

処理事例 18 調査をしないこととしたもの

苦情申立て対象機関	保険・健康部介護保険課	
苦情申立ての内容	<p>介護保険課から届いた通知文書等の内容を確認するため、三度、市役所へ出向きました。その結果、介護保険課による事務処理の誤りが原因であることが判明しました。</p> <p>そのため、介護保険課へ出向いた交通費等を請求しましたが、支払いに応じてもらえません。</p> <p>市が事務処理を誤ったことによって生じた費用を自分が負担しなければならないということに納得できませんので、出費した交通費等を返してほしい。</p> <p>また、市の誤り等によって発生する費用を市民が負担しなくても済むような手段を講じてもらいたい。</p>	
調査結果等	<p>介護保険課による事務処理の誤りが重なったため、要した交通費等を返してもらいたいとする申立人の気持ちは理解できます。</p> <p>しかし、そうした費用を返還するといった制度は、市に設けられていません。</p> <p>これまで市政の運営において、そのような事態が生じたときの負担は、市民が負うこともやぶさかではないとする共通認識があり、一般的に受け入れられてきたためと考えられます。</p> <p>そのような認識のもと、大部分の市民には、その危険負担についてご理解いただけているものと思われるところです。</p> <p>オンブズマンは、双方の正否の割合を明らかにしたうえで、返還を求める費用が必要な行為によって生じたものであるのかを審査し、正否の割合などを勘案して負担すべき範囲を定めるような機能や権限を持ち合わせておりません。</p> <p>明石市行政オンブズマン設置要綱第11条にはオンブズマンの調査対象外事項が規定されており、同条第5号には、申立てられた内容から、オンブズマンが他の法的手段により解決を図ることが相当であると認めるときは、当該苦情を調査しない旨の規定があり、この度申立てられた内容はこれに該当するものと判断しましたので、調査をしないこととしました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成20年(2008年)10月22日	要した日数
調査しない旨の通知年月日	平成20年(2008年)11月4日	13日間