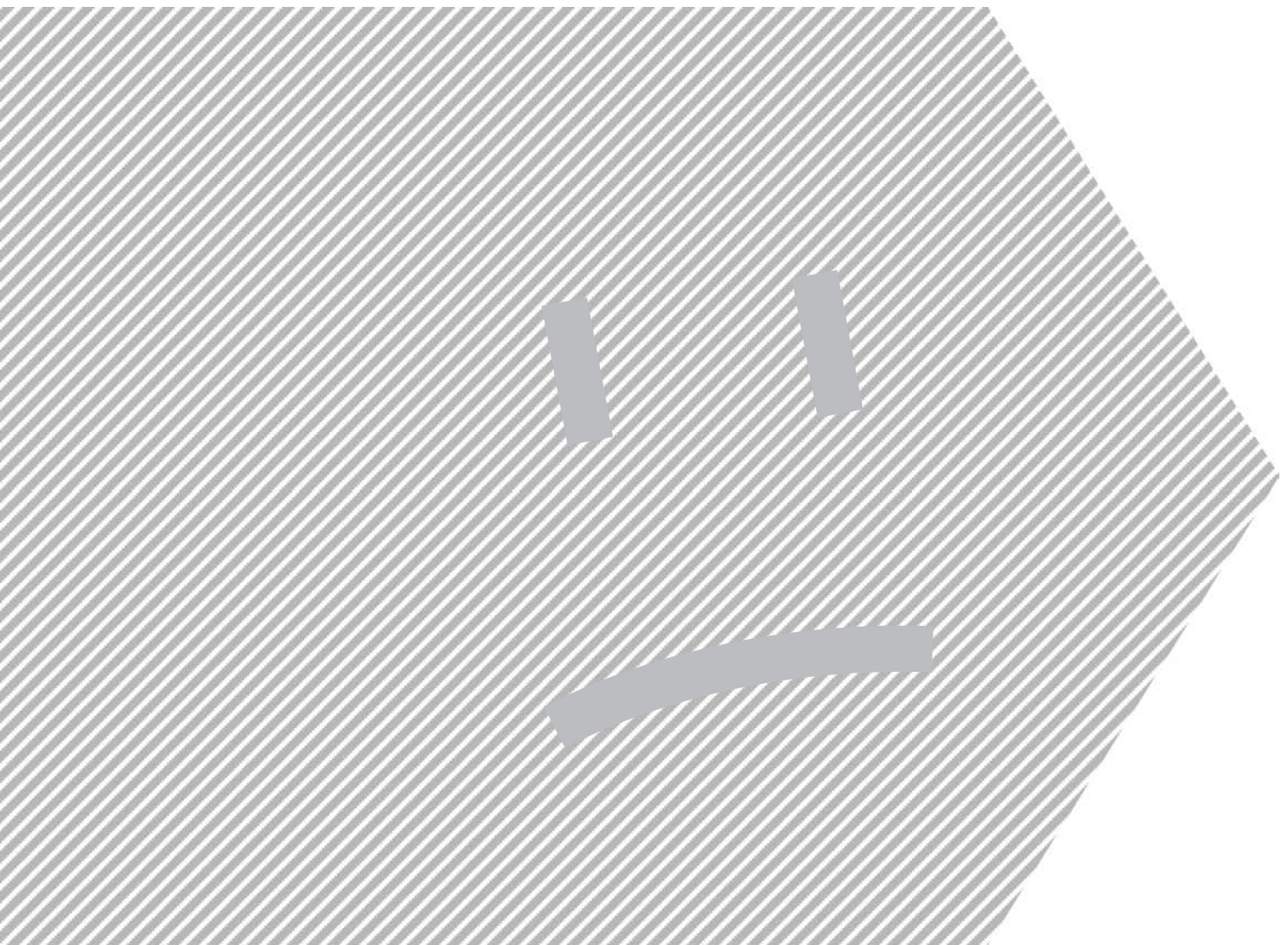


Ⅱ 実際の申立て事例

- 1 申立ての趣旨に沿った事例
- 2 市の業務に不備のない事例
- 3 発意による調査の事例
- 4 調査をしなかった事例



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ものを選んで掲載しました。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19年度に調査結果通知をした事案を対象に実施）に対する市の回答等を掲載しています。

1 申立ての趣旨に沿った事例

札幌ドームの身体障がい者の送迎について	
<p>昨年、申立人が所属するボランティア団体が、身体障がい者（車椅子）を札幌ドーム（以下「ドーム」という。）へ送迎した際、「身障者用駐車券」（1,000円）の予約購入が必要だと言われた。当該団体に、再度、ドームへの送迎予約が入ったため、申立人がドームへ電話で確認したところ、コールセンターの職員からやはり「身障者用駐車券」の予約購入が必要であると言われた。駐車をしないのに、なぜ料金が発生するのか納得がいかない。タクシーは無料ということであり、自家用自動車による送迎も同様に扱ってほしい。</p>	
調査対象機関	観光文化局（スポーツ部施設課）

1 市の回答

1 札幌ドーム駐車場の設計について

ドームでは、来場手段として、原則、公共交通機関を利用させていただきようお願ひしておりますが、公共交通機関の利用が困難な方々（遠方からお越しの方や身体障がい者の方等）のために、駐車場を設けております。現在の駐車場は、ドームの収容規模や前述した駐車場の利用目的及び立地環境上の制約等を勘案して設計されたものです。ドームの駐車場利用の可否及び料金設定については、行事の主催者が決定する事項であるため、以下では、「プロ野球の試合開催時」（以下「試合時」といいます。）における駐車場の利用方法について述べます。

2 試合時の駐車場利用について

試合時に駐車場の利用を希望される方は、チケット取り扱い会社の店頭もしくは電話にて、駐車券（身体障がい者の方については、「身障者用駐車券」1,000円、80枚まで。一般車用駐車券は2,500円。）の予約購入をしていただくこととなっております。予約制を採用した理由は、事故及び交通の混乱防止という点にあり、仮に、送迎車の出入を認めるとすれば、ドームの入口に向かって歩く駐車場利用者と駐車場出口へ向かう送迎車間の事故が生じるおそれがあります。また、「送迎」といっても、乗降に要する時間は様々であり、特に「迎え」の場合においては、試合終了時間が一定でないことから、事前に待機時間を予測することが困難であるという事情もあります。このような状況の下で、来場車数を把握することなく、随時受け入れるとすれば、駐車場内外の交通の流れを阻害して混乱を生じるおそれがあります。また、迎えの車の待機時間が長くなると、「送迎のための停車」は「駐車」と変わらないこととなり、「無料で長く待機する方」と「駐車券を購入して駐車する方」との間で不公平が生じるおそれがあります。したがって、送迎車の自由な出入を認めることは困難です。

しかし、身体障がい者の方においては、他の一般車よりも送迎の必要性が高いことから、「身

「身障者用駐車券」の半券をお持ちの方については、特別に再入場を認めることによって、「身体障がい者の方の送迎」を可能にしております。

なお、タクシーの乗降場を一般車にも開放して「送迎」を可能にするという案も考えられますが、タクシーの乗降場、待機場及び専用入口付近においては、タクシー協会が入場制限等を行なうなど、その時々状況に合わせて、管理・指導を行っております。ここに一般の送迎車の入場を認めると、迅速な移動を妨げ、他の来場者等にも多大な迷惑をかけるおそれがあることから、やはり一般車両への開放は困難と言わざるを得ません。

申立人におかれましては、以上の事情をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願いいたします。

2 オンブズマンの判断

市によると、試合時に駐車場を利用される方については、事故及び交通の混乱防止という観点から、一律に予約購入制を採る一方で、身体障がい者の方の送迎に対応するため、「身障者用駐車券」の半券の提示があれば、特別に再入場を認めているとのこと。このような予約購入制を採用した根拠ならびに身体障がい者の方に対する一定の対応が行われていることを考えると、オンブズマンとしては、現行の駐車料金制度は、やむを得ないものと考えます。

もっとも、オンブズマンが試合時の駐車場の状況を調査したところ、ドーム出入口に最も近いところに設けられている現在の身障者用駐車スペース内に、送迎のための乗降場を設けることは困難だとしても、より離れた場所に当該乗降場を設けることについては、検討の余地があるのではないかと感想を持ちました。「駐車料金」というものは、本来、「駐車」という行為もしくは駐車スペースを一定時間使用することについて発生するものであることから、オンブズマンは、「送迎」というあくまで一時的な停車については、可能な限り、料金を徴収しないことが望ましいと考えます。殊に、身体障がい者の方は、公共交通機関を利用することが困難であり、関係者による「送迎」がそれに代わる来場手段であることを考えると、当該乗降場を設ける必要性はより高いものと思われれます。

市が、膨大な来場車の誘導・管理について、市民が安全に公共施設を利用できるように綿密な計画を策定し、関係機関と連携を図る等、地道な努力をしていることは、オンブズマンとしても、十分理解しましたが、市民の要望に可能な限り応えるべく、駐車場への車の進入経路の見直し等も含めて、上記の点について改めて検討していただくよう希望します。

3 市における改善等の措置状況

札幌ドームでは、平成20年3月5日からコンサドーレ札幌開催試合、北海道日本ハムファイターズ開催試合をはじめとする各イベントにおいて、身体障がい者用駐車場の一部を送迎車両による乗降場所として使用することにより、送迎車両の受け入れを開始しました。(イベントによっては送迎ができない場合、または、駐車場を営業しない場合があります。)

ただし、迎えに来る車両の待機場所には限りがあることから、事前予約制とし、その対象を「身体障がい者手帳」「療育手帳」「精神障がい者保健福祉手帳」「いつくしみの手帳」「被爆者健康手帳」のいずれかをお持ちの方のみとしています。

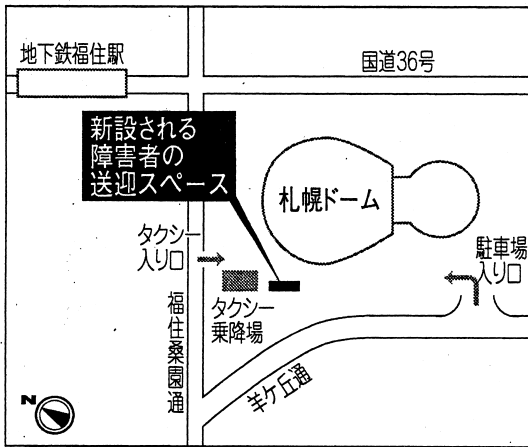
札幌ドーム訪れる障害者

車両送迎OK

イベント専用スペース設置
開催時

札幌ドーム(札幌市豊平区)は三月五日から、プロ野球・北海道日本ハム戦とサッカー・コンサドーレ札幌戦などのイベントの際に、身体障害者手帳などを持つ人が、送迎車両で敷地内まで入り、乗降できるようにする。従来は障害者用の有料駐車場を利用するしかなく、「送迎でお金を取る施設はほかにない」と、一部の利用者から批判が出ており、改善した。

(星野真)



対象となるのは、身体一時間後以降、再入場し障害者手帳のほか、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳、福祉タクシーなどの祉手帳、いつくしみの手帳、被爆者健康手帳を持つ入場者の送迎車。

これまで札幌ドームは、「乗降・待機場所確保が困難」として、送迎車を受け入れていなかったが、日本ハムが日本一になった二〇〇六年のシーズン後半から、送迎利用の要望が急増。中には「一台くらいなんとかならないのか」などと、不満の声もあったという。

ただ、七百―八百台が駐車できる一般駐車場も満車が続いているため、スペースの割り当てについて慎重に検討し、当面、一般分から二十台分を転用することにした。

利用には、電話予約が必要。送迎車は、専用乗降場所での入場者を降ろしていったん退場する。迎

札幌ドームは「来場者が一斉に帰る試合終了時には、待機場所がある車しか受け付けられないことをご理解ください」と話している。利用申し込みは札幌ドーム ☎850・1000へ。

各科毎に徴収される暖房費について

市立札幌病院では、1日に複数の診療科を受診する場合、各科ごとに「暖房費」を徴収している。市内の某大学病院において、上記の場合に、各科ごとに同費を徴収するか否かは、法律上、各医療機関に委ねられているとの説明を受けた。現に、当該大学病院では、10年ほど前から、各科ごとに同費を徴収することを止めている。このことを、市に、何度も申し出て、同費の徴収方法の見直しを求めてきたが、一向に改善されない。

調査対象機関 病院局（経営管理部医事課）

1 市の回答

本件申立てにある「暖房費」とは、法令上、「療養担当手当」という名目で算定される費用を指しているものと思われますので、以下、後者の用語に統一して説明させていただきます。

「療養担当手当」とは、北海道地区にのみ認められているいわゆる寒冷地手当のことであり、道内の医療機関は、毎年11月1日から翌年4月30日まで、患者に請求することができるものとされています。現在、当該手当は、「入院外一般診療」（いわゆる外来）の場合において、1件につき70円を請求することができ、総合病院において2科以上の治療を受けた場合には、各科ごとに請求できるものとされています。なお、外来診療の場合、当該手当の請求は、一診療科につき1ヵ月に一度限りとされています（健康保険法第76条第2号、厚生労働省告示第92号、北海道告示第3590号及び保健発第138号）。

市立札幌病院では、本件申立てにあるとおり、上記の関係法令に基づいて、1日に複数の診療科を受診する場合、各科ごとに当該手当を患者に請求しております。これは、当病院が、独立採算制を原則とする公営企業であり、健全な事業運営を行うために、法令の範囲内でのご負担をお願いしているものです。

以上のことは、昨年、本件申立人から、同様の要望を寄せられた際にも説明させていただきましたが、ご理解を得ることはできませんでした。

2 オンブズマンの判断

市によると、関係法令上、1日に複数診療科を受診する場合、各科ごとに当該手当を患者に請求するか否かは、各医療機関の判断に任せられており、市立札幌病院においても、当該規定を根拠に、「各科ごとに請求する」という運用をしてきたとのこと。

しかしながら、当該手当は、患者の受診する診療科が単数か複数かによって変動する性質のものではなく、各科毎に請求すべき実質的な根拠が見だし難いものと思われます。

独立採算制を原則とする公営企業である以上、少しでも増収に努めるとする市の姿勢は理解できるのですが、一方で、患者への診療費用等の請求は、一定の合理性に裏付けられたものでなければなりません。

例年、当該手当の請求は、11月1日受診分から始まるとのことですので、市には、それ以前に、当該手当の扱いについて、見直しを行うよう要望します。

3 市における改善等の措置状況

療養担当手当の同日複数科受診の場合の複数算定については、局内で検討の結果、算定のあり方を見直し、受診科数に関わらず、1日1回算定と決定し、会計システムの改修・更新に合わせ、平成20年1月1日から実施しています。

災害遺児手当の制度説明と認定月等の決定について

夫の死亡に伴い、労働災害の認定を申請し、また、区役所で児童扶養手当の仮申請を行った（この際、労働災害が認定された場合には、児童扶養手当は支給されないとの説明を受けた）。その後、労働災害が認定され、児童扶養手当の仮申請を取り下げたが、以下の市の対応に不満である。

- 1 児童扶養手当の仮申請をした時点で、市から、労働災害の場合は、災害遺児手当の支給対象になる旨の説明がなかった。また、児童扶養手当の仮申請を取り下げる際にも、この手当についての説明がなかった。市には、説明を失念した責任がある。また、制度の周知徹底を要望する。
- 2 災害遺児手当は、申請主義で、請求した月から支給されるとのことだが、労働災害の認定には、相当の日数を要しており、認定されるまでの期間不支給であることに承服できない。

調査対象機関	区（保健福祉部保健福祉課）
--------	---------------

1 市の回答

1 苦情申立ての趣旨1について

区役所では、申立人の夫（児童の父）の死亡に関して労働災害の認定請求がなされている状況を把握しており、労働災害の認定がされなかった場合に受給資格のある児童扶養手当についての説明をしました。しかし、労働災害が認定された場合に受給資格のある災害遺児手当の説明については失念しておりました。申立人の方に大変御迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。今後はこのようなことがないように、区役所では、早速、児童扶養手当の相談受付票の様式を見直し、災害遺児手当については、確実に説明することができるように改善を図りました。

また、制度の周知につきましては、現在も、本庁主管部局で、広報さっぽろや市のホームページ等で広報に努め、区役所でも、死亡届提出時に戸籍届出の窓口でお渡ししている主な手続一覧に掲載しています。手当担当窓口でもリーフレット等を用意しておりますが、今後も、本庁主管部局と協力しながら、制度の周知・徹底に一層努めてまいりたいと考えております。

2 苦情申立ての趣旨2について

災害遺児手当を労働災害区分で申請する場合、労働災害遺族（補償）給付決定には数ヶ月の期間を要することから、請求される方の利益を考慮し、認定される前であっても、先に遺族（補償）給付支給請求書（控）等の添付により申請の受付を行う運用となっております。

本件については、労働災害認定請求中という個別具体的な状況まで区役所で把握していたという特殊な事例であり、申立人の苦情申立てなどをもとに、災害遺児手当申請書の取扱いについて再検討した結果、児童扶養手当申請時における災害遺児手当の申請意思を認め、同日をもって申請があったものと判断し、同月分から手当を支給することといたしました。

2 オンブズマンの判断

本件苦情申立ての調査を通じて、本来であれば、児童扶養手当申請時に災害遺児手当を労働災害区分で申請することができたところ、区役所では労働災害認定に関係する他の事務手続きを行いながらも、災害遺児手当の説明を失念したために、同手当が支給されなかったという事案であることが分かりました。

この度、市は、オンブズマンの要請により、本件について再検討した結果、本件を「労働災害認定請求中という個別具体的な状況を把握していたという特殊な事例」とし、災害遺児手当申請書の取扱いについて「児童扶養手当申請時における災害遺児手当の申請意思を認め、同日をもって申請があったものと判断し、同月分から手当を支給する」として判断を改めました。

オンブズマンとしては、本件の具体的状況や災害遺児手当の運用状況等を総合的に判断すれば、市の上記判断は妥当であると考えます。今後、市には、本件のように市に不備があり、それを市も認めるケースについては、できるだけ早期に市民の権利利益の回復に努めることを望みます。

なお、本件を受けて、区役所では、児童扶養手当の相談受付票の様式を見直し、災害遺児手当について確実に説明することができるように改善を図ったとのことであり、災害遺児手当の制度の周知については、今後も、本庁主管部局と協力しながら、制度の周知・徹底に一層努めていくとのことですが、この対応については、全市的なものとなるよう要望します。

教員採用候補者選考検査願書の記載内容について

教員採用候補者選考検査（以下「選考検査」という。）の願書に、配偶者及び子の有無（同居か否かを含む）の欄がある。教員採用候補者の選考にあたって、本当に必要な情報なのか。

調査対象機関 教育委員会（学校教育部教職員課）

1 市の回答

選考検査は、北海道（以下「道」といいます。）と札幌市（以下「市」といいます。）が共同で実施しています。したがって、以下では、市の所管範囲において、申立てに対する回答を述べます。

道及び市の選考検査の願書には、配偶者及び子の有無（同居か否かを含む）について記入する欄がありますが、市では、合否の判定及びその後の赴任先の決定において、この欄の記載内容を考慮することは一切ありません。

他方、道においては、当該欄において「有」と記載された方で、かつ、採用候補者名簿（道採用を希望する受検者で、第2次検査に合格した者を登録する名簿）に登録された方については、赴任可能範囲を確認する書類を送付するために活用しているとのことです。しかし、合否の判定に考慮することは一切ないとのことでした。

2 オンブズマンの判断

市によると、選考検査は、道と市が共同で行っているため、願書も共通のものが用いられているとのことです。

市としては、「配偶者や子の有無等」についての記載内容は合否の判定及びその後の赴任先の決定について一切考慮しないとのことです。しかし、共同実施者である道は、この欄の記載内容を合否の判定に考慮することは一切ないとのことですが、その記載内容を赴任可能範囲の確認書類を送付するのに活用しているとのことでした。

これによれば、市については、受検者に「家庭を持っていることが受検上、不利に働くのではないか」等との疑念を抱かせる要因になるとも考えられる当該欄は全く必要のないものです。

市では、札幌市個人情報保護条例第7条1項において、個人情報の収集は、事務目的を達成するために必要な範囲内で行われるべき旨を定めています。このことに基づけば、市での採用を希望する受検者から、「配偶者や子の有無等」の不要な個人情報を収集することとなる現在の願書の様式には問題があるといわざるを得ません。

当該欄の記載内容を赴任可能範囲の確認書類を送付するのに活用しているとする道についても、その記載内容は、採用候補者が確定した後（採用候補者名簿登録後）に、改めて該当者全員に、確認を行えば足りるものと思われまます。

そこで、オンブズマンとしては、市に対して、願書の当該欄を削除することが可能かどうかについて、道と早急に協議するよう要望します。また、当該協議の結果、道が当該欄の必要性を主張し、当該欄の掲載が継続する場合であっても、市としては、「札幌市のみを希望する者については、記載不要である」旨の注意書きを願書の相当箇所に掲載するよう要望します。

【参照条文】

○札幌市個人情報保護条例

(収集の制限)

第7条 実施機関は、個人情報を収集しようとするときは、個人情報取扱事務の目的を明確にし、当該目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

3 市における改善等の措置状況

平成21年度教員採用候補者選考検査願書から、配偶者欄及び子の有無（同居か否かを含む）の欄に、「ただし採用希望区分が札幌市の者は記入不要です」と、注意書きを追加しました。



アパート建築に係る歩道の勾配について

近所でアパートを新築したときに、宅地の高さを約20cm上げたことにより、札幌市道の歩道部分に異常な勾配を付けた。

その事実を区の土木部維持管理課に通報したが、同課はこの工事が承認工事の申請なしに行われた違法な工事であるとの認識を持ちながら、後からその承認申請を提出させ、かつ道路構造令、札幌市福祉のまちづくり条例、その他の様々な法律、指針にうたわれている歩道の横断勾配2%を遥かに上回る10%を超える勾配の申請を承認した。

これは、違法工事を行った者の経済的負担を擁護し、交通弱者等歩行者の安全な通行を妨げている異常なことであるため、土木部長宛てで直接文書による回答を求めたが、残念ながらその回答は納得できるものではなかった。道路管理者たる市は、本件歩道を速やかに元の状態に還元させるべきである。

調査対象機関	区（土木部維持管理課）
--------	-------------

1 市の回答

アパートの新築工事に際し、違法に歩道の勾配をきつくしたとして、当地域に住む申立人から電話による通報がありました。区の担当職員が現地を確認したところ、無届けで宅地から歩道に摺り付け工事がなされていることが判明しました。

そこで、建築主に電話をして施工業者を確認し、市職員の立会いのもと、現地調査を行うことになりました。調査当日、現地では、工事を無届けで行ったことについて厳重に注意するとともに、①道路法第24条に基づく道路工事承認申請書を提出すること、②歩道勾配が急になっていることから、歩行者にできる限り支障とならないように勾配を緩く改善することを指導しました。

その後、施工業者から道路工事承認申請書が提出され、承認後、歩道表面の切り盛りなどの補修工事を行いました。

申立てにありますとおり、法令等では、歩道には2%を標準として横断勾配を付するものとする旨の規定がありますが、本件歩道の横断勾配は約15%と、法令の基準を大きく上回るものです。市としても、工事後の歩道の状況が最善の状態であるとは考えておりませんでした。①市が現地を確認した時点ですでに宅地内にロードヒーティングが施工されていたこと、また、②勾配についての法令の基準はあくまでひとつの目安ではありますが、実際にはこの基準を超える歩道が多く存在することもあり、市としても、やむを得ず承認したものであります。

今回のオンブズマンへの苦情申立てを受けまして、市では、歩道施工業者に対し、宅地内の工事も含め、本件歩道を元の状態に戻すことについて建築主、建物建築業者と検討するよう要請いたしました。

後日、施工業者から連絡があり、宅地内（ロードヒーティングを含む）の勾配を一部変更し、歩道の勾配を元に戻す抜本的な工事を行うとの回答がありました。ただ、工事の時期については、既にアパートは満室であり、入居者によるロードヒーティングの利用も始まっているため、工事は来春まで待つとオーナーから希望があった、との説明を受けました。

市としては、来春に抜本的な工事が行われるのであれば、今年の冬の間は、現地の巡回点検を強化し、転倒防止のための砂まきを行うなどの対策を講じることによって、歩行者の安全の確保に努めることにいたしました。工事までの間、申立人を含めた近隣の住民の方々には、通行上のご不便をおかけいたしますが、どうぞご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

2 オンブズマンの判断

今回の苦情を受けて、市は再度建築主や歩道施工業者との話し合いを行い、本件歩道を工事前の状況に戻すため、宅地の抜本的な工事を行うことになったとのこと。復元工事が、歩行者にとって最も危険な今行われず、春まで延びることはまことに残念ではありますが、諸般の事情を考えるといたしかたないのではないかと思います。苦情申立てがあった後の市の対応については、オンブズマンとしては評価したいと思います。

ただ、今回の問題の発端は、歩道施工業者から承認申請があった段階で、市は歩道の勾配が法令等の基準を大きく超えるものであるとの認識を持ちながら、承認を行ったことにあるように思います。

市は、承認を行った経緯について、①市が現地を確認した時点ですでに宅地内にロードヒーティングが施工されていたこと、また、②法令の基準はあくまでひとつの目安となるものであり、実際にはこの基準を超える歩道が多く存在すること、をあげています。

しかし、①については、仮に工事の大部分をやり直さなければならないことになったとしても、それは、そもそも施工業者が本来工事前に行うべき承認申請を行わなかったことに拠るものですから、その点について、市が業者に特別の配慮を行う必要はなかったように思います。また、②については、少なくとも工事前は基準を大きく超えるような歩道ではなかったわけですから、他に基準を超える歩道が存在することを理由に、正当化できるわけではないように思います。

今後、承認申請があった場合には、市はその申請内容が法令の基準を満たしているかどうかなどについて慎重に審査した上で承認を出すべきことは言うまでもありません。また、今後、業者が承認申請を行わずに工事を行うことがないように、市は、承認申請の必要性を明確に伝え、このきまりを遵守させるように努めてください。市がこのような努力を重ねていくことによって、市民は、「すべての人にやさしいまちづくり」を目指す市の取組みを実感することができるのではないかと思います。

歩道工事が来春となるため、市はそれまで、巡回を強化し、歩道に砂まきを行うなどの対策を講じるとのことです。近隣住民の歩行の安全が確保されるよう、市には最善の対応を期待いたします。

3 市における改善等の措置状況

- ・ 平成 20 年春に改修工事を行う旨、施工業者と確認書を締結しました。
- ・ 冬期間については、歩道の状況をパトロールし、必要に応じて砂まきを実施しました。
- ・ 全区の管理係長及び建設局道路管理関係係長会議で報告し、「歩道施工ガイドライン」等関係法令を遵守するようを伝えました。
- ・ 平成 20 年 4 月に全区の管理係長、区土木部内の工事担当者に全員に庁内メールにより、本格的に道路整備や承認工事が始まる時期がきたことから、今一度「歩道施工ガイドライン」を確認し、歩道勾配の 2%を遵守するよう通知をしました。
- ・ 区ホームページの土木部ページに「私人が行う道路工事に関する届出について」を掲載しました。
- ・ 「広報さっぽろ」の全市版に承認工事の届出について掲載、無届けの工事をしないよう啓蒙しました。
- ・ 窓口で承認工事の相談や申請があった場合に、施工業者に対し歩道勾配についての指導の徹底を図っています。

生活保護費の加算（支給）漏れと遡及支給について

生活保護を受給しているが、区役所の担当者から電話があり、「事務的なミスにより、生活保護の支給開始時から現在まで、加算について支給漏れがあったことが判明した。支給漏れのうち、2ヵ月分については、遡って支給するが、それ以前の分については、支給することができない。申し訳ない。」との連絡を受けた。申立人としても、毎月送付されてくる保護決定（変更）通知書に生活保護の支給額の内容が詳細に記載されていないことから、この時まで、当該加算の支給漏れを確認することができなかった。

以前、担当者から、「生活保護申請時に計算ミスがあり、過支給があったことが判明した。ついては、過支給分を返納して欲しい。」旨の連絡を受けたことがあり、その際には、市の指導に従って過支給分を返納している。

過支給の場合には、全額返納するよう指導するのに、支給漏れの場合には、前2ヵ月分しか遡って支給することができないという対応には納得がいかない。

調査対象機関	区（保健福祉部保護課）
--------	-------------

1 市の回答(要約)

1 収入認定の誤り及び支給漏れが判明した際に市が取るべき対応について

市は、生活保護の申請を受理した後、申請者に対して資産の調査等を行って、生活保護の要否・程度等を決定しますが、保護開始決定後に、新たな資産・収入が発見された場合で、かつ、当該資産・収入によって本来支給すべきでなかった保護費が支給されたと認められる場合には、市は、受給者に対して、当該資産・収入から保護費を返還するよう求めることになっています。

他方、「支給漏れ」が判明した場合については、厚生労働省社会・援護局保護課監修の生活保護手帳（別冊問答集）問447により、生活保護は現在の生活困窮に直接的に対処する給付であることから、遡及支給の限度については、原則として、発見月及びその前月分まで（計2ヵ月分）とされており、市もこれに従って対応しています。国が、例外的に2ヵ月を超える遡及支給を認めるのは、「①実施機関に届出をしており、被保護者に何ら過失はない。②届出したにもかかわらず、処分が行われていなく、不服申し立て期間（60日間）を経過して生ずる不可争力が生じていなく、ある意味では申請が行われているがpending（未決）となっている。③自治法に定める時効期間（5年）よりも短期間である。」という3要件を全て満たした場合とされており（平成2年度全国係長会議資料）、2ヵ月を超える遡及支給は、極めて限られた状況下でしか認められないのが実情です。

2 本件の経緯について

生活保護開始時に申立人の資産を調査した結果、未解約の定期預金があることが判明し、当時の担当は、申立人に対して、当該定期預金を解約するように指導しました。解約により発生した金額について、「未申告の預金等が8,000円を超えた場合は、保護開始時の手持ち金とは別に、全額について収入認定する」（区保健福祉部生活保護法運営方針）という取り扱いを錯誤し、8,000円を控除した金額を収入認定してしまいました。約2年後に現在の担当が発見し、直ちに申立人に対して説明と謝罪を行い、申立人の了承を得た上で、8,000円を収入認定しました。

年に1度行っている区保護課の定期点検において、申立人について毎月支給されるべき加算が、生活保護開始時以降、支給されていなかったことが発覚しました。申立人からは、生活保護申請時に関係書類が提出されており、加算の認定がなされていなかったことは、市の

事務処理上のミスに基づくものです。しかし、この未加算については、すでに申請時に保護開始決定されているものであり、上記1で述べた3要件のうち、②の要件を満たさないため、例外的な遡及支給は不可能であるとの結論に至りました。そこで、現在の担当者は、申立人に対して、支給漏れについて謝罪するとともに、「生活保護法上、保護費の追加支給額が生じた場合、原則として、発見月及びその前月分（2ヵ月分）しか遡及できない。」旨説明しました。申立人からは、当初、「定期預金解約の際の収入認定の誤りについては、2年も遡って収入認定したのに、追加支給の場合は、なぜ2ヵ月分に限られるのか納得できない。」旨のお話がありましたが、現在の担当者が法の趣旨等について説明を重ねたところ、一応のご理解をいただくことができました。

その後、市は、遡及支給が可能であった前月分からの加算を認定する保護の変更決定を行い、それに伴って発生した2ヵ月分の追加支給額を申立人の銀行口座に振り込みました。

3 本件に対する市の見解について

市は、申立人に対する生活保護の支給において、定期預金解約の際の収入認定を誤ってしまいました。その上、生活保護の申請時に加算を認定し忘れたために、生活保護開始時から長期にわたって、支給しておりませんでした。これらの誤りについては、市として、弁明の余地はなく、申立人に対しては、誠に申し訳なく思っております。

しかし、上記2件の誤りが判明した後に市が行った残額8,000円の収入認定及び加算の追加支給（発見月及び前月の計2ヵ月分）については、生活保護法及び国の指針に従って行ったものであります。

なお、申立人は、上記「苦情申立ての趣旨」において、「保護決定（変更）通知書には、生活保護の支給額が詳細に記載されていない」旨述べられております。

市としては、平成19年4月に当該通知書の記載方法を一部変更したところですが、詳細な内容については、担当ケースワーカーから、受給者の方々に丁寧に説明することで対応しておりますので、今後もしもご不明な点がありましたら、お問い合わせいただきたいと思います。

2 オンブズマンの判断（要約）

市は、所管する行政事務によっては、当市の自治のみならず、国の構成単位として全国的に均等な事務水準を維持すべき責務を負う場合があることは十分に理解できるところです。しかし、本来、支給すべきでなかった生活保護費を支給してしまった場合については、「最低限度の生活を送るために必要となる金額以上のものが支給されていたので、遡及して更正すべきである。」という立場をとりつつ、市のミスによって加算が支給されなかった場合については、「過去の生活保護は現在の生活困窮に直接的に対処する給付とはいえないため、遡及支給は2ヵ月分しかできない。」という立場をとることは、一般市民の感覚として、均衡を失うように思えてなりません。

また、市は、本件について、「例外的に2ヵ月を超える遡及支給が可能な場合」として国が示す3つの要件のうち、②の要件（届出したにもかかわらず、処分が行われていなく、不服申し立て期間（60日間）を経過して生ずる不可争力が生じていなく、ある意味では申請が行われているがpending（未決）となっていること）を満たさないため、遡及支給は不可能であった旨説明しています。

確かに、「本件の生活保護の開始決定は、基準生活費に各種加算等を加えた『最低生活費』を確定するために行われた1つの決定である」と考えると、この時点で「処分」が行われたことになり、不服申立て期間（60日）の起算点もこの時になります。しかし、当時の保護決定（変更）

通知書からは、受給者の側で「処分」の内容を確認することは著しく困難な状況にあったものと思われます。このような状況を考慮せず、市のミスで加算の認定漏れが生じていた場合にも上記の遡及支給の例外要件②を形式的に当てはめるという運用は、果たしてどれほどの市民の理解を得ることができるのか甚だ疑問です。各種加算を含む保護基準は、「最低限度の生活を保障する」（生活保護法第1条）金額として算定されているはずであり、そこに長期にわたる支給漏れがある本件のような重大なケースにおいては、その間、生活を切り詰め、必要であった諸物を購入することができなかつた事態が生じていたと推測することも十分に可能です。このような観点からすれば、過去に支給されるべきであった加算金は、現在においても「生活困窮に直接的に対処する」ものとして、追加支給の必要性が認められるものと考えます。

オンブズマンとしては、市は、申立人に支給していない加算分全額を遡及支給すべきであり、これについては収入認定を行うべきではないと考えます。市は、本件について厚生労働省に照会し、申立人の利益を擁護するため最大限努力するよう強く要望します。

なお、本件の2つの誤りは、担当職員の事務処理上のミスに基づくものであり、本件に関与した職員が真摯に反省すべきことは言うまでもありませんが、このようなミスが生じた大きな要因は、複雑かつ絶えず見直しが必要となる生活保護行政自体にあり、それによって、職員の負担も過大になっているのではないかとの印象を持ちました。そこで、再発を防止するためには、単純なミスを防ぐための方策と発生してしまったミスをなるべく早く発見して、市民の不利益を最小限にとどめるための方策が両方必要になるものと思われます。市は、ミスが起こりにくいシステムを導入するとともに、保護決定（変更）通知書についてもより詳細な情報を明記することが望まれるところです。財政逼迫の折から、直ちに変更することは困難かもしれませんが、一日も早く新しいシステムに移行できるよう真剣に検討していただきたいと思えます。

3 市における改善等の措置状況

- ・ 保護開始時から支給漏れであった加算について、厚生労働省に情報提供と照会を行ったうえで、実施機関として、今回のケースに限り、生活困窮に直接的に対処することが必要であると判断し、申立人に対し全額を遡及し支給しました。
- ・ 苦情等調査依頼を受けた時から、今まで以上に保護開始時にすべての被保護者に対し保護費の内訳（基準・加算等）について、詳細に説明をしています。
- ・ 被保護者に対する保護費の内訳（基準・加算等）の説明責任を徹底する旨を、平成20年度版区生活保護マニュアルに記載しました。
- ・ 加算とその根拠となる収入についての加算収入チェックリストの活用を徹底し、従来以上に支給漏れを未然に防止する体制を強化しました。
- ・ 現在、全区で使用している生活保護電算システムの見直しについて、保護決定（変更）通知書に保護費の内訳を明記するとともに、認定漏れをシステム側でチェックできるような仕組みに改善するように、本庁保護指導課に要請しました。



食品営業許可の更新申請手続きについて

私は飲食店を経営しているが、平成20年1月中旬に、札幌市〇食品衛生協会から、「食品営業許可の更新手続きについてのご案内」が送られてきた。その文書には、「申請に必要なもの」の1つとして、「実務講習会の受講証」が掲げられていた。そこで、仕方なく講習会に出席した。

ところが、その講習会の際、会場スクリーンに映し出されたものには、更新手続きに必要な書類として「実務講習会の受講証」は掲げられていなかった。そこで、講師である市の職員に質問したところ、「この実務講習会は更新手続き上義務付けられたものではないが、今の食品衛生状況を考えると是非受講してもらいたい。法令どおり『受講するよう努めること』と案内文書に書いたのでは受講しないから、義務付けた。」と言われた。

納得がいかなかったので、翌日、市の生活環境課食品保健係に電話を掛け、この講習会の法令上の根拠について質問し、受講の義務に根拠がなかったのなら、受講代等を返還して欲しい旨主張した。後日、電話をもらい、根拠となっている条例や要綱によると「受講するよう努めること」となっているが、受講代等を返すことはできない、と言われた。

昨今の食品衛生状況を考えると、受講するよう努めることを働きかけなければならない事情はよく理解できるが、法令上の根拠がないにもかかわらず、いかにも更新手続きの一要件であるかのようにして受講を義務化して受講代金をとるのはおかしいのではないかと。市に対して、受講代及び往復交通費の返還と、講習会受講のために営業できなかったことの休業補償を請求する。

調査対象機関	保健福祉局（生活衛生部生活環境課）
--------	-------------------

1 市の回答（要約）

平成15年に、食品を取り巻く環境の変化に対応するため、食品安全基本法の新たな制定、食品衛生法の改正が行われ、これらの法律で新たに食品関係営業者の責務として、「食品等事業者は、製造、調理、販売等を行う食品について、自らの責任においてそれらの安全性を確保するための知識の習得等に努めなければならない」ことが規定されました。

このため、市では、厚生労働省通知に基づき、営業者や食品衛生責任者が新しい知見を習得することのできるものとして、実務講習会を平成19年度からスタートしたものです。

実務講習会の開催にあたり、〇食品衛生協会から会員の方へお送りした営業許可更新手続きの案内文中等に、実務講習会の受講が義務であるのかどうかについて、曖昧な表現がありました。本講習会は、食品衛生責任者に対して、定期的に最新の知見等を習得するため、ぜひ受講していただきたいことから、受講を強く働きかける表現となっていました。

今後、案内文書等については、営業者や食品衛生責任者に誤解を与えないような内容に見直していきたいと考えております。

また、既にご説明しましたように、受講代金につきましては、講習会を一旦受講した後、返金することはできないものと考えております。

2 オンブズマンの判断

申立人は、営業許可の際に、実務講習会の受講が義務ではないのに、義務であるかのような案内文書を送ったのは問題ではないかと主張されています。

たしかに、保健所の文書には、「営業許可の有効期間内に実務講習会を受講する必要があります。」「営業許可の更新手続きの際、実務講習会の受講済証を確認しますので、更新申請前に受

講してください。」と記載し、○食品衛生協会の文書には、「申請に必要なもの」として、「実務講習会の受講済証」を掲げ、「飲食店や食品製造業などの食品衛生責任者を設置している更新施設は、実務講習会を受講した受講済証を確認させていただきます。」と記載されています。

この記載を見る限り、この文書を受け取った方が、受講義務があると信じて受講したとしても無理はありません。たとえ、市として、食品衛生の普及啓発を図る目的でこの講習会の受講率を上げる必要があったとしても、受講率の向上は、受講者側の受講意識の向上や開催日時の工夫など、別の方法で図るべきであり、あたかも受講義務があるかのような表現を用いることは、あってはならないことです。このような文書を送付すれば、受講義務があると信じて受講した人に対して、市に賠償責任が生じることにもつながりかねません。市には、このような誤解を与える表現を即時に改めるよう強く要望いたします。

ただ、申立人の場合も含めて、市に現実に被害を回復すべき責任があるか否か、責任がある場合の回復すべき被害の判断については、受講者が受講義務があると信じて受講していたか否か等についての詳細な事実認定が必要であるとともに、難しい法律問題も含んでいます。この認定には、十分な資料に基づいた慎重な判断が必要であり、簡易迅速な処理を求められるオンブズマンが軽々に判断することは妥当でないので、判断を差し控えました。

【参照条文】

○札幌市食品衛生法施行条例

別表1

第2 食品衛生責任者等

1～2 省略

3 従事者に対する衛生教育

(1) 営業者は、市長が行う講習会若しくは市長が適正と認めた講習会を自ら受講し、又は食品衛生管理者若しくは食品衛生責任者にこれらを受講させることにより、食品衛生に関する新しい知見を自ら習得し、又はこれらの者に習得させるよう努めること。

(2) 営業者、食品衛生管理者及び食品衛生責任者は、作業が衛生的に行われるよう従事者の衛生教育を行うこと。

