

## Ⅱ 実際の苦情申立て事例

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21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) 「つどーむ」の予約受付	17
(2) バス停広告板の安全性	20
(3) 市有地の貸付料についての増額通知文	22
(4) 隣の違法ガレージ	23
(5) 特例給付による児童手当の支給事由消滅	24
(6) 児童手当の受給による生活保護費の返還	26
(7) 戸籍謄本等の郵送請求への対応	28
(8) 119番通報を受けた職員の氏名の返答	29
(9) 障がいのある子のカルテ開示	30

### 2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 録音図書の貸出	32
(2) 建設汚泥（脱水ケーキ）の市域内処理	33
(3) 放置自転車の撤去費用徴収	34
(4) 定額給付金の亡母への不支給	35
(5) 夏まつりの迷惑行為への対応	36
(6) 雑がみ収集回数	37

### 3 調査をしなかった事例

○ 生活福祉資金の貸付	38
-------------	----

## 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例（要約）

### （１）「つどーむ」の予約受付

地域自治会の交流のための野球大会を「つどーむ」で行いたく、インターネットで予約しようとしたが、土日は既に埋まっており、これまで、利用希望日 1 ヶ月前に抽選申込みを行えたことはほとんどなかった。

受付要綱では、使用目的に応じて、受付開始時期を 1 ヶ月前、6 ヶ月前、12 ヶ月前、18 ヶ月前としているが、6 ヶ月前と 1 ヶ月前の受付の基準が明確でない。このため、私たちの野球大会と似た私設の野球リーグが 6 ヶ月前に受付されているのに、私たちの大会が 1 ヶ月前の受付になる理由がよくわからない。

さらに、ほぼ毎月、誘致された特定の団体による商業イベントが土日に優先的に割り当てられており、市民の土日利用が困難な状況にある。

商業イベントばかりでは、「スポーツ等を通して市民の交流の促進を図ることにより、市民の健康増進及び市民文化の向上に資する」という条例の趣旨に沿っていないのではないかと。市民団体の活動枠を月に 1 枠でも 2 枠でも設けて欲しい。

### オンブズマンの判断

先ず、要綱の 1 ヶ月前の受付と 6 ヶ月前の受付の基準が明確でないとの申立てについては、オンブズマンとしても、申立人のご指摘のとおり、その記述が利用者にとって適切で分かりやすい表現であるとは言い難いと思います。市は今後、これまでの経験的判断を整理し、再検討のうえ新たに策定した運用基準に沿って運用するとのことですが、なおグレーゾーンは残ると思われしますので、誤解や疑念をもたれることのないよう、運用上の工夫を求めたいと思います。

次に、特定団体による商業利用についてですが、平成 20 年度の土・日・祝日の商業利用は、全部で 33 日ありました。

市の説明では、「つどーむ」については、有数の全天候型大型施設としての効用発揮、施設の合理的な管理運営の観点から、コンサートなど、市民の健康増進及び市民文化の向上に資する商業イベントはもちろん、より広い商業的利用も想定している、とのこと。そして、要綱第 4 条に基づく「その他市長が必要と認めた行事」を誘致するための仮押さえについては、著しく他の利用の障害にならない範囲とし、現時点では、概ね 1 ヶ月に一度程度の運用を考えている、としています。オンブズマンとしても、この程度であれば他の利用に著しい障害があるとまではいえず、やむを得ないのではないかと考えます。

市からの指定管理費用収入は総額が決まっていることから、一定の利用料金収入の確保が不可欠であることが窺えますし、利用料金の高い商業利用が、施設の維持管理に寄与していることは否めません。

ただ、「概ね1ヶ月に一度程度」をはるかに超える誘致を行うと、草の根レベルを含めた市民によるスポーツ・文化の交流の場、といった視点が薄れる危険性があります。今後、市と財団との間で土・日利用のあり方について検討していくとのことですので、市民利用と商業利用とのバランスについても、その検討の中に含めるよう求めたいと思います。

なお、この他に、市民利用という観点から、オンブズマンとして指摘しておきたい点があります。

当然ながら、全国規模以上の行事や不特定多数の市民の参加が見込まれる大規模行事による利用は、全天候型で、かつ他の施設とは規模が異なる「つどーむ」の効用を発揮するための手段の一つだと思います。

しかし、18ヶ月前の受付と12ヶ月前の受付が要綱の趣旨に沿って行われると、これらの行事や大会が優先的に受け付けられることとなり、草の根レベルを含めた市民によるスポーツ・文化の交流の場の確保が窮屈になりかねません。市には、「つどーむ」の利用状況を分析、検討し、指定管理者との協定にその成果を反映していくことが求められるでしょう。オンブズマンとしては、市民の意見を「つどーむ」の運営に反映させるため、市、財団を含めた三者協議の場を設けることも検討すべきだと考えます。

## 市の改善等の状況

### (フォローアップ調査)

※平成22年5月現在



- 1 新たな運用基準の利用者への周知については、従来からの利用者で運用基準の制定により受付開始時期の取扱いが変更となる申込者に対しては個別に周知するとともに、新規利用者については、相談時又は受付時に周知しています。
- 2 市民利用と商業利用のバランス及び設置目的に照らした商業利用のあり方にかかる検討については、指定管理者である(財)さっぽろ健康スポーツ財団との協定により平成22年4月から設置した連絡協議会において、継続的に協議を行うこととしています。
- 3 市民の意見を「つどーむ」の運営に反映するための三者協議については、指定管理者との協定により開催する連絡協議会(市と財団で構成)を活用し、札幌体育協会や学識経験者等を連絡協議会の場に招き、「つどーむ」の利用のあり方について三者で意見交換を行います。

○ 札幌市スポーツ交流施設受付事務取扱要綱（抄）

1 （省略）

2 使用目的による受付開始時期

施設名	使用目的	受付開始時期
屋内グラウンド	・ 全国規模以上の行事	使用月の18カ月前の1日
	・ 公的な行事	
	・ 連続して3日以上（設営及び撤収に要する日を除く）使用し、不特定多数の市民の来場が見込まれるスポーツ大会及び大規模イベント	
	・ その他市長が必要と認めた行事	
	・ 全道及び全市規模のスポーツ・レクリエーションの大会	使用月の12カ月前の1日
	・ 全面を午前・午後・夜間の2区分以上使用し、不特定多数の市民の参加が見込まれる大規模行事	
	・ 全面を午前・午後・夜間の1区分以上使用し、特定多数の市民の参加が見込まれるスポーツ・レクリエーションの大会	使用月の6カ月前の1日
・ その他スポーツ・レクリエーション活動等	使用月の1カ月前の1日	

3 （省略）

4 その他

- ・ 2条に定める「その他市長が必要と認めた行事」において、下記の場合を適用するものとする。

(1) 管理受託者が同施設の利用促進や、施設総体の効果的な運営及びイメージアップに資すると判断する行事を、管理運営の目的に逸脱しない範囲で誘致を行うために日程を仮押さえする場合。ただし、仮押さえる日程は、著しく他の利用の障害にならない範囲までとする。

○ 札幌市スポーツ交流施設(アリーナ)受付事務取扱要綱運用基準(抄)

使用目的	運用基準	受付開始時期
・ 全面を午前・午後・夜間の1区分以上使用し、特定多数の市民の参加が見込まれるスポーツ・レクリエーションの大会	○ 競技団体や企業、任意団体等が構成員、会員等を対象に行うスポーツ・レクリエーションの大会及び行事 ・ 大会における利用は、大会試合日程の全部又は大会日程の一部で開閉会式、表彰式等の式典を含む利用に限る(大会試合日程の一部試合のみの使用は認めない)。 ・ 大会とは、予め開催要領等が計画されている事業をいい、大会の要綱案、計画書等(例年開催している場合は前年度の大会要項等)により大会内容を確認する。 ・ 大会の準備(設営)についても、大会の一環として一括申込を認める。	使用日の6ヶ月前の1日
・ その他のスポーツ・レクリエーション活動等	○ 上記以外のもの	使用日の1ヶ月前の1日 (予約システムを利用)

## (2) バス停広告板の安全性

幹線道路にあるバス停に併置された大きな広告板が道路交通上危険であることに気づいた。車で、脇の道路から幹線道路に出ようとする時、その広告板で視界が遮られてしまい、幹線道路の車がよく見えない。また、夜間は明るく広告が発光しているため、さらに見づらい。このままでは交通事故が起こる可能性が高く、広告板を撤去するなど安全策を講じてほしい。



幹線道路に出ようとする車の視界

## オンブズマンの判断

市の説明によると、平成15年に国は方針を転換し、バス事業の公共性や利用者の利便性等から、バス停上屋の整備を図るために、上屋への広告板設置を認めることとしました。これを受けて、市も「道路占用許可基準」に加えて、広告物の大きさ等の基準を新たに定め、広告板付バス停上屋にかかる占用許可を平成19年から開始し、本件上屋も同年から許可されているとのこと。

オンブズマンの現地調査によっても、市も認めるように、沿道から幹線道路に出る際に、広告板によってある程度視界が遮られることは間違いありません。

道路管理者である市は、道路法第32条第5項に基づき、警察と協議した上で占用許可について判断しますが、本件についても、警察との協議を経ており、警察が占用を認める回答をしていることも踏まえると、ひとまず、オンブズマンは、市が占用を許可したこと、また、広告板撤去の必要はないと判断したことに、特段の問題はな



いと考えます。

とはいえ、視界が一部遮られているという事実があります。市には、占用許可更新の際等に、本件バス停留所上屋の位置を再検討することを求めたいと思います。また、冬季間の除雪・排雪を徹底し、雪山によって視界が遮られることのないように努力していただきたいと思います。これらを実施しながら、今後とも状況の把握に努め、適切に対応するよう、市に求めます。

### 市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成 22 年 5 月現在

- ・ 占有者（バス事業者）に対し撤去や移設を命ずることはできませんが、視界が一部遮られるという事実もあるため、占有者に対し、広告板の入替、上屋の建替え等の場合に縮小や移設を検討するよう依頼しました。
- ・ この交差点には、一時停止標識（停止線）がないことから、運転者へのさらなる注意喚起を促すため、沿道から幹線道路に出る交差点に警戒標識及びドット線を新設することとし、施工に向けて、電柱所有者（N T T）、所轄警察署と協議中です。



ドット線新設に向けて協議中



警戒標識新設  
に向けて協議中

### (3) 市有地の貸付料についての増額通知文

現在、市有地を賃借しているが、次年度以降も契約を更新しようと考えていたところ、市から貸付料が今年度より約 39%増額するという通知があった。さらに、嫌なら届け出てほしいという辞退届まで同封されていた。この不況下において、39%も値上げされることに納得がいかない。

### オンブズマンの判断

今回、申立人は、市（貸付担当部局）からの約 39%という大幅な値上げの通知を受け、非常に驚き、苦情申立てに至りました。しかし、結果的には貸付料が大幅に上昇する場合の負担緩和措置（調整措置）がとられたため、当該市有地の増額幅は 5%にとどまりました。

市が申立人に通知を送付したのは、算定率を定める部局と貸付担当部局との間のやりとりの中で調整措置の適用に関して理解のずれがあり、貸付担当部局では今回は調整措置がないものと理解し、借受人に早めに情報を提供する必要があると判断したためとのことでした。

しかし、市有地の借受人に対し、正式な算定率が決定される前に 39%増額の通知文書を送付してしまったことは、いささか早計であったと言わざるを得ません。もっとも、このことについては、市は非を認めて謝罪し、正確な情報交換を心がけることにより再発防止を約束しておりますので、オンブズマンとしては、今一度、各部局間の連絡徹底を要請した上で、今後の対応を見守りたいと思います。

※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。



#### (4) 隣の違法ガレージ

3年ほど前、自分の敷地約10cmまで迫る違法ガレージが隣接地に建った。市に相談したところ、隣人に話をし、工事停止を示す赤い紙を貼ってくれたが、その翌年にはそれがはがされ、新たにパネル壁の取り付け工事が始まった。そのため再三にわたり市に相談しているが、「違法建築は認めていない」と言いながらも、「時間がかかる」とか「是正期間を隣の住人と話している」等と対応が甘く、具体的な指導を行っていない。風通しが悪いなど迷惑をしているので、いつ、どのようになるのかをはっきり示してほしい。

#### オンブズマンの判断

市の説明を受け、市が現地調査や継続的な巡回を行ったり、隣人に対して具体的是正に向けた一定の指導を行っていることが見受けられました。また、円滑な是正を期するため、ある程度の時間をかけながら、ねばり強く指導を行っていく必要があるという市の考え方も理解できます。

しかし、市は、札幌市個人情報保護条例や札幌市情報公開条例により隣人に対する具体的指導内容について申立人に説明できないとしており、これでは今後の動きを把握できない状況に陥るため、申立人にとっては不満が残ると思います。また、調査の中で、市が隣人から提出を受けたという誓約書に記載された是正期間を確認しましたが、その期間の設定の仕方に問題があったのではないかと考えます。市が指導していく姿勢を強く示すのであれば、より短期の期限を設定することも可能だったと思われ、この点で、市の対応に問題があったと考えます。オンブズマンとしては、遅くとも来年（平成22年）中にはこの違反建築が是正されていることを願いますし、それ以降もなお是正されない場合は、直ちに建築基準法に基づく除却の命令等の措置を講じることを求めます。また、誓約書提出後に取りつけられた外壁パネルについては、状況が悪化しているのですから、早急に取り外しを求めるなど、積極的に指導を行うよう市に求めます。

#### 市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成22年5月現在

当該違法建築については、現在、所有者と直接面談や電話連絡等を行い、具体的な是正計画を示すよう指導しております。まずは、オンブズマンのご指摘の外壁パネルについて、所有者に早急に撤去することを求めておりましたが、諸般の事情から未だ撤去に至っておりません。今後外壁パネルを含めた車庫全体が建築基準法に適合するよう、所有者と面談を重ね是正計画を確定させるとともに、必要に応じて勧告書等の再送付等、期限までには是正させるよう指導を強めたいと考えております。



### (5) 特例給付による児童手当の支給事由消滅

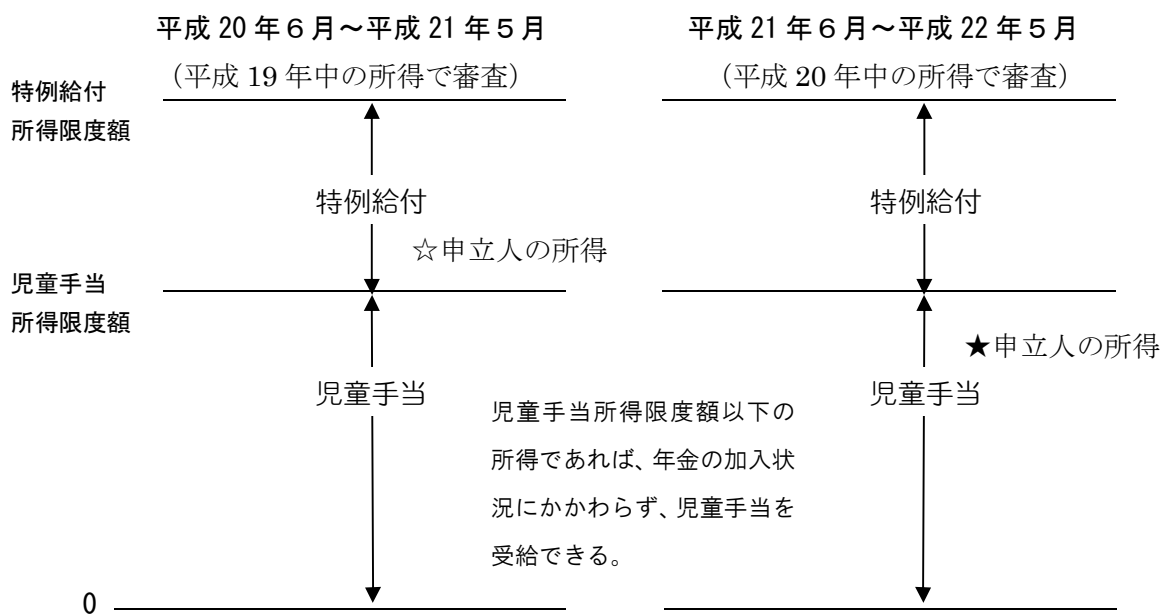
昨年会社を退職の際、区から厚生年金加入者でなくなったため（「被用者でなくなったため」、特例給付（※）の受給資格を喪失した旨の通知がきた。今年8月に再就職し、厚生年金に加入したので再び申請をしたところ、実は3ヶ月前から申請をすれば受給できていたのだということが分かった。つまり、昨年会社退職後に児童手当を受給できなくなったのは、その前年の所得が児童手当の所得限度額を超えていたためだが、今年は、昨年中の所得が児童手当の所得限度額を下回っているため、厚生年金に加入していなくても、申請すれば6月から児童手当を受給できていたのだった。しかし、遡っては支給されないとのことだった。通知の説明がわかりづらい表現だったため、会社勤めでなければ児童手当を受給できないように誤解していた。

説明が適切であれば、もっと早く受給できたはずだ。また、一旦受給できなくなった人でも再び受給できる可能性があるのだから、毎年情報を提供すべきではないか。



#### ※ 特例給付とは…

所得制限（児童手当所得限度額）により児童手当を受けられないサラリーマン（厚生年金加入者）等の特例として、所得が一定未満（特例給付所得限度額）の場合に限って、児童手当と同額の給付が支給される。



## オンブズマンの判断

### 1 通知の説明がわかりづらかったということについて

市の説明によれば、当該区では、申立人に、「特例給付支給事由消滅通知書」と「特例給付受給事由消滅について」という二つの文書を送付しています。前者について、加入している年金の種類が変更になったことにより適用される所得制限の基準が変わり、本人の所得が制限基準を超えた場合には、消滅事由欄に「被用者でなくなったため」と記載されるとのようですが、オンブズマンは、この記載について、制度の内容を熟知している者でなければ、すぐにその意味を理解することはできないのではないかと感じました。また、後者について、区では前者の補足のための文書であると説明していますが、オンブズマンは文書の全てを詳細に読まれる方はそう多くないと考えており、受給事由消滅の理由を示すこのような重要な文書の記述は、より誤解を生まない、わかりやすい表現を心がけるという工夫が求められると思います。市は、今回の苦情を契機に、支給事由消滅通知書の消滅事由欄の表現について検討すると述べておりますので、今後の対応に期待したいと思います。

### 2 一旦受給できなくなった人に毎年情報提供すべきということについて

この点については、法令では行政機関に対して特にそのような義務は課されておられません。しかし、市では、受給事由が消滅した翌年に一度勸奨文書を送付し、それ以外にも様々な機会に情報を提供していますので、現段階では十分な情報提供がなされていると思います。

## 市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成22年5月現在

### 〔区保健福祉課〕

当課で児童手当支給事由が消滅した方に送付しているお知らせ文書（「特例給付受給事由消滅について」）について、早急に文言の改善を行いました。

### 〔子育て支援課〕

「児童手当の支給事由消滅通知書」の文言を改善するには、児童手当システムの改修を要するため、早急な改善が困難な状況でしたが、本年4月1日より児童手当から子ども手当に変わり、対象児童の年齢の拡大、支給額の増額及び支給対象者の所得制限がなくなり、通知書の文言を改善する必要がなくなりました。

また、所得制限の適用により児童手当の支給を受けられなかった方については、子ども手当のお知らせとともに新規認定請求書を送付して周知しました。

#### (6) 児童手当の受給による生活保護費の返還

数年前から生活保護を受給しているが、ケースワーカーに児童扶養手当の受給などを相談していたので、児童手当を受給していることも知っているものと思っていた。ところが、児童手当分の保護費が約3年間も減額されずに支払われていたので、返還するよう言われたが納得できない。

本当に返さなくてはならないのか。

### オンブズマンの判断

市の説明によると、児童手当の受給者が生活保護を受けている場合、児童手当を収入認定するものの、保護費に児童養育加算をつけ、その分を上乗せするとのことです。申立人は児童手当を受給しながら保護課に収入申告をしておらず、児童養育加算分も手にしており、いわば二重に支給されていた状態にあったといえますので、市がその分の返還を求めることに一定の合理性を認めることができます。

しかし、本件の児童手当返還請求に以下の疑問を感じました。

第一に、申立人が児童手当を受給し始めてから、児童手当を保護費に収入認定するまで、3年余りかかっています。保護受給者は収入を保護課に届け出る義務がありますので、家庭訪問や収入申告書を記入する際に、児童手当を受給するようになったことを、ケースワーカーに伝えていなかったことは、申立人に責任があります。が、市には生活保護法上の調査権が与えられていますので、オンブズマンとしては、市が適切に調査権を行使していれば、もっと早い時期に児童手当の受給を把握することができたと思われれます。

第二に、市の説明によれば保護開始時から児童養育加算をしているとのことです。が、児童養育加算がなされているということは、申立人が児童手当を受給できる可能性は非常に高い、ということになります。生活保護法上要請されている保護の補足性からも、申立人が児童手当を受給できるか調査し、受給していなければ児童手当を請求するよう指導することが、市に求められていたと思われれます。

ただ、本件では離婚が成立していない夫が児童手当を受給している可能性を否定できないため、児童養育加算をしていることをもって直ちに児童手当を受給できると判断できたとはいえない、とも考えられます。また、児童手当の認定請求を申立人に指導していたか否かについて、それを示す記録がないため確認できませんでしたが、たまたま申立人の求めにより児童扶養手当の受給要件を調べたことによって、児童手当の受給を知り、調査権を行使しなかったことによって3年余りの期間を経過させた市が返還を求めることに、やや矛盾を感

じた、というのがオンブズマンの率直な思いです。

しかしながら、「生活保護のしおり」や「収入申告書」には収入申告すべき対象として児童手当が明記されており、申立人が収入申告する法律上の義務を怠っていたという事実を否定することもできません。

税財源によって行われている生活保護において、理由のない支給をすることは当然ながら許されていませんし、理由のない支給であった場合に市が返還を求めなければならないこともまた当然であると思われまます。

オンブズマンは、児童手当をめぐる市の対応に一部問題があるものの、児童手当相当分の保護費の返還それ自体はやむを得ない、と考えます。その上で、返還の方法については、申立人の自立の観点を配慮しつつ行うことを市に求めたいと思います。

このような事態に至った原因として、保護費の受給と手当等の受給に関して、情報の共有が十分になされていなかったことが挙げられると思います。本件のような事態に至らないよう、保護課における関係課からの情報収集体制について、OAシステムの活用を含め、検討を行うよう求めます。

#### 市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成22年5月現在

OAシステムの活用については、本庁所管部に、情報共有体制を確立するシステム改善を働きかけていきたいと考えております。

現状においては、手当受給者のリストを関係課から入手する方向で、関係課とリストの提供方法等について協議を進めていきたいと考えております。

保護課においては、児童手当（現：子ども手当）、児童扶養手当の対象年齢層のリストを定期的に出力し、当該世帯の手当受給の有無を確認する体制を検討していきたいと考えております。

### (7) 戸籍謄本等の郵送請求への対応

道外の法人であるが、札幌市の区役所に戸籍謄本を郵送で請求したら、不備があったので交付できないとして、書類が返送されてきた。請求に必要な書類は市町村によって異なっており、大抵の行政機関では不備があれば電話をくれている。時間的な損失が大きいので、業務改善を要望したい。

### オンブズマンの判断

オンブズマンは本件における対応に改善すべき点があると判断します。

確かに、申立人による請求には記載や必要書類に不備があったため、証明を交付できないこと自体は問題ありませんが、電話を架けて説明し、欠けている書類を郵送するよう求めたり、もう一度適正な書類によって請求をし直すよう求めたりできたのではないのでしょうか。



市は、不備な請求をした者が個人であった場合には、不慣れなことが多いため電話を架けて対応を求めている、とのこと。法人の場合は、請求に慣れていることが多く交付できない理由を記載して返送すれば適正に請求できると考えている、と市は説明していますが、電話をしない理由としては不十分であると考えます。

職員が多数の証明請求への対応に追われていることは理解できます。しかし、請求に不備がある法人の請求者が、電話を架けることが不可能ほど多い、とは考えられません。むしろ、時間の削減や再び不備のある請求をされる可能性が低くなることも考えられ、行政の便にも資するように思われます。

オンブズマンは、郵送による証明の請求に不備があった場合、請求者が個人であろうと法人であろうと、電話を架けて事情を説明し対応を求めるよう、市に要望します。なお、全区の戸籍住民課の課長会議や係長会議等で周知徹底を図る等、全市に渡って統一的に改善がなされることを望みます。

### 市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成21年11月現在

郵送による証明の請求に交付できない程度の不備があった場合、個人か法人かにかかわらず事前に架電して、不備について具体的に説明するよう取扱いを改善しました。

このことについては、全区で統一的な取扱いとすることを確認しました。

### (8) 119 番通報を受けた職員の氏名の返答

119 番通報をし、対応した職員の氏名を確認しようとしたところ、職員が「規則で自分の名前は言えない」と言った。そのような規則があるなら、改善したほうがよい。

### オンブズマンの判断

オンブズマンは、119 番通報を受けた職員が、通報者に対して名前を名乗らない理由はなく、尋ねられた場合には、すみやかに伝えるべきと考えます。

今回、職員は、申立人から最初に名前を尋ねられたときに、「名前を言えないことになっている。」と説明し、その後、何度も、名前を確認されたにもかかわらず、最後まで、名前を明らかにしませんでした。これは、対応要領に、「通報者から名前を尋ねられた場合には、個人のプライバシー等に配慮しつつ、特別な支障を及ぼさない限り、名前を答えて差し支えない」とされていることから、職員が、原則的には、119 番の緊急通報の際に名前を名乗らなくてもよい、と理解していたからかもしれません。確かに、たとえば、通報者から、脅迫的な発言をされ、職員が身の危険を感じたような場合は、名前を明らかにせずに対応する方がよいとも考えられます。しかしながら、今回は、そのような例外的な場合ではありませんので、職員の対応は不適切であったと判断します。

もともと、市は、消火活動が終わった直後に、申立人に対して謝罪の電話をかけています。その後も、申立人を訪問し、名前を名乗らなくてもよいとする規則はないこと等を説明したうえ、対応の不適切さを謝罪しています。そして、今回の問題を、職員に周知し、指導を行っています。

オンブズマンは、市が、今回の苦情を真摯にうけとめて、継続的な指導を行い、119 番通報の受付が適切なものとなるように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 21 年 12 月現在

指令各課合同会議を開催し、再発防止に向けての対策として、次の内容について各指令員へ周知徹底・情報共有を図りました。

- (1) 業務遂行中に氏名を聞かれた場合は返答する。
- (2) 通報を受けた場合は先ず素早く出動隊を指令するなど、通報者の心証を悪くしないような配慮を心がける。
- (3) 基本的な指令要領等を再確認して、指令業務の向上を図る。 など  
上記対策を継続して実施し、指令員の氏名を聞かれた場合は返答することとしていますので、当該案件以降、苦情は受けていません。

### (9) 障がいのある子のカルテ開示

市立病院分院に対して、障がいのある子のカルテ開示を求め、身分を証明する書類と子の年金手帳を持参したところ、一旦は受理されたが、後日、「患者さんは成人であるので、成年後見人でなければカルテの開示請求ができないので、家庭裁判所の審判を受けてほしい。」と連絡があった。

親である私が、なぜ成年後見人の審判を受けなければ子のカルテの開示請求ができないのか、納得がいかない。

### オンブズマンの判断

病院局のカルテ開示に関する要綱では、カルテ開示の申し出ができる者は、①患者本人、②患者の法定代理人、③患者の同意を得た者の三者に限られており、患者の同意を得ておらず、患者の法定代理人ではない申立人は、申し出ができないこととなります。病院局としては、この要綱に従えば「開示申出書」を受理できないと判断せざるを得ないとのことであり、手続きを見る限り、その内容が不適切であると即断することはできません。

確かに本人以外の者に対してカルテの情報が提供される場合には、必ず本人の同意を得ることが原則ですが、患者本人に障がいがある場合等、本人の明確な同意を得ることが難しい場合、この原則を厳格に適用すべきでないこともあるでしょうから、オンブズマンは、今回の病院局の判断は、やや形式的すぎるとの印象を受けました。

個人情報保護審議会の答申には、個人情報保護条例に基づく開示請求をする意思能力がないとみなされる者で、かつ、法定代理人も不在の者について、一定の要件のもとに、「本人の親族等であり、かつ、その者の主たる扶養者」に本人の個人情報の提供を認めるといふものがあります。病院局でもこの答申について検討していますが、申立人はお子さんと同居しておらず、経済的な面からお子さんの扶養者とは言えないこと等により個人情報を提供することができる親族には当たらないとのことでした。

しかし、オンブズマンは、この場合の「主たる扶養者」とは、他の親族よりも、濃密で強い関係のある者の意味であると考えます。たとえば、経済的な事情により親子が同居することが難しい場合であっても、定期的に会っている事実があり、親がお子さんの生活環境や健康状態を把握して、何らかの問題があれば即時に対応しているようなことが認められれば、上記のような関係が認められると考えて不都合はないと思います。また、「患者が成人で判断能力に疑義がある場合は、現実に患者の世話をする親族及びこれに準ずる者」も開示請求できるという厚生労働省の「診療情報の提供に関する指針」もあり、この考え

方のもとでは、申立人も該当する可能性があります。

このようなことを踏まえ、オンブズマンは、患者本人と他の親族よりも、濃密で強い関係を有する者については、「成年後見人」に選任されていなくとも、様々な状況を具体的に考慮したうえで、カルテを開示すべきだと考えます。病院局は、申立人がこのような関係を有する者であるか検討し、カルテ開示によって患者本人の心身の状況を著しく損なう恐れがないか、他の第三者の利益を害する恐れがないかを具体的に検討したうえで、特段の問題が具体的に想定できない場合は、すみやかに申立人にお子さんのカルテを開示すべきであると考えます。

※ 病院局ではオンブズマンの調査結果通知に基づき検討を行っていたところ、申立人から法定代理人となった旨連絡がありましたので、要綱に基づき開示する準備を進めていましたが、その後、申立人からカルテ開示は求めないと意思表示がありました。