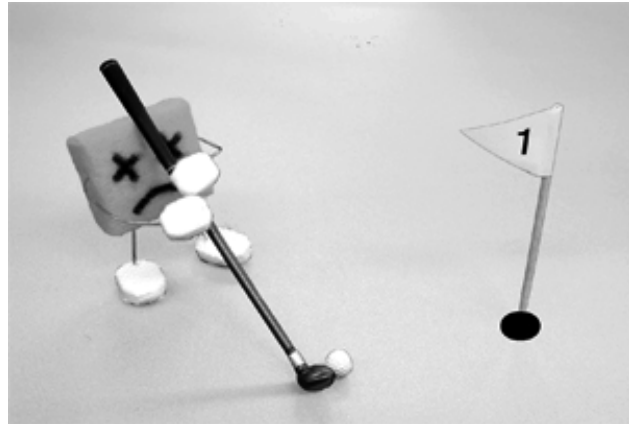
オンブズマンが現地に行って調査したところ、第1ホールに下りるための階段が少し離れた場所にあり、自転車が道路脇の草地にある溝に停められている様子を確認いたしました。

ところで、市が本件申立てを受けて現地調査を行ったところ、第1ホールは、北海道の許可を受けていない、当初とは異なる場所に造られていることが分かったとのことです。当パークゴルフ場は、造成されてから10年以上が経過しているにも関わらず、今日まで、現状を把握できていなかったことについては市としての管理・監督が不十分だったと言わざるを得ません。

市は早急に現状を把握し、次のいずれかの対応をお願いしたいと思います。

[改善案A]	[改善案B]
第1ホールを本来の場所へ戻す。	第1ホールを現在の場所に残す。
こうすることにより、第1ホールとコースに下りるための階段についても、適正な位置関係になると考えます。	この場合、利用者の安全についてきちんと検討したうえで北海道への許可申請を行ってください。 また、危険防止のため、利用者に階段を使用してもらうよう、周知を徹底してください。

次に、駐輪場についてです。現在のように、いろいろな場所に駐輪されている状況は、通行者にとっても利用者にとっても良いことではありません。簡易な駐輪場の確保等について、早急に具体的な検討をしていただきたいと思います。



市の改善等の状況 ※平成24年5月フォローアップ調査

当パークゴルフ場の第1ホールにつきましては、内部で検討を行い、維持管理の委託先や北海道との協議を重ねた結果、当初設置されていた場所へ移動することとしました（オンブズマンの「改善案A」で対応）。

それまでは、引き続き、危険防止のため、階段を利用してもらうよう、注意喚起の看板を設置して利用者の安全確保に努めてまいります。

また、駐輪場については、北海道と協議した結果、札幌市が草刈等を行うことで階段の近くに広場を設け、スペースを確保することとなりました。

今後も当パークゴルフ場の管理状況について、実際に現地を確認するなど、良好な管理運営に努めてまいります。

(3) 固定資産税の還付手続きの遅れ

昨年建てた住宅の固定資産税の算定に誤りがあることが判明した。

市の職員はミスを認めて謝罪し、納め過ぎとなった税金の返金については、内部的な処理期限の関係から、翌月の手続きとなり、その方法は、電話か郵便で連絡するとのことであった。

しかしながら、翌月下旬になって、税額等を修正した通知書は届いたものの、返金方法については、何の連絡もなかった。

市に問い合わせたところ、担当の職員は休暇で上司も不在とのことと全く要領を得ず、返金を担当する部署に私の返金に関する連絡もされていないことが分かった。

市のミスであるにもかかわらず、あまりにもおざなりな対応である。職員が休むこと自体に問題はないが、関係部署で情報の共有がされていないことに驚いた。

オンブズマンの判断

市によれば、本件の還付手続きに要した日数は、要領等に照らして問題ないとのことですが、オンブズマンとしては、時間がかかっていると感じました。

市は、今後、還付手続きの担当部署と連携を取り、本件のように市のミスが原因である場合には、納税者に還付金支払までの見込みを正確に伝えて理解を得るよう努め、通常書類と別に管理して、できる限り早く手続きを行いたいとしています。オンブズマンとしては、こうした市による改善を見守りたいと思います。

なお、市は還付金の入金口座を確認するために文書を送付していますが、定型的な文面のみでの記載であり、市の誤りによって迷惑をかけた納税者に送る文書としては、内容があまりにそっけないように思いました。謝罪などの記載を加えるべきはないでしょうか。

また、情報の共有体制について、市は、システムの制約による問題もあり、担当職員が不在である場合等の対応が十分にできていない状況があったとしています。今後、市は、システム改修の検討を行っていくとのことですが、コスト面等の問題もあるでしょうから、オンブズマンとしては、ひとまずは、紙媒体による連絡体制の構築や職場内での工夫などによって、市民からの問合せに迅速かつ正確に対応していくように求めたいと思います。

市の改善等の状況

※平成 24 年 5 月フォローアップ調査

本件のように市のミスが原因で税額の変更が生じた場合の事務について、次のような改善を図りました。

(1) 還付金支払に要する期間短縮のための改善

- ① 税額の算定変更が判明した場合は、担当部署に納付の状況、還付金発生の見込み、その後の手続きについて必ず確認を行う。
- ② 還付金の支出手続きが必要な場合には、速やかに納税者に謝罪し、経緯や今後の手続きの流れなどについて丁寧な説明を行う。
- ③ 税額修正の通知書と還付の方法を確認する書類は、一緒に送付することとする。

(2) 納税者に十分な謝罪の意思を伝えるための改善

- ① 税額の算定変更が判明した際は、速やかに説明と謝罪を行う。
- ② 納税者に還付方法の確認を行うために送付する書類に、お詫びの言葉を付して送付する。

(4) 救命救急を引き継ぐ際の救急隊員の態度

路上で高齢者が心肺停止状態で倒れている場面に遭遇した。自分は、救命講習を修了していたので、蘇生措置を試みたところ、心拍が回復した。

救命講習では、救急隊に引き継ぐ際に経過を報告するよう指導されたので、救急隊到着後、自分が行った蘇生措置の内容やその後の経過などについて報告したが、救急隊員は「はいはい」と言うだけであった。

救急隊員は、緊急事態に対応した市民の経過報告をしっかりと聞き入れるべきである。一般市民による対応を信頼していないのか。今回の対応に不満を感じている。

オンブズマンの判断

一刻を争う状況にある傷病者に対し、できるだけ早く救命措置を講じる必要があることは、市民の間にかなり浸透していると思いますが、実際に傷病者の体に触れ、救命措置を講じることは、ある種勇気が必要だと思います。オンブズマンは、申立人の行為に尊敬の念を覚えました。

オンブズマンが確認したところ、救急隊の到着前に救命措置が講じられたことや申立人の報告内容についての記録が残っておりました。その意味では、申立人の処置及び報告は市に伝わっており、その後の救命措置に活かされたということができると思います。

本件について、市は、申立人に対して「ありがとうございました」と感謝の言葉を伝えたとしていますが、緊迫した現場の状況を考えると明確に伝わらなかった可能性があるかと回答しています。

オンブズマンとしては、緊迫した救急現場における救急隊員の活動に優先順位があることは理解しますが、救命措置の実施や報告に対してはできるだけ丁寧に応じ、せつかくの救命処置を講じた市民に不快な印象を持たれることのないよう心掛けていただきたいと思います。



市の改善等の状況

※平成23年10月フォローアップ調査

本件の申立てを受け、各救急隊員はもとより、関係する職員全員に対して、市民に対する接遇についての指導を行い、再発防止を指示いたしました。

また、全署員を対象として、市民に対する接遇についての研修を実施いたしました。

(5) 自立支援医療変更手続きの勧奨

私は、障害者自立支援法による「自立支援医療」を受給している。昨年度の所得が少なかったことから負担軽減措置について調べたところ、月額医療費の自己負担上限額が減額となることが分かった。そこで、8月に区役所で手続きをしたところ、「減額の適用は翌月からになる」と言われた。

確かに、自立支援医療の受給者証には、「自己負担上限額の変更の必要がある時は申請すること」と記載されているが、市側も所得の確認ができるはずであり、対象者に申請の勧奨をすべきではないか。

オンブズマンの判断

本件は、申立人が6月に自立支援医療の受給者証の更新申請をした後、8月に入り改めて自己負担上限額の変更申請を行い、その結果、9月から減額された上限額が適用になったというものです。

市によると、受給者の所得状況は、毎年7月1日に更新されるため、4月から6月までに更新申請の審査をする場合は前年度の所得区分、7月1日以降の場合は当該年度の所得区分に基づいて自己負担上限額を決定するとのこと。

申立人は、自分の自己負担上限額が減額されることを自ら調べて初めて知り、変更申請を行うに至ったことから、市に対して、対象者には積極的に手続きの勧奨を行うことを求めています。

オンブズマンも、このような申立人の主張には酌むべき点があると考えます。市は今後、自己負担上限額が変更となる場合の適用期日を案内文書に記載し、注意喚起を行うと回答しています。これと併せ、支給認定の変更のあり方や仕組みについても分かりやすい表現と適切な方法で受給者に説明し、変更の対象となる受給者からの手続きを積極的に促すような対応を求めたいと思います。

市の改善等の状況 ※平成24年5月フォローアップ調査

- (1) 支給決定通知書を送付する際の案内文書に、所得区分に変更があった場合、申請の翌月から適用になることなどを分かりやすく記載しました。
- (2) 市の関係ホームページについても、(1)のような注意書きを記載し、内容の充実を図りました。
- (3) 今後も研修の場などを活用し、所得区分が変更になった際の届出等について、申請者に注意喚起を行うよう、改めて職員に周知していきます。

(6) 所有地に無断で捨てられた残土に関する市の対応

2年程前、私の会社が所有する土地を含む区域に、知らないうちに業者が残土を捨てていることが分かった。

市の担当課に対し、所有者の了解がなくても許可をするのか確認したところ、職員は、「市は許可をしているのではなく、残土の廃棄は届出のみでできる。罰則も市の責任もない。」と繰り返すのみであった。

捨土に関する届出には、土地所有者の使用承諾書を添付することになっているため、捨土の搬入を行っている業者（A社）が提出した書類を調べてもらったところ、宛先不明で返送された私の会社宛の郵便はがきがあり、宛先には、私の会社の古い住所が記載されていた。

私は、市に対し、大変困っているもので、元の状態に戻るよう協力してほしいとお願いした。ところが、工事期間を経過してもなお、残土を捨てにトラックが頻繁に出入りしていたため、再度、市に尋ねると、A社から工事期間延長の届出が提出されていたことが分かった。

以前、職員に苦情を申し立て、解決してくれるよう頼んでおいたのに、市は、なぜA社からの工事期間延長の届出を認めたのか。このような市の対応に強い不満を感じている。

オンブズマンの判断

市の捨土に関する要綱では、市は、捨土等に関する工事について、災害発生防止の観点から、技術基準を満たした工事については、その届出を受理することになっています。ただし、ここで留意すべきなのは、市は、捨土等に関する工事の届出について、ただ単に、書面審査のみで要綱の規定に適合している旨の認定をしてよいのかということです。

本件に関する市の対応は、一定の要件を満たした工事の届出を受理するのみという点を強調し、要綱の目的・趣旨に沿って必要な指導を行うという目的を果たすという積極的な姿勢が見られないのは残念と言わざるを得ません。

市が、申立人からの申出に従って、それなりの対応をしていることは確かですが、要綱では施行区域面積の3分の2以上の土地所有者の承諾を得るという努力義務が規定されているのに対し、本件においては、約7%分の土地所有権を有する者の承諾しか得ておらず、要綱の目的に則した形での市の行政指導が不徹底であることに、本件紛争の原因があることは否定できません。

また、行政は、民民間の法律関係には干渉できないとの市の言い分についても、それなりに理解できます。しかしながら、要綱の定めに従って届出がなされ、その届出が、要綱の規定に適合している旨の認定がなされた場合、そのことをもって、捨土工事自体が適法なものとの「お墨付き」を得たかのような形となります。その結果、工事の依頼主が、土地所有者の同意を得ることなしに、捨土工事等を実施しているというのが、本件の実態と思われま

す。市としては、要綱の目的・趣旨に則して、届出書の受理及びその後の工事の実施状況等を点検し、特に防災上の観点から記載の計画書が遵守されていない場合には、積極的に行政指導を行うべきであると考えます。



市の改善等の状況 ※平成 24 年 5 月フォローアップ調査

市に届出のあった捨土工事について、工事の状況の確認や確認した結果の記録方法を見直し、より積極的な行政指導ができるように改善を検討しています。

また、本件のように、造成主と土地所有者が異なる場合、施行区域面積の3分の2以上の土地所有者の使用承諾を得る努力規定が設けられていますが、承諾を得ていない土地に対しても工事を実施して良いと市が認定したような誤解を与えかねないため、要綱の規定改正についても検討を行っております。

(7) 民生委員の対応

区役所に生活保護受給の相談に行き、後日、申請手続きを行った。その後、地元の民生委員が自宅にやって来て、名乗ることも、事情を聞くこともせず、「働いているのか」などと、強圧的で差別的なことを言われた。このような人物を民生委員に任命すべきではない。

オンブズマンの判断

民生委員は、社会奉仕の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ、及び必要な援助を行い、もって社会福祉の増進に努めるものであり（民生委員法第1条）、必要に応じて、住民の生活状況を把握したり、その援助を行うなど、住民の福祉増進に資する活動を行います（同法第14条）。また、生活保護上、市町村長や社会福祉主事等の事務の執行に協力するものとされています（生活保護法第22条）。

今回の民生委員の申立人宅への訪問や面談は、これらの規定に基づいて行われたものです。

本件の担当民生委員の言動が、申立人が言うように強圧的で差別的なものであったかどうかについては、双方の言い分に隔たりがあり、オンブズマンとしては、そのいずれが正しいのかについての判断はできません。

ただし、民生委員の上記本分や役割を踏まえれば、民生委員としては、相手方に対して、優しく、思いやりのある言動が望まれます。本件において、申立人が民生委員の言動に強圧的で差別的な感じを抱いたとすれば、それは決して好ましいものではありません。

民生委員に対しては、今まで以上に、相手方に対する言動に、慎重に配慮するよう期待します。

市の改善等の状況 ※平成24年5月フォローアップ調査

昨年開催された区民生委員・児童委員協議会代議員会の席上において、本件の詳細について報告し、民生委員の本旨に立ち返り、より一層丁寧な対応を心がけるよう、各民生委員への周知を依頼しました。

(8) PTA会長に対する校長の配慮を欠いた行為

私は中学校のPTA会長をしているが、会長である私が十分に確認しないままPTAの「事務局だより」が発行されるなど、会の運営が一部の役員や委員にばかり配慮した状態で行われてきた。

そうした中、PTAの顧問である校長から、今年度のPTAは会長不在のまま進める、来年度の役員候補にも入ってもらわないなどと記載された文書を渡された。

このような行為は、校長という強力な立場を笠に着た理不尽なものであり、精神的、神経的に大きな負担となった。文面の撤回と正式な謝罪を求めたい。

オンブズマンの判断

PTAは、父母と教員が協力して家庭・学校・社会における児童生徒の幸福な成長を図ることを目的とする団体であり、その運営は、自主性が尊重されなければなりません。団体運営のため、会長、副会長等の役員が設けられており、校長は顧問としてこれらの役員や会員等からの相談を受ける調整役となることが期待されています。

役員や顧問は、役員会を構成し、PTA活動を円滑に進めるために必要な業務を行います。その際には、民主的で公正な会議の運営と決定を行うことが求められており、例えば、役員間で意思の疎通を欠き、あつれきが生じたような場合には、互いの意見を尊重しながら、粘り強い話し合いを継続することが必要です。

本件において、PTAの顧問である校長が、役員会の議を経ることもなく、事実上、申立人のPTA会長の権限を一方的にはく奪するかのような挙に出たことは、いささか驚きを禁じ得ません。

ここに至る経緯からすれば、PTAの顧問である校長が本件文書を送付した心情、意図も理解できないわけではありませんが、それにしても、上記校長の行為は、申立人の立場に対する配慮をやや欠いており、軽率であったと言わざるを得ません。校長に対しては、自省と自制を求めます。

また、市の教育委員会には、PTAと学校の自主性を尊重しつつ、両者が協力関係を維持継続できるように、適切な指導・助言をしていくことを期待します。