

(3) 苦情申立て事例3 (市の業務に不備がなかったもの)

苦情申立て対象機関	市民・健康部市民課
苦情申立ての内容	<p>家族の転出証明書をとるため、事前に電話確認したうえ明舞サービスコーナーに行ったが、同コーナーでは発行できないとして本庁に行くよう指示された。結果的に、市民課で証明書が発行されるまでに3日も要した。その原因は市民課の誤った説明や対応にあると思うが、市民課は間違いを認めない。このような誠意に欠ける対応に納得できない。</p>
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立てを受け、担当課職員から聞き取り調査を行いました。</p> <p>1 担当課の説明</p> <p>(1) 転出証明書の発行手続き</p> <p>転出証明書は、サービスコーナーでも発行可能です。しかし、国民健康保険加入者の場合は、別途、国民健康保険等の手続きのために本庁に行く必要があるため、サービスコーナーでは発行せず市民課で発行することとしていました。なお、転出証明書発行には、転出先の最小単位の自治体名を記入した住民異動届を提出する必要があります。</p> <p>(2) 発行に3日要した経緯</p> <p>申立人から市民課に、子(本人)の就職に伴う住所異動の手続きを親(申立人)が代理で行うため必要なことを聞きたい旨の問い合わせ電話がありました。電話対応した職員は、本人が社会保険加入者で申立人が転出先の住所を知っているものと思い込み、サービスコーナーでも発行可能だと答えました。しかし、実際には国民健康保険加入者だったため、サービスコーナーの職員は証明書を発行せず市民課に行くよう依頼しました。翌日、市民課に来庁した申立人は、事前に確認電話をしたのに、結局二度足を踏むことになったとお怒りで、謝罪も受け入れて頂けませんでした。そして、申立人は、事前電話時に新住所が必要だと言われなかったから、と異動届に記入した新住所を自ら消し、新住所空欄のまま転出証明書を発行するよう強く求めました。新住所の記入さえあれば、すぐに発行できる状態でしたが、何度お願いしても記入して頂けず、市民課では、転出先の自治体と調整の上、翌日、例外的に新住所欄に最小自治体名の記載なく転出証明書を発行することを決定しました。</p> <p>申立人は、同日午後7時に来庁し、職員の処分等を要求しました。市民課には人事権がないことを説明し、発行に3日掛かったことについて謝罪しました。しかし、申立人は謝罪を受け入れず、そのまま午前0時を過ぎましたので、市民課職員から退庁を依頼しましたが、応じていただけず、警備員等が仲裁に入り退庁依頼しましたが、それも応じてもらえませんでした。そのため、警察官を呼びましたが、それでも退庁していただけず、結局、午前4時頃に転出証明書を持ち帰られました。</p> <p>同日午前9時半に申立人が市民課に来庁しましたが、いかにご説明、謝罪をしてもご納得いただけませんでした。</p> <p>(3) 改善策・再発防止策</p> <p>国民健康保険加入者の場合でも、サービスコーナーで転出証明書を発行し、国民健康保険証の返納を郵送で出来るよう改善しました。また、再発防止策として、今回の経緯を含めて文書で供覧し、電話案内する際の説明事項について周知を図りました。そして、担当課の職員に対し、転出届を提出する人が代理人である場合、本人の新住所等を正しく記載できるように、必要最低限の事項を</p>

確認するよう口頭及び文書で指導しました。

## 2 オンブズマンの見解

### (1) 転出証明書の発行に3日を要したことについて

転出証明書は、申立人が来庁し市民課窓口で受付けた後、速やかに発行されるはずでした。そうならなかったのは、申立人が異動届に記載していた転出先の住所を抹消したからで、申立人が移転先住所を再記入しない以上、証明書は発行できません。本件では、市から再記入をお願いしても応じていただけず、転出先の自治体名の記入無しに転出証明書を発行するという異例の事態となりました。従って、証明書の発行に3日要したことを市側だけの責に帰するのは、公平を欠くと言わざるを得ません。ただし、サービスコーナーでも証明書発行が可能なのに国民健康保険加入者には発行せず市民課に行くよう画一的な取り扱いをしていたこと及び事前の電話での案内が不十分であったことについては、市側の対応に問題があると考えます。

なお、担当課は、電話で申立人に必要な情報を提供できず、結果的に二度手間をとらせてしまったことについては、謝罪をしています。申立人が謝罪を受けられなかった気持ちもわかりますが、それはそれとして、異動届の記入事項の補填に協力していただければ、早々に転出証明書を取得できたはずですから、深夜、明け方まで徒に市側と対峙するという事態となったのは、双方にとって不幸なことでした。

### (2) 改善策、再発防止策等について

市では、今回の事態を受けて、国民健康保険等の手続がある場合でもサービスコーナーで証明書の交付をするよう周知した上で、国民健康保険については、来庁を求めなくても郵送で国民健康保険証の返納のやり取りが出来るように改善しました。これは合理的な改善であり、サービスコーナーを利用する市民にとってサービスが向上したと評価できます。

電話での問い合わせや窓口での対応については、担当課及びサービスコーナーの職員に対し、電話案内の際の説明事項について周知を図り、特に代理人による転出届の場合、本人の新住所等を正しく記載できるよう、必要最低限の事項を確認するよう指導し、口頭のみならず文書でも指導したとのことですから、再発防止策が講じられたと評価できます。

### (3) 結論

以上のとおり、オンブズマンが本件で市側に問題があると考えた2点については、すでに改善と職員への指導がなされているので、さらに市側に改善を求める必要はないと考えます。オンブズマンは、市に対し、本件を教訓とし、今後は、市民のニーズをより深く理解して、画一的ではなく、血の通った市民サービスに努めていただくことをお願いして、調査を終えることとしました。

以上

苦情申立ての受付年月日	平成25年(2013年)6月6日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成25年(2013年)6月20日	14日間
調査結果通知年月日	平成25年(2013年)7月24日	48日間