

4 処理事例

(1) 苦情申立て事例1 (市の業務に不備の無かったもの)

苦情申立て対象機関	福祉局生活支援室生活福祉課
苦情申立ての内容	ケースワーカーの通院に関する指導に合理性・一貫性が無く、そのことを問うても明確な説明がない。
調査結果等	<p>1 調査事項</p> <p>オンブズマンは、申立人との面談及び提出資料の各内容を踏まえて、明石市法令遵守の推進等に関する条例によりオンブズマンの調査対象とすることが認められている以下の事項を中心に調査することとした。</p> <p>①申立人が市外病院において治療することの必要性(以下「論点①」という。)</p> <p>②移送費(新幹線代)の支給に係るケースワーカー(以下「CW」という。)ないし福祉事務所の対応(以下「論点②」という。)</p> <p>③申立人が市外病院まで着座して通院する方法を確保すべき福祉事務所の義務の有無(以下「論点③」という。)</p> <p>④申立人に対する明確な説明がなく、また、回答に時間がかかったなどのCWの対応(以下「論点④」という。)</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 論点①</p> <p>CWは、市外病院までの移送費を要求する申立人に対し、居住地等に比較的近距离に所在する医療機関での治療を優先し、主治医と相談するよう指導した。また、居住地等に比較的近距离に所在する医療機関からは「申立人が希望するのであれば手術可能である」、市外病院からは「手術に関しては、当院以外にも手術可能な医療機関はあると考える。」等の所見を得た。これらを踏まえ、福祉事務所としては、市外病院での専門的治療が申立人にとって必要不可欠とはいえないと考えた。</p> <p>(2) 論点②</p> <p>CWは、医療扶助運営要領に従い、申立人がかかっていた医療機関の意見書では、申立人には当該医療機関での手術加療の適応があるとなっており、嘱託医の意見では県内での治療が可能であるとなっていることを理由に市外病院までの移送費は支給しないと判断した。</p> <p>(3) 論点③</p> <p>申立人は、繰り返し電車で立位で乗るのが困難であることを理由として、必ず着座で市外病院まで通院できる方法を確保するよう要求していたが、CWは嘱託医の意見を徴求しつつ、一時期を除き、新幹線利用の</p>

必要性は認められず、代替手段として自宅から近隣のJR駅まで及び市外病院の最寄り駅から同病院まではタクシーを利用し、その間は在来線（新快速）の優先座席を利用する方法などを提案した。

(4) 論点④

申立人を担当したCWは、他にも多数のケースを抱えている中で、申立人からの電話にもかなりの時間を取って対応し、また複数の職員で自宅訪問もして事情を聴取し、かつ説明をしている。

3 オンブズマンの見解

(1) 論点①

申立人の市外病院までの移送費の支給要求に対し、CWは居住地等に比較的近距离に所在する医療機関での治療を優先するよう指導したこと、申立人がかかっていた医療機関及び市外病院がいずれも居住地等に比較的近距离に所在する医療機関での治療は可能であるとする所見を述べていたことから、福祉事務所が市外病院での治療が必要不可欠のものと認めたことはなく、この方針は当初から一貫していることが認められる。

(2) 論点②

福祉事務所として、市外病院での治療を許容はしたものの、申立人にとって同病院での専門的な治療が必要不可欠のものであるとまでは認めていないのであるから、在来線を利用しての同病院への通院が申立人にとって不便であるとしても、新幹線代まで支給すべきケースには該当しないとした嘱託医らの意見に基づいて行われた福祉事務所の対応は適切というべきである。

(3) 論点③

福祉事務所としては、市外病院までの移送費については、通常、経済的かつ合理的に算定された費用を支給すれば足り、それを利用してどのような方法を選択するかは、申立人が自主的に判断すべき事柄というべきであるところ、CWないし福祉事務所は、医療扶助運営要領に基づき、それぞれの時点において嘱託医に医療要否意見書を求めるとともに、通院方法の可否についても意見を徴求するなどし、その意見等に従って適切に移送費を決定していると認められる。

(4) 論点④

福祉事務所においては、一定期間ごとに担当替えや人事異動があることから、事務引継等に相応の時間がかかることは容易に想定できるところである。また、事務引継以外にも、福祉事務所の義務のない事項についての質問への回答要求が少なくなかったことなど

	<p>からすると、対応に一定の時間を要したとしても特段問題はないというべきである。</p> <p>4 まとめ</p> <p>申立人の本件申立てには理由がなく、CWないし福祉事務所の対応は適正なものであったと認めるのが相当である。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2020年（令和2年）12月15日	要した日数
市の機関への調査年月日	2021年（令和3年）1月20日 2021年（令和3年）2月3日	2日間
調査結果通知年月日	2021年（令和3年）5月25日	161日間