

令和4年度 札幌市オンブズマンの活動状況 **概要**

◀ 札幌市総務局オンブズマン事務局 ▶

1 令和4年度の苦情申立ての状況

令和4年4月1日から令和5年3月31日までの1年間に、札幌市オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は94件、前年度（112件）よりも18件（16.1%）減少した。

行政組織別に見ると、市民生活に身近な区役所が最も多く、37件（39.4%）の申立てがあった。次いで、保健福祉局が15件（16.0%）、教育委員会が7件（7.4%）となっている。

また、分野別に見ると、健康・福祉・子育て関係47件（前年度47件）が最も多く、以下、土木・建築関係10件（同14件）、教育・文化・経済・観光関係7件（同9件）となっている。福祉関係の苦情が多い状況は例年と同様である。

2 苦情処理の状況

苦情申立て件数94件のうち、取下げや管轄外などを除き、調査結果を通知したものは71件あり、そのうち、調査結果が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市側に何らかの不備があったと判断したものは21件（29.6%）、市の業務に不備がなかったものが50件（70.4%）であった。

また、市の業務に不備がなかった事例においても、関連してオンブズマンが市に改善要望を行い、改善につながったものもあった。

3 苦情申立て事例（オンブズマンの改善要望により市政が改善された例など）

事例① 救急隊員の対応 活動報告書51ページ

自宅で体調が悪くなったため、一緒にいた友人が救急車を呼んだ。救急隊員1人が来て、血圧や酸素濃度の測定などをしたが、その場では数値に異常はなく、「この状態で搬送しても、帰される。」と言われ、こちらが搬送して検査だけでもしてもらえたらとお願いしても、隊員が病院への搬送を諦めるように誘導するような言動を繰り返し、結局、その日は救急搬送されなかった。しかし、その2日後に自宅近くのクリニックで検査を受けたところ、総合病院に救急搬送され、入院となった。搬送する病院を探すこともせず、救急隊員個人の判断で不搬送を決めたことは極めて危険な行為である。このことについて、所轄の消防署に苦情を申し入れたが、事実とは異なる回答をするなど不誠実な対応をされた。

【オンブズマンの判断】 [令和4年9月 調査結果通知]

市によると、救急隊員は、救急搬送することと検査や入院が行われることが申立人らのワンセットの希望であると理解し、この要請に対し検査等は医師が判断することであると

め約束はできないと回答した際の通報者の様子や、日曜日夜間の当番病院の状況を考慮すると、希望に沿えなかった場合には、病院とのトラブルや救急隊への苦情に発展することを懸念したとのこと。また、最終的には申立人自ら救急搬送依頼を取り下げたと回答しています。

しかし、日曜日夜間の時間帯で、友人も自宅に帰らないとならなくなることも想定できる状況において、申立人の身体状況を考慮すると、救急隊員は、万一容体が急変した時に、他に選択肢のない申立人において、自分で再度救急搬送の手配ができるのかと疑問を持つことが必要であったのではないかと考えます。まずは申立人を病院に救急搬送して医師の診断を受けさせる、もし検査や入院ができなかったとしてもそれはそれから考えるという順序で、当日の事態を進めていくことが必要であったと考えられ、本件救急隊員の対応には不備があったとオンブズマンは判断します。

事例② 職業の変更を要求する保護課の対応 活動報告書 29 ページ

担当ケースワーカーから「今の仕事では収入が少ないので、このままだと保護が打ち切りになるかもしれない。」「受給の要件を満たしていない。」と根拠もなく脅迫を受けた。担当ケースワーカーの言動は、暗に職業の変更を求めるものであり、生活保護法や憲法の規定に違反する。これは、公務員の職権乱用である。また、担当ケースワーカーの言動の根拠について説明を求めるも、回答を拒否された。

【オンブズマンの判断】 [令和5年5月 調査結果通知]

申立人の稼働の内容を見ると、申告されている就労の内容はいずれも収入が安定した稼働先とは言い難く、保護の受給開始から現在までの稼働収入の金額にも照らした場合、自立助長の観点から、求職活動を勧めた担当ケースワーカーの対応に問題はありません。

しかし、対応自体に問題はなくとも、稼働収入に関する指導指示について、他の職業には就かないと主張する申立人の理解を得るには至らなかったことをオンブズマンは残念に思います。

オンブズマンは、担当ケースワーカーの仕事が大変であることは承知していますが、業務として、申立人を支援するために必要な説明を整然と進め、上司とも連携して接遇していただきたいと思います。

保護課から申立人に行った説明についてですが、生活保護法にいう保護の補足性及び能力の活用の説明を繰り返すもので、法令の根拠に基づく具体的な説明はされていません。担当ケースワーカーの発言が指導であることについて、指導の根拠と併せた説明が必要でしたが、結果的にそのような説明もされなかったと言わざるを得ません。

保護課は、本件申立てに至るまで、担当ケースワーカーの言動に対する「憲法違反である。」「指導なのか助言なのか」、「根拠を示してほしい。」という申立人の質問に適切に回答していたとはいえないとオンブズマンは判断します。

オンブズマンは市に対し、法解釈についてより分かりやすい説明を継続しながら、申立人との冷静な対話に努めていただきたいと思います。

子の健診のため、区保健センターに指定された時間に行き、受付を済ませたが、健診に呼ばれるまで、45分以上も待機させられた。待機部屋には、おもちゃや絵本がなく、子ども連れの親子を待たせるための配慮が全くなかった。また、受付番号すら知らされず、前に何人待機しているのかも分からないまま、待機を強いられたうえ、私より後に受付した人が先に健診に呼ばれたのも納得できなかった。健診の待機時間のあり方を改善してもらいたい。

【オンブズマンの判断】 [令和4年11月 調査結果通知]

市の説明によれば、申立人が健診に訪れた日は、今年度で受診人数が最も多い日だったとのこと。区保健センターでは来所者を分散するために受付時間を3つの時間帯に割り振り案内文を送付しているとのことですが、来所者は後半に集中する傾向があり、同日も申立人が来所した時間帯に受付が集中していたとのこと。

市は、今後の対策として、スマートフォンでQRコードを読み取ることで、現在何番まで進んでいるかがわかる順番待ち番号案内システムの採用を検討するとのこと。加えて、来所者を分散させるため及び待ち時間を軽減するため、区保健センターでは受付時間を3つの時間帯に割り振りして案内しているところ、今後、来所状況や待ち時間を把握し、来所者の分散の効果を検討した上で、どのような案内方法がよいか、見直しの必要性を含めて検討するとのこと。

オンブズマンとしても、ネットを利用した予約システムの導入など、母子の個人情報の安全管理にも配慮しつつ、利便性を高めてゆくことを期待します。

待機部屋については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、おもちゃや絵本を撤去しているとのことであり、オンブズマンとしても、市がこのような措置をとったことはやむを得ないものと考えますが、あらかじめ待機時間の過ごし方についての案内を行うようにしていただきたいと思います。

後に受付した人が先に健診に呼ばれたことについて、市によると、当該健診では希望者に対し心理相談などの個別相談を行っており、混雑時には待ち時間を活用して個別相談を先に受けてもらうことがあるとのことであり、市が混雑の緩和を考えて、そのような措置を取ったとすれば、市の対応に問題があるとは言えません。

ただ、結果的に申立人に受付の順番が守られなかったとの印象を与えてしまったとすればオンブズマンとしても大変残念に思います。オンブズマンは、あらかじめ心理相談などの個別相談を先に受けることがあり、受付順が前後する可能性があることについても、案内文などで知らせておく方が良いのではないかと思います。

4 オンブズマンの発意による調査（概要）

発意調査① ICT を使いこなすことが難しい高齢者等への配慮

○八木橋真規子オンブズマン（活動状況報告書 60 ページ）

デジタル社会形成基本法の成立、デジタル庁の発足と、国はデジタル社会への構想を本格化させました。

デジタル化により、地域の機能やサービスを効率化して、課題解決を図りながら、住民の快適性・利便性を探っていく試みが今後展開されていくと思われませんが、ICT を活用した仕組みを実際に利用する人たち、とりわけ ICT を使いこなすことが難しい高齢者等の「デジタル技術は無理だし必要性も感じない、何か起きてもどうしてよいかわからない」といった感じ方に対し、どのように対処していくかは大きな課題と思われま

す。そこで、オンブズマンは、本市におけるデジタル・トランスフォーメーションやスマートシティ推進に当たり、ICT を使いこなすことが難しい高齢者等の持つ課題に対し、市がどのように考えているのかについて発意による調査を行うこととしました。

【オンブズマンの判断】 [令和5年2月 調査結果通知]

ICT を使いこなすことが難しい高齢者への配慮について、市はデジタル化及びDX 推進の中、モバイル端末などの操作になれないことで生まれる高齢者をはじめとしたデジタルデバイト（デジタル格差）の解消を課題として捉え、支援を実施していると述べています。

高齢者等を対象としたスマホ教室などの開催は、デジタルになじんでもらう環境を作り、情報通信技術の習得の先に、高齢者が暮らしの中で求められつつあるデジタル化やマイナンバーカード取得への不安を軽くし、オンライン申請などを利用・活用しやすくするものだ

とオンブズマンは考えます。同時に高齢者自身の新しい可能性を広げる取組と考えられ、オンブズマンは今後の展開を期待します。

スマートフォンやパソコンを持っていない方のためのマイナポイント申請手続の支援については、カード普及促進の動機付けになるマイナポイントを申請者が確実に得られるために必要不可欠な配慮であるとオンブズマンは思います。

市の説明によれば、市内の商業施設や公共施設等でマイナンバーカードの出張申請受付事業を大規模に展開しているとのことであり、マイナンバーカードの申請受付と並行してマイナポイントを取得する方法や取得するための支援窓口の案内を行うことは有用であるとオンブズマンは考えます。

窓口では市民の事情を聞き取りながら、事務運用の仕組みを職員が十分に理解して手続に間違いがないよう説明しなければなりません。特に高齢者にはなじみの薄い専門用語は分かりにくいもので、配慮をもって丁寧に伝えることが大切であるとオンブズマンは感じています。

市には行政のデジタル改革、地域のデジタル改革、そしてマイナンバーカード普及促進のどの場面においても、行政の助けを必要とする市民への適切なサービスを届けるために、進歩の早いデジタル技術をどう使えば人が幸せになれるのかを目的として忘れず、市の創意工夫を加えながら改革に当たっていただくことをオンブズマンは期待します。

○原俊彦オンブズマン（活動状況報告書 70 ページ）

児童手当は、市区町村の窓口（公務員の場合は勤務先）に「児童手当・特例給付認定請求書」（以下「認定請求書」という。）の提出が必要であり、出生、転入等により新たに受給資格が生じた場合や児童の監護の状況に変化があった場合などは養育者自らが届出をする必要がある。このため、しばしば手続上の問題が発生することがあると思われ、オンブズマン室に寄せられる苦情の中にも、過去 10 件ほど、児童手当の受給を巡る苦情の申立てがありました。

そこで、オンブズマンとしては、札幌市における児童手当の支給状況及び認定請求手続について現状を把握するとともに、手続上の問題等により、本来、支給対象となるはずの児童の養育者への給付が滞るといったことが起きないようにするには、どのような工夫が可能かについて調査する必要があると考え、発意による調査を行うことといたしました。

【オンブズマンの判断】 [令和 5 年 4 月 調査結果通知]

市によれば、戸籍住民課の窓口で出生届が提出された児童（約 1,000 件/月）のうち、児童手当を受給するために札幌市への申請を要する者を機械的に判別・計上する仕組みはないとのこと。その理由として、区役所で出生届や転入届を提出した後、その場で児童手当の申請を行うケースが大多数を占めており、その場で申請しない人のほとんどは、市区に児童手当の届出を行わない公務員（国の各省庁の出先機関、道・市町村職員、警察、自衛隊など）と思われるとのこと。また、令和 4 年度から所得上限限度額が設定され、公務員や所得上限該当者を除外した上で、児童手当の受給資格があると思われる人を特定して申請を勧奨することは難しく、また、市への申請不要な人への勧奨は不要な申請を誘発し、結果的に混乱を招くだけであり、むしろ、市民の不利益につながると述べています。さらに、認定請求をしていない住民の個人情報を取り扱うことは、個人情報の保護の観点からも問題としています。

オンブズマンは、これらの市の見解は納得のいくものであり、令和 3 年度末までのデータを分析した限りでは、多数の申請漏れが発生するといった事は起きていないと考えられることから、市の所管分については現行の体制で問題はないものと考えます。

改善工夫の余地としては、札幌市内の公務員受給対象児童数が得られれば、今後の受給条件の見直しや制度変更が児童手当の受給率にどのような影響を与えるかを知る上では重要な改善となると思います。

今回の調査では、多くの市民が遅滞なく児童手当を申請し、受給しているという事実がわかりました。これは、子育て世帯にとって児童手当の受給がなくてはならないものとなり、切実に期待されていることを意味します。オンブズマンとしては制度の重要性を再認識した思いであり、今後も円滑な運営に努めていただきたいと思います。

5 その他の活動

令和4年度は、8月に出前講座を実施し、オンブズマン制度について講義をした。また、オンブズマン制度のPRとして、地下歩行空間や地下鉄での広告掲載を行った。

さらに、毎年総務省で開催されている全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会がウェブ会議形式で12月に開催され、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見交換や情報共有を行った。

6 市民への公表

「令和4年度札幌市オンブズマン活動状況報告書」(A4判冊子)を、ご希望の市民に配布し、ホームページにも掲載する(令和5年7月19日(水)から配布予定)。

- (1) 札幌市オンブズマン室(市役所11階)、市民の声を聞く課(市役所1階)、市政刊行物コーナー(市役所2階)、1階パンフレットコーナー
- (2) 各区役所(総務企画課広聴係)
- (3) 札幌市オンブズマンのホームページ <http://www.city.sapporo.jp/ombudsman/> にも全文を掲載予定

札幌市オンブズマン室

所在地：中央区北1条西2丁目 市役所本庁舎11階

電話：211-3733 FAX：211-3732

<http://www.city.sapporo.jp/ombudsman/>