

処理事例 15 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

苦情申立て対象機関	福祉部こども室保育課
<p>苦情申立ての内容</p>	<p>ひとりの子を持つ母親です。以前は市外に住んでいたのですが、昨年9月に夫と別居し、子を連れて祖父母が住む明石市内(以下、「市内」という。)の実家に身を寄せました。しかし、事情があって住民票は前住所地においていましたので、子を市内の保育園に入園させる手続きは、前住所地の自治体で行い、母子であることを証明すれば、保育料が無料になりました。やがて、住民票を市内に移し、明石市(以下、「市」という。)で手続きをすることになったのですが、市の担当職員から、同居の祖父に年金収入があるので、これからは保育料を納めなければならないとの説明を受けました。</p> <p>生活実態には変わりないのに、住民票を市内に移しただけで、他の自治体では無料であった保育料を納めなければならないことに納得できません。なぜ、そのようなことになるのか説明してほしい。</p> <p>また、母子や子育ての手続きなどをする中で、私の事情や切実な状況を十分説明しているにもかかわらず、担当部署の職員は、親身になってアドバイスをしてくれるようなことはなく、尋ねられてからはじめて答えるといった事務的なもので、その対応の冷たさに憤りを感じました。相手の立場に立った対応ができるよう改めてほしい。</p>
<p>調査結果等</p>	<p>オンブズマンは、平成20年8月14日に申立人との面談を終えた後、平成20年8月28日に保育課から現状を聴取するとともに、関係資料の提供を得ました。</p> <p>保育課によると、保育料を算定するため、父母の前年の所得税の課税状況と年収から、児童と父母の生計維持関係を確認するのですが、それは、生活実態から行わねばならず、また、児童が祖父母とも同居している場合の生計が別であることの判断は、「父母に生計維持に相当する額の収入があるか等世帯の状況を把握したうえで判断する必要がある。」と兵庫県民生活部健康福祉局児童課長通知『保育所徴収金の階層認定に係る適正な事務の執行について』に明記されており、市では同通知の「生計維持に相当する額」を、生活保護における児童1人の場合の母子世帯の年間の最低生活費に準じて150万円とし、それに満たないときは、経済的な面において、父母以外の者からの援助なしに児童を養うことは困難であるとの判断から、実態として同居する他の扶養義務者と生計を同じくしているものとして取り扱っているとのことでした。</p> <p>また、保育料を算定するための世帯の階層区分の認定については、厚生省児童家庭局長通知『「児童福祉法による保育所運営費国庫負担金について」通知の施行について』に「その児童と同一世帯に属して生計を一にしている父母及びそれ以外の扶養義務者(家計の主宰者(=主に生計を維持する者)である場合に限る。)のすべてについて、それらの者の課税額の合計額により行うものであること。」と明記されています。</p> <p>そうした基準に沿って、申立人の前年度の所得税の課税状況や収入を確認したところ、所得税は非課税で、かつ収入は150万円未満でありましたので、同居する他の扶養義務者との生計維持</p>

関係を確認することとなり、住民票上は、児童は祖父母と別世帯として登録されていますが、住所はどちらの世帯も同一であり、実態として、児童と祖父母との生計が別であることを明確に確認できるものがないことから、児童と祖父母との生計は同じであると判断し、最多収入、最多納税者である祖父を家計の主権者と定め、祖父の前年分の所得税額から保育料を算定したとのことでした。

オンブズマンは、申立人が大変なご苦労をされており、周囲に迷惑を掛けずに自立しようとする気持ちが強いほど、前住所地の自治体では納めなくてよかった保育料を納めなければならなくなることを理不尽に感じることはよく理解できます。しかし、市の生計維持関係の確認と保育料の算定についての取り扱いは、厚生労働省や兵庫県からの通知に極めて忠実に則しており、市が独自に設けている年収150万円という基準も現実的、かつ、妥当なものであり、申立人の気持ちは心情的には理解できますが、残念ながら致し方ないものと考えます。

そして、生活実態に変わりがないのに、前住所地の自治体との間で保育料に差が生じている点ではありますが、保育課からの説明によりますと、それは、各自治体が独自の財源をつぎ込んで制度の充実を図ってきたためであり、市においても、家庭の実情に合わせて、保育料を算定するための世帯の階層区分や年齢区分を細分化するとともに、市における基準額を国が定めた基準額よりも低く設定し、平成11年度から保育料の額を据え置きなどの取り組みを続けており、そのために必要な財源は、市の限りある予算の中から捻出しているとのことでした。そして、そのような独自の取り組みは、どこの自治体でも進められており、方針が異なれば取り組み方法や度合いも異なることから、各自治体によってまちまちであることが認められました。

オンブズマンは保育課からの説明を受け、保育料に関するサービスのうち、国の定める基準の範囲内においては当然一律の取り扱いにならなければなりません。それ以上のサービスを提供するために、各自治体が裁量の範囲で独自に制度を拡充してきた結果、自治体間によって取り扱いに違いが生じることは当然あり得るべきことと考えます。

この度の保育料の差は、各自治体の政策的判断により福祉施策のどの部分に力を入れるかといった違いから生じたものと認められます。

最後に、職員の対応についてであります。窓口対応は、相手の気持ちを量り、その気持ちに応じて提供できるサービスであるところ、申立人の不安な気持ちを和らげることができず、かえって深く傷つけてしまったことは、非常に残念です。

保育課に対しましては、この度の申立てを今後の教訓とし、話しやすい雰囲気づくりや、きめ細やかな配慮に心掛け、対話の中から相手の心境を察し、求められていることに的確かつ丁寧にお応えできるような対応に努めるよう申し入れました。

苦情申立ての受付年月日	平成20年(2008年) 8月 1日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成20年(2008年) 8月18日	17日間
調査結果通知年月日	平成20年(2008年) 9月 8日	38日間