

II 苦情申立て事例（要約）（令和4年度）

実際に申し立てられた苦情の中から、オンブズマンの活動状況を知っていただく上で参考になると思われる事例の一部を、要約して紹介します。

なお、調査結果通知後、改善等の状況の追跡確認としてフォローアップ調査を実施した事例については、市の回答を「市の改善等の状況」に掲載しています。

1 健康・福祉・子育て分野

(1) PCR検査費用の返金	13
(2) 子育て特別給付金	14
(3) 職員の手続遅滞による不利益	15
(4) 支援金の給付に伴う保護費の返還金	17
(5) 突然の生活保護の廃止	18
(6) 国保保険料の徴収方法	20
(7) 転居費用等に関するケースワーカーの対応	21
(8) 子の健診における待機時間	22
(9) 生活保護担当職員の印鑑の無断使用	24
(10) 医療過誤の疑い	25
(11) 無料定額診療における減免内容の考え方	26
(12) 介護施設の処遇改善	27
(13) 診断書の紛失	28
(14) 職業の変更を要求する保護課の対応	29
(15) 国保保険料の減額に関する説明不足	30

2 教育・文化・観光・経済分野

(1) 学ぶ権利の侵害	32
(2) スケートリンクの安全管理	33
(3) 中学校関係者による迷惑駐車	35

3 土木・建築分野

(1) 上下水道料金の減免申請の却下	36
(2) 工事の受注業者への指導不足	37
(3) 歩道のバリアフリー化	38
(4) 「ちあふる」の建築	39
(5) 盛土による悪影響	40
(6) 疑義のある水道料金	42

4 税・財産分野

- (1) 定額小為替の紛失 43
- (2) 市有地にある廃材の撤去 44
- (3) 市・道民税の減免申請の却下 45
- (4) 仕様書違反の納品に対する職員の対応 47

5 その他の分野

- (1) 地下鉄駅職員の対応 49
- (2) 住基カードの再発行等に関する説明 50
- (3) 救急隊員の対応 51
- (4) 自宅裏の空き家の落雪 52
- (5) 「路面電車無料デー」に伴う定期券利用者への配慮 53
- (6) 転入届の受付の拒否 55
- (7) 市営住宅退去届への押印 56
- (8) 消費者センターの対応 57
- (9) 路面電車と地下鉄の乗継割引 58

※ 掲載されている市の組織名は令和4年度のものであります。

※ 各事例の「オンブズマンの判断」に付記した【趣旨沿い】、【不備なし】は、8ページの表5中の「1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの」又は「2 市の業務に不備がないもの」を示します。

1 健康・福祉・子育て分野

(1) PCR 検査費用の返金 (保健福祉局)

私の同居人が新型コロナウイルスの陽性判定を受け、私は濃厚接触者となったが、保健所からの連絡がなく、私から連絡するも保健所の電話が混み合っていて繋がらなかった。そこで、札幌市新型コロナウイルス一般電話相談窓口で電話したところ、濃厚接触者になっても PCR 検査はしてもらえないので、症状があるなら自分で発熱外来を探して検査を受けた方が良くと案内された。

そこで、有料で病院を受診し検査を行ったが、翌日、保健所から連絡があり、濃厚接触者になると無料で PCR 検査を受けられると言われた。一般電話相談窓口と保健所の案内が異なっていておかしい。自己負担した費用を返金してほしい。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和4年5月)【趣旨に沿い】

市によると、一般電話相談窓口の各オペレーターは、FAQ やフロー図を参考にしながら様々な相談に対応しているとのこと。FAQ の回答例には、「陽性者の同居者かつ症状がある方は、保健所からの陽性告知連絡前（医療機関で陽性と言われた段階）でも検査受付調整班を案内して良い。」と明記されておりましたが、本件オペレーターはこの FAQ の内容を知らず、これらの説明をしていませんでした。また、病院で受けた PCR 検査の費用について、「医師が必要と判断し実施する検査は公費負担となり無料ですが、初診料や検体採取料がかかることもあります。詳しくは病院でご確認下さい。」との回答例が示されており、発熱外来の受診を勧めるのであれば、費用についてこれらの説明を行う必要があったとオンブズマンは考えます。以上のことからオンブズマンは、本件オペレーターが申立人に対して行った案内は明らかに不適切であったと判断します。

市も、これらについては認め、申立人に謝罪の上、再発防止策に取り組んでいくとのこと。再発防止に向け、市には、今後も改善や工夫を重ねていただきたいと思えます。

さて、市は、発熱外来を勧めたこと自体は「症状のある方を医療につなげる」という保健所の使命を全うするものであり、市としては受診費用の返金を行うべき責務はないとの見解を示しております。

オンブズマンとしては、本件オペレーターが発熱外来の受診を勧めたこと自体は間違いとは言えず、保健所の使命を全うするものであるという市の見解には一定の合理性があると考えます。ただ、市民にとっては、生命・健康の確保とともに費用負担も重要な情報です。市民への説明に当たっては、症状のある陽性者の同居人は、保健所が実施する検査の対象となり、検査のみで診察を受けることはできないが、費用は無料であるという説明もしていただきたいと思えます。

市の改善等の状況（令和4年10月フォローアップ調査）

今回の申立てを受けるに至った、陽性者の同居家族の検査に関わる応答資料については、FAQとフロー図を一つにまとめ、案内の全体像を容易に把握できるフロー図を整備し、より適切なお案内ができるよう、改善を行っております。

また、本調査以降も、国の通知により陽性者の療養期間の短縮や、発生届の提出対象の限定化、また、それらに伴う医療対策室業務の変更等がありましたが、その都度、変更内容の応答資料への反映を速やかに行い周知しております。

それに加え、大きく対応内容が変更となる際は、変更内容をできる限り早期に受託業者に情報連携し、オペレーターへの事前周知期間を確保することにより、オペレーターの理解が深まった状態で応答できるよう配慮しています。

(2) 子育て特別給付金（子ども未来局）

3月下旬、子育て世帯臨時特別給付金の申請書を送付したところ、申請期限内に申請書が届いていないため対象外であるとの連絡があった。しかし、1月下旬に届いた申請書類には締切日が記載されていなかったため、担当課に問い合わせたところ、3月に国及び道から「締切日を令和4年3月31日（消印有効）とする。」との連絡があったとの説明を受けた。このことについて、市のホームページには掲載したとのことだったが、ホームページの告知だけでは締切日があることを知らない受給対象者がいると思うし、明確な締切日が決まった時点で、受給対象者に個別に連絡するなどして周知するべきだったのではないかと。市の対応は、受給対象者を軽視しており、市職員の作業効率しか考えていない。不支給という結果に納得できない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年5月）【不備なし】

市によると、国が示した本給付金に係る「事務取扱 Q&A」には、申請期限が明確に記載されておらず、その後の改訂を経ても申請期限が明確にされなかったため、申請期限を記載せずに支給事務手続を進めざるを得なかったと説明しています。各自治体からは、国に対し申請期限を早急に示すよう要望が行われ、中には申請期限を2月末とする独自の判断をした自治体もあったようでした。

こうした中、市は、安易に申請期限を早める判断をせず、市独自の判断で申請書が未提出の世帯に対し、2月下旬に勧奨文書を送付するなど、給付を最大限行き渡らせるよう尽くしていたようです。そして、道を通じて国に対して再三に渡り申請期限について回答を求めており、3月1日に至って国からの回答を得て、市は申請期限を3月31日と決定し、約1か月の期間は確保した上で、回答を受けた翌日の3月2日に市のホームページに申請期限を掲載したとのことでした。

3月1日の決定から通知文書を印刷して送付した場合、届いてから申請するまでの期間が短いため、かえって行政事務に混乱を招いた可能性があったとオンブズマンも思いますし、3月2日にホームページで行った申請期限の周知から起算すると申請期限まで約1か月という短い期間となったことは、本給付金の支給を最大限行き渡らせるように尽くしたことの結果であって、やむを得なかったと考えます。

以上のことから、オンブズマンは、申請書を送付した1月12日時点で申請期限があることを記載しなかったこと及び申請期限の決定後に支給対象世帯に通知をしなかったことについて、市の対応に不備は認められないと判断します。

なお、本件苦情申立てを受け、市は、申立人のようなケースの取扱いについて改めて国に確認した結果、申立人に本給付金を支給することとしたとのことであり、オンブズマンは市の対応によって本ケースが救済されたものと考えます。

(3) 職員の手続遅滞による不利益（区保健福祉部）

私は2月に障害福祉サービス（部屋の掃除のサポート等）を受けるために申請を行ったが、6月になっても担当職員Aから連絡がないため、A職員に電話したところ、折り返し電話が来て、「失念してました。すみません。」と言われた。

私は、3月からグループホームに入居しているが、その手続も大幅に遅れたため、不利益を被った。今回の障害福祉サービスについても、すぐにサービスを受けられなかったという不利益を被っており、精神的にも追い詰められたため、A職員を担当や職務から外すことを求めるとともに、早急に申請手続を進め、サービスを利用できるようにしてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年7月）【趣旨沿い】

市の回答によると、申立人はグループホームに入居するに当たり、2月に共同生活援助訓練等給付費（居宅介護有）の支給申請を行い、受託居宅介護を受けるための障害支援区分認定調査を窓口で受けた後、給付費支給決定に必要な診療情報提供書の提出を求められました。その後、3月初旬に、申立人は担当課に対し、グループホームへの入居が予定より早まったと連絡をしており、入居日翌日には督促を受けた診療情報提供書を提出しています。しかし、6月に受託居宅介護の受給者証が届かないことについての申立人からの連絡があるまで、共同生活援助訓練等給付費（居宅介護有）の支給手続は止まっていたとのことです。申立人の申請日から考えると、遅滞なく手続が進んでいたとすれば、共同生活援助訓練等給付費（居宅介護有）についても、4月下旬には支給決定を行うことができていたということですが、

したがって、今回の申立人の場合は、通常問題なく進むはずの申請の手続が滞ってしまい、申立人の申請に適合した完全な支給決定につながらなかったことを市は認めており、このような事態が起こったことは、オンブズマンとしても大変残念です。

市は、この原因について、業務経験はあったものの担当外の職員 A が、他の 2 名の精神保健福祉相談員が多忙であるのを見て自ら対応したところ、業務をこなしきれなかったことが原因ではあるものの、職員 A が申立人から申請を受けて行っていたこの手続を「未処理」として把握できていなかったことは、上司による業務の進捗管理が十分でなかったものとしてお詫びしています。今回の申立人からの苦情を契機として、市は、担当者の業務や、未処理案件の進捗状況の定期的な確認など改善に取り組むということですので、オンブズマンからもこのような事態が起きないように努めることをお願いします。

市の改善等の状況（令和 4 年 10 月フォローアップ調査）

7 月より、高齢・障がい福祉システムからデータを抽出し、1 か月に 2 回、担当課内の全ての高齢・障がい福祉サービス申請を対象とする共通チェックリストを調製して、共有フォルダに格納しています。当該リストは、課内の全職員が確認し、メモを書き込むことが可能となっており、これを活用して、担当者及び係長においてサービス決定の進捗状況を管理しています。

なお、今回の事故のみをもって即時に、大規模システムである高齢・障がい福祉システム本体への新機能の付加、ということにはなっていませんが、今後とも改善点などについて、適宜、担当部局へ提起していきます。

(4) 支援金の給付に伴う保護費の返還金（区保健福祉部）

私は、生活保護を受給していたが、新型コロナウイルス感染症拡大のため、経営していた店を休業し、新型コロナウイルス感染症に関する事業者向け各種給付金を申請して給付を受けていた。その後、生活保護は廃止となり、担当ケースワーカーから保護費の返還が発生する旨を伝えられたが、返還金の額が2度にわたり間違っており、不信感がぬぐえない。また、当時の担当ケースワーカーは全く家庭訪問をせず、自立のための相談ができず、生活保護を早く廃止して事業再開に向けた準備を進めたかったのにできなかった。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年8月）【趣旨に沿い】

市によると、申立人世帯への家庭訪問は年1回でしたが、家庭訪問の代替として電話による生活状況等の聴取が定期的に行われ、その他にも必要に応じ、申立人の来所や電話による相談に応じており、オンブズマンは、担当ケースワーカーが十分に時間を割いて申立人の相談に応じていたと考えます。また、担当ケースワーカーは、申立人世帯に、営業していない期間に給付金を活用して必要な修繕等を行うことや休業中の固定費（光熱水費等の経費）は自立更生費として控除できること等、具体的な助言もしていたことから、自立支援の相談ができなかったのは担当ケースワーカーのせいであるとする申立人の主張を裏付ける事実は確認できず、市の対応に問題があったとはいえないと思います。

一方、返還金の算定誤りについては、市も認めるどころであり、これについては、担当者が謝罪し、事情を説明したとのこと。市の説明によれば、当初、返還金の目安として伝えた金額が少なかったのは、担当ケースワーカーが計算の範囲を誤認していたとのこと。その後、再計算した返還金についても、さらに、保護費の1か月分を間違えて算入しており、納付書の金額を訂正したとのことであり、金額が何度も変わったことにより、申立人が返還金の算定に不信感を抱いたことはオンブズマンにも十分理解できます。

市としては、返還金を求める以上、その金額について間違いがあってはならず、市政に対する信頼を失いかねない失態であるとオンブズマンは考えます。オンブズマンは市に対し、再発防止に向けた対策の検討をお願いしたいと思います。

市の改善等の状況（令和4年10月フォローアップ調査）

返還金等を算定する際には、担当者が基礎資料としてOA出力する支給履歴等を算定処理実施当日に出力したもののみ使用するように徹底しました。

また、係長及び課長は、返還金等算定対象期間のケース記録、保護決定調書及

び0A出力する支給履歴を総覧した上で、返還金等の算定資料に誤りがないか照合確認することを徹底しました。

なお、照合確認の際には、0A出力するデータの出力日も確認しています。

(5) 突然の生活保護の廃止（区保健福祉部）

私は生活保護を受けており、子の大学進学に合わせて世帯分離を行った。その後、ケースワーカーから連絡があり、生活状況等を聴取され、その際に子が大学を卒業して就職し半年間寮生活することを伝えたところ、子の収入を世帯収入として認定されたため、突然保護廃止とされた。私は、子の大学卒業後に世帯分離でなくなることに事前に説明を受けていなかった。事前に説明を受けていれば、今後の生計について計画を立てることができたのに、突然の保護廃止でそれもままならず、生活も困窮し精神的にも追い詰められた。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年10月）【趣旨沿い】

市は、子の世帯分離を行うに当たり、申立人に世帯分離が大学在学中の取扱いであることについて説明していると回答しています。また、速やかな収入申告及び保護課からの連絡への応答を求め指示書を4回出していることなど申立人に行ってきた対応について述べ、本件は世帯分離の解除に伴い、子の収入を合算して保護の要否を判定した結果、保護の廃止を決定したものであると回答しています。

しかし、調査の際にオンブズマンが市に尋ねたところ、世帯分離についての説明文書等は申立人に手渡してはいないということで、市の言うように、子の収入申告を含め、世帯分離要件の確認に必要な書類を速やかに提出するよう何度も指導していたとしても、ケース記録では口頭で説明が行われたという記載もなく、ここでの説明が十分だったか確認できませんでした。

世帯分離の趣旨により厳格な要件や継続的な生活状況等の聴取が必要であることを鑑みると、申立人が世帯分離は大学在学中の扱いであり、大学卒業後には同一世帯に戻るとの認識を持っていなかったことは、担当ケースワーカーがした説明は申立人の理解を得るには十分ではなかったと言わざるを得ないとオンブズマンは考えます。

本件のように保護の廃止に繋がる世帯分離の解除は、保護が廃止された場合の生活を想定していない被保護者にとっては、突然の生計の変化に応じきれない恐れがあります。

大学進学を願う被保護世帯にとって相当な努力を要する世帯分離ですが、被保護世帯から就学するための唯一の方法として今後望む世帯も多いと思います。オンブズマンは市に対し、世帯単位が原則である生活保護で例外的な扱いである世帯分離は誤解が生じやすいものであることを念頭に、一般的な制度の説明に終わらせず、個々の世帯の状況を汲み取った、わかりやすい説明を行い、世帯分離の取扱いを被保護世帯にとって有用なものとしていけるよう努めていただきたいと思います。

また、世帯収入の増加や安定によって行われる「保護の廃止」は、本来であれば被保護者が経済的自立をした結果であり、世帯の満足を得られるはずのものです。本人からの保護辞退の申し出によって「保護の廃止」を検討する場合は、自立の目途について十分に聴取しながら進めることが求められています。

一方、今回のように世帯の収入が保護基準を上回ったことを理由として保護の要否判定が行われる場合であっても、「生計を維持するための計画が壊れて困窮に追いやられた」と述べる申立人のような被保護者がいることを念頭に、慎重に被保護者の相談に寄り添った自立への支援をしていただきたいとオンブズマンは思います。

市の改善等の状況（令和5年4月フォローアップ調査）

世帯分離に関する説明の仕方の工夫については、被保護者向けの説明文を作成しました。説明文には、世帯分離の取り扱いや必要な手続きについて分かりやすく記載し、対象世帯に郵送で配布するとともに、ケースワーカーが世帯訪問や来所面談を行う際の説明時に活用するなどし、被保護者への丁寧な説明に努めています。また、本件を受けて組織的な対応改善を図るため、令和5年度の区生活保護実施方針に、世帯分離ケースについての自主的内部点検の項目を新たに追加し、世帯分離適用中の世帯についての一覧表を作成して総覧的に把握することで組織的な進行管理を行い、事務処理の漏れが生じないようにしています。

(6) 国保保険料の徴収方法（区保健福祉部）

私は、令和3年度の保険料について、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う保険料の減免の可能性を考え、支払いを遅らせていたが、確定申告後に金融機関で保険料を納付した。しかし、その後、保険料の還付手続の書類が届き、担当課に問い合わせたところ、保険料の滞納分として私の口座から預金が引き出されており、金融機関から納付した保険料については過払い金として還付手続をするよう求められた。還付手続はしないので引き出した預金を口座に戻してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年9月）【不備なし】

市によると、保険料の滞納処分については「滞納者が督促を受け、その督促状を発した日から起算して10日を経過した日までに徴収金を完納しないときは、滞納者の財産を差押えしなければならない」ことが法において定められているとのことです。また市は、差押えの執行までの経緯について、申立人に対し、複数回にわたり督促状を送り、差押予告を送付するなどの手続を経て、差押えを執行したと述べています。

オンブズマンは、市が差押えを執行し、保険料の滞納分に充当したことは、保険料の滞納処分についての法律に基づく行為であり、市に手続上の瑕疵があったとはいえません。

申立人は「還付の手続はしないので、預金を引き出した口座に戻してほしい。」と要望していますが、市によれば、本件は、差押えが金融機関での納付より先に行われていることから、差押えが有効となり、納付分が還付の対象となるとのことです。

また、過誤納金の還付の方法について、市は、差し押さえた口座が還付先の口座として指定されたものではないことから、直ちに当該口座に還付することはできないと説明しています。加えて、申立人が口座振替払を利用していないことから、還付先の口座を指定するには、還付方法申出書を提出していただく必要があるとのことです。

オンブズマンは、滞納処分の結果、金融機関で納付した保険料が過誤納金となってしまった以上、市としては、申立人から還付方法申出書の提出を受けて、申立人の指定する預金口座に還付するしか方法はないものと考えます。

(7) 転居費用等に関するケースワーカーの対応（区保健福祉部）

私が住んでいる賃貸アパートは、いろいろと不備があり生活に著しく困難をきたしていることから、引越しについて市役所に相談するとともに、私の担当ケースワーカーにも連絡をした。担当ケースワーカーからは、転居費用について「退去費用は出すが引越し、入居及びその他の費用は出せない。」との話であったが、現在市営住宅に入居している知人に話を聞くと、全額を区の負担で入居しているとのことである。人や担当者で扱いが180度変わる実情の理由を調査していただきたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年9月）【不備なし】

市によると、申立人は保護開始当初、保護基準を超える家賃の住居に住んでいたため、保護課が基準内家賃への転居を指導し、申立人は指導に基づき、現住居に転居しています。昨年11月の家庭訪問では、居住にたえない住宅の欠陥は見受けられず、本件においては、不備の指摘内容についても別途対応の方法があり、著しく劣悪であって、明らかに居住にたえないと認めることはできないということです。

申立人は、転居の希望理由をアパートの不備を理由とするほか、現在入居している住居よりも家賃の安い市営住宅に転居をしたいとしており、それ自体は合理的な主張内容であると思います。他方でそうであっても、敷金等の転居費用の支給が行われると、新たな公費の支出を伴うことから、行政の側としては新たな支出を根拠付けるための相当な理由が必要となります。

生活保護において、国は責任を負い、原因を問わず無差別平等に、最低限度の生活を保障するため、具体的な制度を運用する際、同一の状況にある方に対して同一の対応をすることが求められていることは、当然のことと思います。

保護課が、申出内容について、転居指導を行っておらず、不備の指摘内容も別途対応の方法があることから、明らかに居住にたえないと認めることはできないと判断したことに、特段の不備はなく、同一の状況にある方との間で取扱いにも異なるところはないものと認められます。

もともと、オンブズマンとしては、最低限度の生活保障という法の目的に照らすと、機械的に取り扱うという姿勢ではなく、申請者の置かれている状況に十分考慮して、要件の該当性を判断することも必要となるものと考えます。その点、本件においては、申立人の現住居への転居から、1年2か月程度しか経っていないこと、昨年11月の家庭訪問の際にも建物の不備等についての指摘等がなかったこと、そのほか保護課の対応状況に鑑みると、現時点で申出の内容が支給要件に該当しないと判断した市の対応に不備はないと判断します。

(8) 子の健診における待機時間（区保健福祉部）

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。例えば、携帯電話の番号を聞いて、車内や屋外で待機を求めることも可能ではないか。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（調査結果通知：令和4年11月）【趣旨に沿い】

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、この対応は感染防止対策上、継続する必要があることから、今後は案内文に待ち時間が長くなる場合があること、待合室におもちゃや絵本がないことを記載し、必要に応じて家庭から持参するように案内するとのこと。

なお、申立人が使用された待合室は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から密を避ける目的で用意した3つの待合室のうちの1部屋だったようで、在室人数が少なかったことが推測され、このため他の待機者の様子がわかりにくかったのではないかとオンブズマンは思います。

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感染症の拡大防止の観点からはやむを得ないものと考えますが、今後の市の対応にもあるよう

に、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した。

オンブズマンとしても、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。

市の改善等の状況（令和5年4月フォローアップ調査）

受付時間の区分を3区分から4区分に、より細かく分けるとともに、遅い時間に来所者が集中する傾向があるため、早い時間区分に割り当てる人数を増やし、待機時間の短縮に努めました。

また、二次元コードを読み取ることで、現在健診が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を活用し、待ち時間の予測ができるようになることと、健診フロア外での待機ができるように配慮しました。

待合室については、当面の間は、感染対策上の観点から、待合室におもちゃや絵本を置かないこととしているため、必要に応じてご自身で用意していただくように健診の案内文に記載しました。

(9) 生活保護担当職員の印鑑の無断使用（区保健福祉部）

私は、引越し費用を生活保護担当課に受け取りに行った際、何のために使うのかの説明もなく勝手に、「(私の) 印鑑をちょっといいですか。」と言って、何かの書類に押印された。後から電話で何の書類に押印したのか聞いたところ、「小切手の発行のため」と言われるも、その30分後に折り返し電話をしてきて、小切手だけでなく、生活保護費を受け取ったことを認める書類に勝手に私の印鑑を押印していたことが分かった。なぜ、即答することができず30分かかるのか。私の印鑑をどんな目的で使ったのか、なぜ説明が変わったのか、きちんと説明して欲しい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年12月）【不備なし】

市の回答では、職員が申立人から印鑑を預かり押印したのは「生活保護費支給調書」の受領印欄で、担当課窓口において、保護受給者のプライバシーへの侵害と待ち時間の増大を招かないように、了解を得た上で保護受給者の印鑑を預かって受領印欄に職員が押しているということです。

本件については、担当者は、「印鑑をお借りしていいですか。」と確認した上で、申立人から印鑑を預かり、管理係職員が受領印を押した後、小切手を渡し印鑑を返したが、一旦退庁した申立人から改めてそのことについての苦情の電話があったため、押印した書類名を確認して申立人に連絡したと説明しています。しかし、回答に時間がかかったことや、「勝手に押印した」ことを認めたような返答をしたと考えた申立人が納得せず、さらに上司からの連絡を求めたので、検討の上で担当係長と担当課長が印鑑を預かった際に説明が不足していたことを謝罪し、今後は担当者と来庁日時を事前に約束して来庁し、生活保護費支給調書への押印は、担当課窓口で申立人本人が行うという具体的な対応を行うことを説明したということです。

市は申立人の納得を得られる説明をしなかったために申立人からの不満が生じたということを認めて、上司からも謝罪し、今後の対応についても、電話で苦情を受けたその日のうちに工夫した提案が出されています。このような市の素早い対応は、申立人に寄り添ったものであるとオンブズマンは思います。

オンブズマンは、職員が担当課窓口において、プライバシーを守りながら、迅速に処理をしなければならない業務に懸命に取り組んでいることは理解します。しかしながら、窓口対応では、当事者がどのようにしたいのかを慎重に確認することが必要であり、事務的な効率性だけではなく、本件においては、職員が押印するにしても、押印箇所を互いに確認しながら行うことで、申立人の不安や不信任は拭えたのではないかと思います。

(10) 医療過誤の疑い (病院局)

私の家族は市立病院に入院しているが、病院の対応が不適切であったので、以下のとおり苦情を申し立てる。具体的には、①薬の副作用により容体が悪化したこと、②患者を院内の他科に紹介せず連携が取れていなかったこと、③院内の他科を受診するまでの主治医の診察が不適切であったこと、④薬の投与の求めに対する医師の対応が不適切であったこと、⑤市立病院の対応は、医療過誤であるため、市立病院から日本医療安全調査機構に医療事故調査の申立てをしてほしいこと、である。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和5年1月)【不備なし】

オンブズマンは、苦情申立て内容のうち、②及び⑤を調査対象としました。

②について、市は、市立病院は地域医療支援病院の1つであり、地域のかかりつけ医からの紹介を中心として専門的治療・検査・入院治療に重点を置く病院であることから、市立病院では当該科疾患とは別の他科受診が必要となった場合は、一部の診療科（小児科、産科）を除き、原則、紹介制を取っており、まずは地域のかかりつけ医を受診するよう案内しているとのこと。

しかし、その一方、市は、担当医師が院内で他科受診が必要と判断した場合には、院内コンサルタントを行い診療科間で連携して診療を行っているとも述べています。市立病院が地域医療支援病院として、このような診療における役割分担を採用していることは、医療分業が進む現在の医療保健制度の下ではやむを得ないものとオンブズマンは考えます。医療的な知見を持たないオンブズマンとしては、医師の判断の適否については意見を述べることはできませんが、医師の判断に従い、地域医療支援病院である市立病院が院内の他科に紹介しなかったことについては、不備があったとは言えません。

ただ結果的には、申立人は総合病院なのに院内で他科に診療を回してもらえないのはなぜなのかと疑問に思われたとのことであり、オンブズマンとしては、そのような患者や家族の疑問に対し、医師や病院は納得の行く説明を丁寧に行っていただきたいと思えます。

⑤について、市立病院から日本医療安全調査機構に医療事故調査制度の申立てをしてほしいとの申立人の要望に対し、市は同制度の調査は患者の予期せぬ死亡（又は死産）が対象であり、本件は死亡事例ではないことから医療事故調査制度の対象には該当せず申立てはできないとの見解を示しています。

オンブズマンは、医療事故調査制度は「予期せぬ死亡」が発生した場合を対象としており、申立人の意図する医療過誤を対象とした調査は医療事故調査制度の対象外であると考えます。

(11) 無料低額診療における減免内容の考え方（保健福祉局）

私は、医療費が全額無料になる無料低額診療の対象者である。

病院の医療相談室の A 氏より、診療費は無料だが、今まで3か月分処方されていた薬は、本日より1か月分しか処方できないと言われた。1か月分の処方だと薬代に加算等が加わるため、3か月分にしてほしいと伝えたが、他の患者にはそのような対応をしていないのでできないと、再度言われた。

この対応が正しいのか、札幌市保健所に問い合わせたところ、他の医療機関を利用してみてはどうか、指導や調査はしない、などと回答された。

しかしながら、無料低額診療を実施しているのであれば、低額になるよう最善を尽くすのが本来の姿だと思う。

市には、社会福祉法による調査及び指導と北海道厚生局と連絡を密にして対応することを望む。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年3月）【不備なし】

オンブズマンは、本件調査に当たり、社会福祉法のほか、無料低額診療事業に関係する文献や事業者のホームページ等を確認しました。しかし、無料低額診療事業に対して、都道府県が監督権限に基づき助言・指導・調査・是正等を行えるような根拠や規定等を見出すことはできませんでした。そして、診療内容に関することは当該医療機関において判断をすべきことであり、医療費についても当該医療機関の判断であり、保険医療費等に関しては厚生局も所管していると整理できることは明らかです。

オンブズマンは無料低額診療事業の位置づけや制度趣旨を前記のとおり判断するものであり、保健所の回答した内容に不備等を認めることはできませんでした。本申立ては、処方する薬剤の期間に関することであり、これは医師の診療内容そのものに関わることでありますので、当該医療機関が判断すべきこととなります。したがって、保健所においてこのことに指導等介入することができないことは当然のことと言えます。

市の公式ホームページには、無料低額診療の実施医療機関一覧表が掲載されています。しかし、同ホームページに、減免の内容、申込方法等については実施医療機関へ直接お問い合わせくださいと記載されているとおり、これは市民に向けた情報提供であると理解されます。

情報提供とは、市民からの問合せに応じて、制度に関する情報や対応・受入れ機関に関する情報を提供するものであって、紹介やあっせんを行うものでなく、まして指導権限等の根拠等を見出すことができなかったことは前記のとおりです。

(12) 介護施設の処遇改善（保健福祉局）

私は地域密着型特別養護老人ホームに勤務している。新型コロナウイルス感染症拡大の中、人手不足から、併設ショートステイで本来の業務ではない介護職員の仕事をすることになった。私は本来の業務に戻りたいと訴えたが、人員は補充されず、改善されなかった。

そこで私は、高齢保健福祉部介護保険課に通報し、監査が行われた。しかし、監査の結果については教える必要がないと言われた。ついては、以下の苦情を申立てる。

- 1 監査の結果を教えてもらえないことについて
- 2 併設ショートステイを指導しないことについて
- 3 介護職員処遇改善加算が適正に使用されないことについて

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年4月）【趣旨に沿い】

- 1 監査の結果を教えてもらえないことについて

職員であることが不明確な相手からの電話の問合せに対して回答できないという市の姿勢を否定するものではありませんが、少なくとも申立人の身元確認を行うことを提案するべきであったと考えます。担当課の対応に瑕疵があったとまではいえないものの、申立人の問合せに真摯に対応したとはいえないと思います。

- 2 併設ショートステイを指導しないことについて

市は、人員配置基準上の問題は確認できなかったと述べています。しかし、確認すべき重要な点は勤務実態であり、勤務表及び管理者からの聞き取りのみで人員配置基準どおりに勤務が行われていると判断したことには問題があると考えます。何らかの方法で、申立人の勤務実態を確認する手立てを検討し、必要に応じ、適正な指導を行っていただきたいと思います。

- 3 処遇改善加算について

市が調査したところによれば、当該施設で算定している処遇改善加算については算定要件を満たしているとのこと。この点については、オンブズマンは疑問を持ちません。一方、職員への周知については、申立人が処遇改善加算の内容を知らないとすれば、全従業員に周知されていない可能性もあり得ると考えます。オンブズマンは、実効性のある確認を行っていただくことを期待します。

- 4 今後の対応について

介護の現場における職場環境の問題は、働く申立人の将来にとっても、市の福祉サービスにとっても重要であるとオンブズマンは考えます。

市におかれましては、申立人からの連絡を待つまでもなく、申立人に働きかけ、勤務実態の確認に必要な調査を実施し、もし不適切な内容が確認された場合には、必要に応じた指導を通じ、申立人の置かれている現状を可及的速やかに改善していただきたいと思います。

(13) 診断書の紛失（保健福祉局）

福祉サービスの申請を行ったが、その後一向に連絡がないので担当部署に確認したところ、「診断書に不備があり、病院に修正依頼しており、その返信待ちである。病院に確認してほしい。」旨を言われた。そこで病院に確認したところ、診断書は既に担当部署に送付済みである。」と言われた。結局診断書は見つからず、診断書を再発行することとなった。診断書紛失という重大な事態を発生させ、個人情報を紛失したことに対する市としての責任が感じられない。再発防止のための改善を求める。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年5月）【趣旨に沿い】

市によると、診断書の記載内容に不備があったため、一旦、病院に返戻したまま、未だ病院から担当部署には届かず、その一方、病院は担当部署に郵送していると回答したとのこと。

また、担当部署は、病院に対し診断書を特定記録郵便で送付しており、追跡記録により病院が受理したことは確認しているが、病院側は診断書を普通郵便で担当部署あてに送付したとしているものの、担当部署では郵便物の到着を確認できなかったとのこと。

オンブズマンは、上記の状況を踏まえると、診断書は、病院から担当部署への郵送途中で何らかの郵便事故に巻き込まれた可能性があるのではないかと推測しますが、確かな判断をするに足る証拠はなく、診断書の所在を特定することはできません。

しかし、オンブズマンとしては、申立人が主張するように、診断書は機微な個人情報を含むものであり、その取扱いには、十分かつ慎重な配慮が求められるべきものであり、その所在が不明となるようなことはあってはならないと思います。その上で、申立人としては、診断書がどこにあるのか、紛失したのではないかと、個人情報が第三者に流出したのではないかと考え、今後の行政サービスに不安を感じるのも無理からぬことであるとオンブズマンは思います。

たとえ、市としては診断書の取扱いに不備はないと考えたとしても、担当部署は、その業務管理責任の遂行において、事態の解明に向け病院も含めた関係機関に主体的・積極的に働きかけるとともに、申立人に対し、その経過を逐次報告すべきであったと考えます。

市は、診断書の取扱いについて改善策を検討するとのことですが、これは医療機関の理解と協力が不可欠です。オンブズマンとしては、市には、医療機関に対し個人情報としての診断書の重要性を粘り強く説明するとともに、今後の万全な事務作業に資するための取組みの実現をお願いします。

また、事務作業の見直しにおいては、従来手順の改善にとどまらず、長期的な観点に立ち、申請書類の電子化も含め、申請書類の個人情報管理そのものの改善を検討されることを要望します。

(14) 職業の変更を要求する保護課の対応（区保健福祉部）

私は生活保護を受けているが、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（調査結果通知：令和5年5月）【趣旨に沿い】

市によると、家庭訪問時における担当ケースワーカーの対応は、申立人の稼働収入に対し、生活保護法に則り、必要最小限度の指導指示を行ったものであり、問題はなかったとの見解を述べています。

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があるとはいえないとオンブズマンは判断します。

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、市によれば、担当ケースワーカーの言動が憲法違反であると主張する申立人の電話に対し、保護課は「内容が複雑な法の根拠を申立人が理解しやすいように整理した上で御説明したい。」と考え、家庭訪問に応じるよう求めたとのこと。しかし、家庭訪問の際の説明は、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。

また、申立人に対しては、主張の根拠とする法の引用は、いずれも法の全体的な意味を適切に捉えているとはいえないとオンブズマンは考えます。この点で、申立人には権利の主張だけではなく、広い視野を持って、社会の中で自立

して生活するための倫理観を得られるような法の知識を学んでいただきたいとオンブズマンは希望します。

(15) 国保保険料の減額に関する説明不足（区保健福祉部）

私は、体調不良を理由に退職することとなり、退職に先立ち、区役所に国保料の相談に行き、健康保険組合の任意継続を選択したが、その後、ハローワークに行った際に、診断書があれば、国保料の軽減を受けられる旨の説明を受け、区役所に行くように言われた。区役所で手続したところ、軽減措置の適用となったが、なぜ、相談に行ったときに軽減措置に関する説明をしてくれなかったのか。また、区役所に対し、健康保険組合へ任意継続の取消を要望したが、「できない」と回答された。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年5月）【不備なし】

市の回答によると、通常、国保料に関する相談を受けた場合、相談者の生年月日、前年所得、離職日または離職理由など、相手方から提示された情報に基づき、国保料の計算を行っているということです。

本件において、相談時のやりとりについては、記録がなく、判然としないとのことであり、相談時に申立人がどのように離職日について説明したのか、また、市がその説明を受けてどのように回答したのか、その場にはいないオンブズマンには事実を確認することができず、判断することはできません。

しかしながら、申立人のように、窓口で相談に来られる市民の中には、様々な体験が背景にあり、心身の不調に陥り苦悩する方が存在すると思われます。市は、今後、当該制度に該当するかどうか不明確な方については、これまで以上に聴き取りを丁寧に行い、必要に応じてリーフレットを配付するなど、より幅広い対象者への制度周知をはかることとすると回答していますので、オンブズマンとしても期待したいと思います。

また、市は、健保組合に対し、任意継続を遡って脱退できるかどうかを問い合わせた結果、「正当な届出により加入させたものであり、脱退は不可」との回答を得たため、これを申立人に伝え、任意継続に加入していた期間は国保に加入させることはできないので、これ以上の対応は困難であることを説明したとのことです。

オンブズマンとしては、相談時の市の説明が判然としない中で、申立人の申出に対し、市から健保組合に問い合わせる等の対応は真摯な対応であったと考えます。また、当初の健保組合の回答から、市として健保組合に対して任意継続資格喪失の依頼はできないと説明したことはやむを得なかったと思います。

なお、市の回答によると、健保組合からは、最終的に、「申立人から健保組合に対し『錯誤により誤って任意継続してしまった』という内容の書面の提出があれば、健保組合として遡って任意継続の資格喪失をすることを検討する。」

との回答があり、手続を進めたとのこと。オンブズマンは、手続が進んだことに安心いたしました。

市には、今後とも、窓口で相談に応じる際には、丁寧でわかりやすい説明を心がけ、相手に寄り添う対応を尽くされるようお願いいたします。

2 教育・文化・観光・経済分野

(1) 学ぶ権利の侵害（教育委員会）

学校で、授業中に私の持ち物がいたずらされるといじめにあった。しかし、先生は私の話を信じてくれず、大声で怒鳴られ、私は大変傷ついた。また、学校に行くことに不安があるので、家庭学習のためのタブレット端末を貸してほしいと要望したが、貸してもらえないし、家庭学習のためのサポートを学校は十分にしてくれない。教育委員会に相談しても「学校に伝えます。」というだけで改善されない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年7月）【趣旨沿い】

市の回答によると、教務主任は申立人に対し、申立人が名前を挙げた生徒について「そんなことをするような子ではない。」という趣旨の話や、他の生徒がいたずらしたとは考えられず、申立人の訴えについて学級全体に詳しく調査をすると、かえって申立人の信頼を失うような情報が学級の生徒に広まることを危惧する趣旨の話をした上で、申立人自身がやったのではないかと尋ねたそうです。

教務主任が、申立人が名前を挙げた生徒について配慮し、その生徒が行えないはずであるという推測をしたとしても、このような質問を申立人に対し教師の口からするに当たり躊躇が無かったことに、オンブズマンは怒りを感ずります。なぜなら成長過程の青少年が自分の生命や存在が大切なものであるという自信を持ち、それが他者も同様であることを理解するには、周囲の大人から得る安心感が欠かせないと思うからです。親とは異なる人間同士の信頼感を持ったつながりを、教育の現場から申立人との間で育てていっていただきたいとオンブズマンは考えます。

タブレット端末の貸与については、設定等の準備に時間が必要だったことを考慮しても、申立人の欠席が長期間に及んでいることを考えますと、もう少し早い対応ができていたなら、申立人及び母親の不安も早くに軽減できたのではないかと残念に思います。

申立人の欠席が続くことに伴い、担任が学習プリントや提出物等の必要書類を自宅の郵便受けに届ける等の対応をしており、学校の対応は、学習が途切れてしまわないようにする働きかけであり、家庭学習中も孤立しないような配慮も見られると思います。

教育委員会の対応については、申立人や母親の話を傾聴するとともに、学校への情報提供についてより丁寧に進め、様々な社会資源の活用などを改めて検討しながら、申立人や母親の困り感の解消につながる取組について学校と検討するという事です。オンブズマンからも、教育委員会には、今後も引き続き学校と連携し、申立人が学校とより良い関係を構築し、充実した学校生活を送ることができるように対応していただきますようお願いいたします。

市の改善等の状況 (令和4年10月フォローアップ調査)

申立人や母親からの相談ダイヤルへの入電に対し、話を傾聴するとともに、主に学校担当の指導主事が学校に状況を確認しつつ、相談内容を情報提供しています。

教育相談担当課では、母親からの相談を定期的に受けており、養育の困り感に対する支援や、学校への相談方法等のアドバイスなど、状況改善に向けた対応を継続しております。

(2) スケートリンクの安全管理 (スポーツ局)

私は、月寒体育館のスケートリンクを利用中にルールを守らない他の利用者との接触事故に遭遇した。現状、体育館の一般開放では、自由滑走エリアと周回滑走エリアに分けられているが、飛出し行為などのルールを守らない利用者の存在について以前から危険性を感じていることから、今後安心して利用できるよう、改善を求めて苦情を申し立てる。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和4年6月)【趣旨に沿い】

オンブズマンは、体育施設の管理者は、利用時のルールや禁止行為等については利用者に遵守させるのはもちろんであり、スケート靴やスケート利用の危険な特性に照らして定めたルールや禁止事項については遵守を周知徹底させる必要があって、これがリンクでの安全管理の基準とされるべきと考えます。

当該施設の利用においての自主的ルール及び禁止事項として、周回滑走エリアと自由滑走エリアを同時に使って技をすることは禁止されており、その理由は、二つのエリアを同時に使って技をすると、接触や衝突の危険が高まることにあるからであると考えられます。

しかし、たくさんのことが書かれた「施設・スケートリンク利用案内」の掲示の中に、「周回滑走は反時計回りで行い、自由滑走はリンク中央を使用してください。」との記載があるのみで、二つのエリアを同時に使って技をすることは禁止されていることや、その理由として接触衝突の事故が起きてけがをする危険度が高まることから禁じていることについて、リンク内外等にそのことが明確に表示されているとは言えなかったと判断します。そして、禁止事項としているのにそれが周知徹底されていなかったのですから、危険防止・安全管理上の不備があったと言わざるを得ません。

なお、コース内での不要な立ち止まりの禁止等について、現在も館内掲示していることをオンブズマンも資料等で確認していますが、改めて適切な方法で周知徹底されるようにお願いします。

他方で、これを遵守するための監視体制については、施設運営の体制や運営状況等にも鑑みて体制の整備を図る必要があることから、第一次的には施設側で定めた監視体制についての判断も尊重する必要があると言えます。ただし、滑走監視は監視室からの監視よりもルール遵守の抑止力が高いと考えますので、混雑時の滑走監視の頻度を増やすよう努めていただきたいと思います。

市の改善等の状況（令和4年10月フォローアップ調査）

滑走上の禁止事項について、アリーナ内3か所に掲示を追加し、安全対策の強化を行ったほか、電光掲示板や館内放送、ホームページによる周知を実施しました。また、現在、混雑時には、コーンを設置するとともに、コーンの間をリボンで繋ぎ安全面等の検証を行っております。

職員の配置の工夫等により、できる限り混雑時には滑走監視を配置し、利用者の安全確保に努めております。

ルール違反者がいた場合は、職員が直接注意を行う体制を構築するなどの対応を行っているほか、フィギュアスケートの専用利用枠を増設するなどの混雑緩和策の検証を行っております。

(3) 中学校関係者による迷惑駐車（教育委員会）

私は市立中学校の正面玄関の向かいに住んでいる。家の前に車を逆向きに駐車している人がおり、注意しても一回りして戻ってくる。それを中学校の先生と確認したが直らない。教頭は学校のホームページに掲載して注意し、また、生徒及び親にも言っていると言うが、状況は変わらないままである。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年1月）【不備なし】

オンブズマンは本件調査に当たり、申立人宅と学校の位置や近隣の環境などを現地で確認しました。申立人宅と隣接して契約駐車場があるため、当該場所は比較的、車を駐停車する余裕がある場所という印象を受けました。しかし、仮に当該場所に駐停車した場合には、運転者が他の車の出入りの邪魔にならないよう注意したつもりであっても、申立人宅の車庫間口にかかってしてしまう可能性は確かにあり得ると思いました。

申立て内容によると、当該場所の迷惑駐車は昔から続いているということです。おそらく当該場所やその周辺では、これまでも同じように迷惑駐車が行われていて、申立人は長年我慢をされていたのではないかとオンブズマンは推測しました。そうだとすれば、申立人が学校に対し迷惑駐車の解決を求めることも理解できますし、申立人が直接注意しても、一度車を移動させた後にまた同じ場所に戻ってきたり、言い返してくるような運転者の態度に腹立たしいお気持ちを抱かれたとしても無理はなかったとオンブズマンは思います。

市によると、学校では、最初の苦情を受けた際、申立人に対し、翌日生徒に指導することや、生徒を通じて保護者にも啓発することを説明したということです。そして、実際翌日には、教職員で情報共有し、生徒に対し注意喚起及び保護者へ伝達するように指導しています。また、学校ホームページで注意喚起の記事を掲載し、全保護者宛てのメール配信も行ったということです。その後、再度苦情を受けた際には、交番にパトロールを依頼し、部活動終了時間前後に現場の様子を確認するなどの対応も行っています。学校のこれらの対応は迅速でありオンブズマンとしては評価できると思います。

駐車違反や迷惑駐車の防止について、学校の保護者への啓発や注意喚起は強制力を持つものではありません。最終的には保護者自身が、社会や地域での生活を通じて、人それぞれに事情があることや守るべきルールはお互いに気持ちよく生活していくためのものであることを自覚することが必要なのだと思います。子どもが家庭や学校教育の中でそれらを学ぶ傍らで、大人も他者への想像力と思いやりを持って行動をしてほしいとオンブズマンは考えます。

3 土木・建築分野

(1) 上下水道料金の減免申請の却下（下水道河川局、水道局）

私は、生活が困窮し、生活保護の申請を行うとともに、水道局及び下水道河川局に対し、未納になっていた上下水道料金の減免申請をした。しかし、市の条例に減免規定が設けられているにも関わらず、両局から『公益上その他特別の理由がある場合』を除き減免を実施していない。」と回答があった。そこで、不服申立てを行うため、申請に対する処分決定通知書の発出を要請したところ、水道局からは「却下処分通知は出せない」、下水道局からは「申請様式はあるが、却下処分を出せるかは検討する。」との返答だった。減免を規定する条例があり申請書を事実上受け取りながら、処分を行わないのはおかしい。また、「その他特別の理由」について説明もない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年7月）【不備なし】

市によると、水道料金の減免について、給水条例第35条は（水道事業）管理者に関するものであり、水道使用者からの申請を想定したものではなく、このため本件で申立人が行った減免申請は「条例等に基づく」ものとは言えず、行政手続条例第2条第5号に規定する「申請」には該当しないと述べています。また、札幌市では、水道事業について常設の減免制度は設けておらず、災害等が発生した際は、管理者が水道料金の減免の必要性を判断し、その都度、給水条例第35条の規定に基づき申請様式などの実施要領を定め、減免を実施しているとのことです。

オンブズマンは、上記のような市の法的解釈について、その是非を判断する立場にはありませんが、本件の減免申請書について、上記のような法的解釈に立ちつつも、水道料金の減免の可能性についての質問書として受理し、これに対する回答を行ったことは、法律に沿った適正な対応であり、その点について、手続上の瑕疵はなかったと考えます。

次に、下水道使用料については、市によれば、水道の場合と異なり、下水道条例に基づき、市長が減免する場合について既に下水道要領が定められており、減免を実施する対象事例も明確になっているとのことです。市は、申立から提出された文書を減免申請書として取扱い、審査の上、使用料減額（免除）審査結果通知書を申立人に対し郵送したとのことであり、オンブズマンは、この点について、手続上の瑕疵はなかったと考えます。

札幌市で生活保護世帯に対する減免が行われていないことについて、市は、上下水道事業は独立採算と受益者負担の原則にたって運営されており、生活保護世帯に対する減免は、福祉施策の一環として一般会計による経費負担により行うものであると述べており、オンブズマンも市の説明に不備はないと考えます。

(2) 工事の受注業者への指導不足（区土木部）

令和3年12月下旬の大雪に伴う除雪について、私の自宅付近の小学校のすぐ近くの道路で何台も動けなくなっている車がいたので、除雪センター（A建設会社）に連絡して除雪の依頼をした。電話に出た担当者は、すぐに除雪をしようと言っていたのに、実際は翌日の朝までしてもらえなかった。これについて、市担当部を交えて何度か話し合いを行ったが、除雪センターの説明は不誠実だし、除雪の順番についても不平等を感じた。最終的に、市の担当部長から謝罪を受け、担当課長からもA建設会社をしっかりと指導するとしていた。ところが、同年6月にA建設会社による道路工事において、現場管理が不十分であったため、危うく交通事故に遭うところだった。こうした業者に市の工事等を発注するのはおかしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年8月）【不備なし】

市の説明では、除雪作業においては、全ての道路がライフラインであり、緊急輸送道路、バス路線道路などを優先し、その後に生活道路の作業を行っている、生活道路の優先順位は道路状況の悪い所や問合せのあったところから順次行っており、申立人が要望した路線については、生活道路の中でも早い段階で作業を行うことが出来たとのこと。オンブズマンは、幹線やバス路線の確保、人員や機材の配置などの事情を勘案の上、除雪作業が行われていることに鑑みると、特定の地区と比較してもそれ以外の地区との除雪の順序等に問題があるとは言えないと思います。ただし、除雪作業の順番に係る申立人と市及び除雪センターとのやり取りに関しては、当初の説明の仕方が不十分であったことで、申立人の不信感を募らせたことは否定できないと考えます。

また、令和4年6月の道路補修作業に係る経緯については、市によると、A建設会社に事実確認を行い、後日、警察から法令には抵触しないが交通誘導の仕方が不明瞭であったので、A建設会社に交通誘導の指導等、担当部に注意の連絡があったとのこと。これを受け、担当部において緊急安全教育を実施するとともに、A建設会社主催による下請負人である警備会社との緊急安全教育を実施し、これらを通じてA建設会社へ指導を行ったとのこと。

申立人は、除雪作業や道路補修作業におけるA建設会社の対応をみて、市がA建設会社に工事等を発注するのは適切なのか疑問に思われておりますが、事業者として適格性等を欠く事情が認められれば、市は、契約の解除権及び損害賠償請求権を行使するような対応を検討する必要があるところ、本件において契約款上の債務を履行していないと指摘できるだけの事情があるとも言えず、直ちに契約の解除や損害賠償の請求の検討を行うことはできないと思います。

(3) 歩道のバリアフリー化（区土木部）

私は市営住宅に住んでいる。私の居住する棟に隣接した歩道の幅が1m程度しかないため、すれ違うことができない上、縁石があるため、車いすやベビーカーが車道から侵入できず、安全に通行ができない。これについて、数年前から市や警察に相談しているが、歩道の拡張はできないと言われた。ならば、居住する棟の出入口の幅だけでも歩道の縁石を撤去してもらえれば、歩道がバリアフリーになり、安全に通行できると考え、市に相談したが、規則を盾に縁石の撤去を拒否された。市営住宅の出入口の幅の歩道の縁石を撤去して、歩道をバリアフリーにしてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年9月）【不備なし】

市によれば、歩道の整備については、道路法第30条第3項において、地方公共団体の条例によって道路の構造の技術的基準を定めることとされており、市では、「札幌市移動等円滑化のために必要な道路の構造の基準に関する条例」（以下「条例」という。）及び「道路の移動円滑化整備ガイドライン札幌市独自事項補足版」（以下「ガイドライン」という。）において、歩道の構造及び縁石の設置の基準を定めているとのことです。

それによると、縁石の高さについては、条例第7条において「歩道等と車道等の分離」のため、車両乗り入れ部及び横断歩道に接続する部分を除き、15cmを標準とすること、また、ガイドラインにおいて、交差点部、横断歩道に接続する部分については、縁石の高さを5cm以下にする旨が定められています。

また、市によれば、札幌市私人の行う道路工事に関する規則及び私人の行う道路工事承認基準において、車両の出入口に関しては、土地所有者による申請が承認されれば縁石の切下げができる旨が定められているとのことです。

その上で市は、本件道路の歩道はこれらに該当しないことから、縁石の切下げは認められないとの見解を述べています。

オンブズマンは現地の様子を確認し、申立人の主張するように、本件市営住宅の歩道にもし縁石による段差がなければ、車いすやベビーカー、自転車などがスムーズに車道へ出ることができると思いました。しかし一方、北側にある曲がり角を走行してきた車が、車両の出入口ではない歩道から車道へ侵入してきた対象者にぶつかる事態も予想され、縁石をなくすと安全確保のための歩道と車道との分離ができない危険性もあるように思いました。

縁石は「歩道と車道の分離」のために設置されたものであり、歩行者の安全の確保という点から考えると、本件道路の歩道の縁石の撤去という要望には応じられないとする市の回答はやむを得ないとオンブズマンは考えます。

(4) 「ちあふる」の建築（子ども未来局、都市局）

市の保育施設「ちあふる」の建築が始まったが、建物の高さについて、市の回答と建築現場の作業員の回答に食い違いがあり、不信感を持った。また、施設の性質上、騒音が懸念されるどころ、近隣住民への説明もなく、これは札幌市自治基本条例に違反している。騒音への対処を要望する。さらに、施設の土曜日の開園も検討しているようだが、公務員をはじめ土曜日を休みとしている人が多いのだから、土曜日の開園は止めて欲しい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年11月）【不備なし】

市によると、当該施設は、札幌市中高層建築物の建築に係る紛争の予防と調整に関する条例の適用除外対象のため、近隣住民への説明義務はないものの、説明の必要はあると考え、新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮し、各町内会長などと協議した上で、回覧板により町内会へ周知し、看板設置により不特定多数の市民へ周知した、と説明しています。また、町内会に加入しない住民の方への情報提供を補完するため、建設予定地の西側の道路沿いに看板を設置し、スケジュール、施設機能及び土地・建物の概要について情報提供を行ったとしています。

オンブズマンは、こうした対応は、市民参加の前提となる情報提供として適切であったと考えます。加えて、当該施設が建築されることで想定される懸念事項については、市民一人ひとりの感覚の違いにより不都合さの度合や心理的抵抗感にも違いがあると言えることから、具体的な懸念事項については、施設の建築計画の内容を知った市民の側から、具体的な指摘をすることが必要となると考えるので、札幌市自治基本条例の市民参加や情報提供の要請に照らして市の対応に不備があったとは言えないとオンブズマンは判断します。

騒音について、市は、当該施設の開設後も、申立人を含む市民からの意見や苦情などの情報を現場関係者と共有し、地域や利用者に最大限配慮した運営を進めると述べていますので、オンブズマンとしては、騒音について意見や苦情が寄せられた場合にも申立人にきちんと対応してもらいたいと思います。

建物の高さの説明が変わったことについては、市は現場の作業員が誤った説明をしたことを認め、謝罪をしています。しかし、現場代理人のような常駐監督する立場の方が責任を持った対応をしていれば申立人の不安や不信が広がることを防げたのではないかと思われ、オンブズマンとしても残念に思います。

土曜日の開園の中止については、就労形態の多様化により土曜日保育のニーズが高く、育児への負担軽減も考えますと、土曜日の開園はやむを得ないものとオンブズマンは思います。

(5) 盛土による悪影響（都市局、建設局）

私の所有する敷地の一部は、市所有地の一部と隣接している。令和3年秋、市所有地の上部に隣接する土地で、元々設置されていた擁壁を撤去してのり面を作る宅地造成工事が行われ、市所有地とその上部隣接地との境界に側溝が設置された。その際、市所有地が平坦地状態から盛土され、私の敷地の方へ傾斜する形に形状変更された。この傾斜による私の敷地への豪雨流出の心配から、市に対策を求めていたが、誠実な対応が行われていない。市の予算による強固な防護壁設置を求める。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年1月）【趣旨に沿い】

申立人は、宅地造成等規制法による宅地造成の手引きに記載の、下部に有害な影響を与えないような工事も、下方に雨水が流出しないよう逆勾配を付けることも行われていないと主張しています。そして、土地が形状変更したことを前提に、所有者責任の観点から早急な解決策の提示を求めており、開発行為を許可したか否かではなく、申立人と市との二者間の問題として、申立人の敷地に豪雨リスクが生じていて安全性が脅かされているということを主張しています。

これについて、市は、当該地は開発行為で敷設された側溝に沿って埋め戻しされていると認識しているが、高さを変更されているかどうかは不明であるとした上で、当該地の形状の変更等は許可していないが、対応策について協議していきたいと考えていると回答しています。

もちろん、工作物等のない自然状態の土地を所有しているというだけで直ちに法律上の所有者責任が生ずると考えることは、オンブズマンとしてもできないと思います。他方、宅地造成規制法は、宅地造成工事規制区域内の宅地の所有者、管理者、占有者に対して、災害が生じないよう宅地の保全や災害防止のため勧告することがあると定めていますので、法律でも、所有者等に対して一定の責務が伴うことを前提としているように思います。そして、本件市所有地が宅地造成工事規制区域内にあることは、市も認めているところです。

オンブズマンとしては、申立人所有地への豪雨流出や土砂流失などの具体的な可能性が高まったとは判断することができないとしても、原状と異なる土砂による埋戻しが行われたことで形状変更がなされて、新たな地盤が形成された可能性を否定することはできないと思います。

そうだとすると、宅地造成規制法の制定経過や近年の災害多発の現状に鑑みると、市において申立人所有地への豪雨流出等のリスクを判断することなく安全性への懸念の問題を終わらせてしまうのは良くないと、オンブズマンは考えます。

近年、想定外の豪雨が土砂災害をもたらすことも増えてきているように思われることから、崖状の上方土地の開発行為が行われたことで、下方側の隣接地等に自然的な影響がもたらされる可能性は、開発区域内に排水設備が設置されたとしても、潜在的な危険として残るのだと思います。

本件で市による開発行為の許可及び指導があり、時期は前後するとはいうものの、これに伴い施工主側において開発区域ではない市所有地について掘削を行い、その後新たな土砂で埋め戻されており、市所有地に形状変更が生じた可能性を否定することはできないですし、市所有地の幅員は約4メートルに過ぎず、開発区域内の雨水の影響が遮断される程の距離があるとは言えないと考えます。

そうだとすれば、市所有の当該地の下方隣接地の所有者である申立人に対して、市は改めて説明を尽くし、少なくとも市所有の当該地部分には専門家を入れて地盤力等について地質調査を行うなどの方法による調査を行い、崖下の申立人所有地の安全性への懸念が少しでも解消されるよう、必要かつ相当な説明をすることをお願いしたいと、オンブズマンは思います。

市の改善等の状況（令和5年4月フォローアップ調査）

札幌市オンブズマンによる苦情等調査結果通知書を受領後、開発指導課が申立人に対し、「申立人、開発指導課及び道路認定課と合同で現地確認を行ったうえで、今後の対応を検討したい。」と伝えており、雪解けを踏まえて5月頃を目途に、3者で現地確認を行う予定です。

現地確認後の対応としては、調査及び対策工事等の必要性について、開発指導課と道路認定課が検討することとなります。

(6) 疑義のある水道料金（水道局）

私は、水道局から水道料金の未払を理由とした給水停止通知を何度か受けている。しかし、私が水道料金を支払わないのは、家族の人数が減ったにも関わらず使用水量が多く計量されているためである。漏水等の可能性を指摘するも、水道局は認めようとしなない。正しく計量されていないものに支払う義務はないと考えるので、法令に基づいた適正な料金調整の手続を実施することを求める。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年2月）【不備なし】

市によれば、漏水については、平成29年11月に申立人宅のトイレで発生していることを確認のうえ、申立人に修理を依頼し、平成30年12月に指定給水装置事業者から修繕工事施行届の提出を受けたとのこと。そして、修繕が完了したことから、使用水量を決定し直して料金の更正を行い、既に納付済みの料金については還付し、未納分に充当したとしています。その後、令和3年2月に水道局が納付勧告のために申立人宅を訪問した際、申立人から現在も漏水しているとの申出があったため、蛇口等がすべて閉まった状態で、担当者がメーターを確認したが漏水を確認できなかったと回答しています。

以上の水道局の主張について、申立人から言い分をお聞きしていませんが、裁判官でないオンブズマンにおいて責任のある事実認定を行うには制度上の限界があり、本件で事実認定を行うことはできません。

しかし、申立人が漏水をめぐる料金の問題は解決してないと主張されるのであれば、申立人の側においてそのことを検証する必要があるように思います。また、申立人は料金が間違っていると言いつつ、未払料金の一部について支払いに応じているようですので、申立人の主張が一貫していないと言われられないような合理的な説明ができる必要があると思います。

申立人は、家族の人数が減っているのに使用水量がこんなに増えること自体がおかしいと主張されています。水道料金はメーターをもって計量した使用水量により算定するとされており、使用者の方でメーター検針等に疑いを持つのであれば、家庭内の個別の事情ではなく、給水管が壊れている、メーターの誤作動が起きているなど、原因や可能性を明らかにし、具体的で客観的な事実も提示するなどして、水道局とともに原因等を確認し、メーターで計量した使用水量が正しい使用量でないと言えるときに、水量認定により認定減額が行われるものだと思います。

したがって、家族の人数の減少が、使用水量や水道料金の算定に直ちに結びつくとは言えません。

4 税・財産分野

(1) 定額小為替の紛失（財政局）

私は、市税事務所に対し、郵送で市税証明書の発行を請求したところ、市税事務所の担当者が、同封した定額小為替証書を紛失したため、改めて定額小為替証書の再購入・発送及び紛失した定額小為替証書の再交付請求を行うこととなった。その結果、市税証明書の入手に時間を要した上、本来支払う必要のなかった定額小為替証書発行手数料 200 円、定額小為替証書再交付請求書手数料 200 円及び郵便切手代 84 円の計 484 円が返却されなかった。本来支払う必要のなかった費用 484 円の弁償及び紛失した原因と改善策の報告を求める。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 4 年 9 月）【趣旨に沿い】

市によると、①請求者から郵送された封筒を開封して、証明請求書、手数料（郵便小為替）、本人確認書類、返信用切手及び封筒など必要書類が同封されているかを確認し、文書件名簿に受付年月日、受領金品の内容等を記録する、②作成担当の職員が証明請求書に基づき、証明書・送付書・領収書等を作成した後、送付書類・返信用封筒を請求書ごとにまとめて、発送（交付）担当の職員に回付し、作成された証明書が請求内容と相違ないこと及び返信用封筒の宛名と送付書類の宛名が一致することを確認した上で封入し、別の職員に回付する、③最後に、回付を受けた職員が宛名及び内容物が一致することを再確認し封緘して、証明書等の一式を請求者宛てに郵送し、文書件名簿に発送年月日等を記録して、事務が終了するとのことです。また、本件のように郵便小為替等金品の返送を伴う場合は、③の封緘前に係長の確認を受けるとのことです。

本件では、①の開封作業の段階において、申立人の書類を処理する際に、同封されていた定額小為替証書を、誤って別の請求者のクリアファイルに入れてしまったことが原因とのことです。このため、別の請求者から電話で市税事務所に連絡があるまで入れ違いに気づかなかったとのことです。

市は、今後、机の上に書類等が残存していないかを確実に確認してから次の開封作業に入ることの徹底や、請求書に同封書類等を記入する欄を設けるなどの様式の見直し等の検討を行い、再発防止に取り組んでいくとのことです。

オンブズマンは、特に税金を取り扱う部署における事務処理のミスは市政全体の信頼を失墜してしまうおそれがあると考えます。市には再発防止策をより実効性のあるものにして、正確な事務処理に努めていただきたいと思います。

市の改善等の状況（令和4年10月、令和5年4月フォローアップ調査）

開封作業の際に、作業員1人につき「開封前」「作業中」「開封後」の3つの「トレイ」（縦380mm×横280mm×高さ80mm）を使用することとし、作業手順を見直しました。

また、請求書様式については、請求書の別紙として「送付書類確認表」を新たに設けることとしました。請求書受理時に送付書類確認表を参照し同封書類の確認を行えるようにするとともに、請求者が請求書を郵送する前に添付書類のチェックを行うことにより、書類不備な請求を減らし、補正業務等の負担軽減、ひいては事故の防止を図りたいと考えております。

(2) 市有地にある廃材の撤去（財政局）

令和3年9月、私の自宅裏の市有地に散在している鉄の単管パイプ等で遊んだ近所の子供たちに、自宅の外壁を傷つけられた。このことについて、令和4年4月、担当課に伝え、市有地にある単管パイプ等の撤去を依頼したが、未だ何の動向も見られない。被害額も大きく、再発の可能性もあることから、市に対し真摯な対応を求める。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年11月）【不備なし】

市によれば、令和3年10月に委託業者が行った本件市有地の現地調査では不法投棄なしと報告されていたとのことですが、本件申立てを受けて令和4年10月に改めて現地調査を行い、所有者・行為者が不明の不法投棄物を確認し、この際、設置済みの単管パイプ以外に単管パイプ10本が残置されていることも確認したとのことですが。

市は、設置済みの単管パイプについては、本件市有地が基本的に立入りを禁じている区域であり、隣接地への悪影響もないと考えることから、撤去の必要性は低いと判断しているとのことですが、残置されていた単管パイプ10本については、本件申立てを通じ、申立人が撤去を望んでいることが判明したため、不法投棄物と合わせて、すべて撤去したと説明しています。

オンブズマンは、市が本件申立てを契機に申立人の申出に迅速に対応した点の評価します。また、このことは市には申立人の申出に真摯に対応する姿勢があったことを示すものと理解します。

しかし、令和4年4月のやり取りについて、申立人は管財課に本件市有地にあ

る単管パイプや木材類の撤去を依頼したと主張される一方、市は管財課の職員の聴取に加え記録等も確認したが、申立人と管財課がやり取りした事実は確認できなかったと述べています。

その場にいなかったオンブズマンとしては、どちらが正しいか判断することはできません。ただ、この一件を除けば、これまでの市と申立人とのやり取りはスムーズに行われてきたものと思われ、また市も本件市有地の管理を、誠意を持って適正に行ってきたことに間違いはないものと考えます。

市には今後も、本件市有地の隣接地に居住する申立人との信頼関係を大切に、本件市有地の管理を行っていただきたいとオンブズマンは思います。

(3) 市・道民税の減免申請の却下（財政局）

私は、病気のため仕事を退職し、失業保険を受けながら、職業訓練の学校に通っているため、市道民税の納付が困難であることについて市税事務所に相談した。しかし、市税事務所では減免についての話はされず、分割納付するよう言われた。後日、区役所で減免についての話を聞いたが、なぜ最初から減免の話をしてくれなかったのか。また、減免申請をした後も、書類の不足についての連絡が遅かったり、減免申請中なのに督促状が来たり、減免申請が却下されたことについて説明を求めても、窓口の対応が悪かった。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年12月）【趣旨に沿い】

市によると、納税相談の際に必ず減免の可否を確認する必要はないとの見解を示しています。しかし、減免になる可能性が高い場合には納税課から市民税課に引き継ぐこととしているとのことであり、申立人については換価の猶予等の猶予制度を活用することにより、納付が可能であるものと判断し、減免制度の説明をすべき案件とは捉えなかったことから、減免制度の説明をせず、市民税課への引継ぎも行わなかったとのことです。

納税相談を受ける中で様々な納付困難な生活状況を聞き取り、減免該当の有無を推し量りつつ、まず納税の道を探ることを主眼とするという取扱いは、徴税の公平性からみても合理的なものであるとオンブズマンは思います。しかしそのためには当然ながら、十分に納税者の事情を聞き取る必要があります。市には今後も納税者の相談に対する適切な対応をお願いします。

書類の不足についての連絡が遅かったことについて、市は、7月中旬に申立人から減免申請を受理したので、翌日から預貯金調査を開始し8月中旬までに得

た回答のうち、1か所の金融機関の回答に確認できない内容があることが分かったため、申立人に連絡したということです。

オンブズマンは、申立人への連絡までに要した時間についての市の説明には問題がないと考えます。しかし、時間が経ってから連絡が来たことで、申立人が、市の事務処理が滞っていたのではないかと思われたことも、オンブズマンには理解できません。市にはそのような誤解が生まれぬよう、例えば、預金調査に時間がかかることなどの説明をして、申立人が不信感を覚えないような説明をしていただきましたかったとオンブズマンは思います。

減免申請中に督促状が届いたことについて、市は、減免申請中であっても未納であることに変わりはなく延滞金が加算されることから、これらの督促状等の送付によって、早期の納付を促しているとのことです。申立人は、「減免申請中は、役所内で情報が共有されており、督促状のような請求は行われぬ。」と理解していました。市は今後、市民税課において減免申請を受けた場合、市民税課から納税課に減免申請の写しを提供して情報共有を行う取扱いに変更することですので、こうした情報共有が市民にとって利便性のある改善につながるものとオンブズマンは評価します。

減免申請却下後の窓口の対応について、申立てによれば、直接行って話したいと市民税課に伝えたにも関わらず、納税課の窓口を案内されたとのこと。この対応について、市は、通常、減免申請が却下になった場合は、納税課に案内し、納税相談に対応してもらっていることから、市民税課ではなく納税課を案内したものであると回答しています。

この時に申立人が市税事務所を訪問した目的は、申請が却下された理由を聞くためであり、たとえ却下された後に納税相談が必要であるとしても、その理解を申立人から得ないまま、市民税課が納税課の窓口を案内したのは不適切だったとオンブズマンは考えます。なぜなら、このような対応により申立人が、却下の理由に納得していないのに、十分な説明をしてもらえないまま、とにかく支払うよう命じられたと感じられたのではないかと思うからです。

租税に関する基準や手続は複雑であり、当然ながら公平公正に法に則り行われなければならないことを納税者に理解してもらえよう、市は慎重に業務に取り組み、納税者への丁寧な説明を行っていくことをオンブズマンからは強くお願いします。

市の改善等の状況（令和5年4月フォローアップ調査）

市民から減免や審査請求の相談を受けた際は、制度や申請の方法、督促状の送付や延滞金発生の可能性などについて、より丁寧に説明するよう課内に周知し実践しています。

減免の判定に当たっては、添付資料や預貯金調査の結果等の審査を確実に行うよう周知し、決裁に当たっても今まで以上に慎重に確認しています。

毎年、5月に実施している新任職員を対象とした研修や11月頃に実施している課内研修において、上記の内容について改めて説明し理解を深める予定です。

税政部において1月に実施している、各市税事務所のベテラン職員を対象とした職員研修の場でも本事例を共有し、求めがあれば審査請求書の提供を徹底することの周知を改めて行いました。

減免申請書を受理した際は、申請書の写しを納税課に提供して情報を共有する取扱いに変更しました。

(4) 仕様書違反の納品に対する職員の対応（スポーツ局）

市が行った電子入札公告で提示された仕様書における素材を見たところ、日本国内には存在しない材質のものであったため、電子入札実施前に、担当職員にその旨指摘したが、担当職員から、「市が出した仕様書なので、このとおりにしてください。」と言われ、弊社は入札に応じることを断念した。

しかし、落札業者から納品された現物を入手したところ、仕様書の規格とは異なることが判明した。担当課に説明を求めると、ただ謝罪するのみであった。

仕様書違反行為について、入札業者に課されるような相応の責任を担当職員にも課すよう求め、書面での回答をお願いしたところ、回答文書が届いたが、とても納得できるものではなかった。

弊社が電子入札に応札していれば落札していた可能性があり、何も進展がなければ、裁判も考えている。今回の一連の担当職員の対応について、調査をお願いする。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年3月）【趣旨に沿い】

市は、申立人に対し適切な回答ができなかったとして、文書において、謝罪と関係職員に厳重注意を行ったと回答しています。そうすると、入札期間中の市の対応には不備があったと言わざるを得ないとオンブズマンは判断します。

ただ、市の職員の処分については、任命権者の専権事項であると理解されるため、軽々にオンブズマンが意見を述べることは差し控えたいと思います。

また、市は、公開見積合せに参加した他の事業者からの疑義の申出等なく入札し、納品物についても、市が求める品質が確保されていることから、契約自体は有効であると述べています。

これについて、裁判官と異なるオンブズマンは、入札や契約の法的な有効性に関する判断を行うための権限を持ち合わせていません。オンブズマン制度は、市政の監視、市政の改善、開かれた市政、市民の市政に対する理解と信頼の確保、市民の意向の的確な反映と市政運営への寄与を目的としていますので、自ずと行政の側に、不備があると指摘することと法律上の過失があると認定することとは異なってきます。したがって、オンブズマンは、契約の有効性について判断することはできません。

申立人にとっては、途中から歯切れの悪い判断になっているように読まれると思いますが、これは、オンブズマン判断の限界に由来することですので、御容赦ください。

他方で、市にあっては、申立人が本件入札に参加する機会を失う結果に至ったことを真摯に反省するとともに、発注者たる市は規格等を仕様書により明確に指示しなければならないことを踏まえ、仕様書の記載内容や事業者からの問合せ等に際しては、細心の注意を払い対応するようお願いいたします。

市の改善等の状況（令和5年4月フォローアップ調査）

今後、ステッカーなどの印刷物を発注する際は、「札幌市印刷物発注ガイドライン」を踏まえ、規格等を仕様書に明記するとともに、事業者によって解釈が異なることがないよう記載を明確化いたします。

併せて、仕様書で指定する規格等について、制作上適切な仕様となっているか、事業者によって規格等の解釈が異なることがないか、専門的知識を有する事業者複数への確認を徹底いたします。

また、特殊加工を含む制作物については、必要に応じて、制作前に仕様書で定める規格等を満たしているかどうかを確認するため、受託者に対して、使用予定の用紙の種類・規格・厚さが確認できる資料を提出するよう求めることも検討してまいります。

事業者から仕様書に記載していない内容の問い合わせがあった場合は、上司を含め内部で確認を徹底し、そのうえで回答するなど、事業者への対応は細心の注意を払うよう課内会議で改めて周知徹底を行いました。

5 その他の分野

(1) 地下鉄駅職員の対応（交通局）

私は、サピカを使用して地下鉄やバスを利用しており、障がい者割引の適用を受けている。ある駅から地下鉄に乗り、途中下車してバスに乗り換えて帰宅する際、サピカを使用して当該駅から自宅の最寄りのバス停までの乗継乗車券を購入するため、駅職員を券売機まで呼んだところ、その駅職員は「サピカでは購入できない。現金で購入してください。」と言い、サピカを使用して乗継乗車券を購入することができなかった。

普段利用する自宅近くの駅では、サピカを使用して自宅の最寄りのバス停まで乗継乗車券を購入できたのに、当該駅で購入できなかったのは納得できない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年6月）【趣旨に沿い】

申立人は、駅職員から「乗継乗車券は現金でしか買えない。」と言われたと主張しており、このような案内がされたとすれば、申立人の所持する手帳が「券売機でのバス乗継乗車券の購入ができない手帳」であるという認識が駅職員にあった場合ではないかとオンブズマンは思います。

市の回答では、申立人の苦情の原因となった当日の券売機での操作記録と駅職員の勤務状況を調べる中で、申立人から特定された日及び時間帯のみならず、その前後の日にも拡大して調査を行い、申立人に対応したと思われる駅職員をある程度特定したと述べております。しかし、障がい者手帳をお持ちの方への対応自体はそれほど珍しいことではなく、本件申立てのような事例において、現金でしか乗継乗車券を購入できないと誤認している者はいないということでした。

その上で市は、本件がお客様に誤った案内を行ったことと同様の結果を招いてしまったものと捉えており、申立人に対応した可能性のある駅職員に対しては、苦情が寄せられた対応が自分たちにあったことをしっかり認識して、今後最善の案内を行うよう指示し周知を図ったことや、手帳の確認や購入者の希望に沿った案内と対応をして再発防止に努めることとしたと回答しています。

本件申立てを通じて、障がい者に対する交通費助成の制度が障がいをお持ちの方の外出の機会や社会参加の促進に寄与すること、そして、それを支える職務の大切さをオンブズマンとしても改めて感じました。本件申立てを契機として、説明や案内に間違いのないことはもちろんですが、一層寄り添った対応を行っていくことを市には期待します。

(2) 住基カードの再発行等に関する説明（デジタル戦略推進局、区市民部）

私は、住居の賃貸借契約のために身分証明書が必要なのだが、身分証明書として使用していた住基カードを紛失してしまった。そこで、区役所の戸籍住民課に行って住基カードの再発行を依頼したが、再発行を断られた。また、市役所の住民情報課にも行って、住基カードのコピー等の証明書をお願いしたが、もらえなかった。住基カードの有効期限はまだ先なので、再発行等をしてもらえないことに納得がいかない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年8月）【不備なし】

市の説明では、マイナンバー制度の導入に伴い、マイナンバーカードの発行が開始されたため、平成27年12月末をもって住基カードの制度が廃止されたので、住基カードの新規発行・再発行・更新の手続きはできないとのこと。オンブズマンは、有効期限についての申立人の主張は十分理解できますが、マイナンバー制度やマイナンバーカードの発行は国の決定によるものであり、市が住基カードの新規発行・再発行・更新の手続きができないとすれば、その事実はやむを得ない現実として受け入れるしかなく、住基カードが再発行される見込みのない以上、マイナンバーカードの発行を申請する以外に選択肢はないと思います。

また、申立人は市役所の住民情報課が住基カードのコピー等をくれないのはおかしいと主張されますが、市は、住基カードは本人が保有しているものしかないと述べており、市が申立人の住基カードのコピーを出せないとしてもやむを得ないものと思います。住基カード自体が証明書となり得るものであり、それと同様の証明書も存在していないことから、市がそれに代わる何らかの証明書を出すことはできないという市の説明に問題はないと思います。

(3) 救急隊員の対応 (消防局)

私は、自宅で体調が悪くなったため、その場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、薬が効いていたのかその場では数値に異常はなく、隊員に「この状態で搬送しても、することなく帰される。」と言われた。私たちはこれまでの症状を伝えて、病院に搬送して血液検査だけでもしてもらえたらとお願いしたが、「病院では検査するかどうか分からない。」などと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、そのまま入院となった。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 (調査結果通知：令和4年9月)【趣旨に沿い】

搬送・不搬送の判断については、消防局及び救急隊の職業的な知見に基づくものであり、そうした知見まで持たないオンブズマンが、搬送要請当日の一つ一つの発言内容や具体的な状況について、双方の発言内容を比較検討するだけで判断を行うのは相応しくなく、事態等の詳細について正確に事実認定をすることはできません。その一方で、双方の発言内容や調査における説明内容を比較し、そこに経験則も加味して、本件救急隊員の、申立人らの要望に対する理解の仕方が妥当なものだったと言えるかについて、事実経過のあらすじを推論・推認しつつ、全体としての対応の仕方等の適切さの状況を判断することは可能であると考えます。

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ため約束はできないと回答した際の通報者の様子などや、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くなること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。そうであれば、仮に申立人らが検査や入院にこだわっていたのだとしても、申立人が自ら医師の診断を辞退し救急搬送依頼を取り下げること疑問を持たなかつ

たことには問題があり、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。

(4) 自宅裏の空き家の落雪（危機管理局、都市局、区土木部）

私は、自宅裏の空き家の屋根から雪が自宅敷地内に落ちて壁にぶつかり危険を感じている。内閣府の通知によれば、空き家の持ち主が分からなければ、市長の判断で雪下ろしのために空き家に立ち入ることが可能であることを知り、危機管理局に相談したが、何ら具体的な話もなく、土木センターに聞いてみるよう言われた。そこで、土木センターに電話をし、後日職員が来たが、敷地の外側から雪の様子を見た後、市と協議してから連絡すると言われたが、いまだ連絡は来ていない。都市局にも相談したが、空き家の持ち主を調査するのに1週間から1か月かかると言われたが、いまだ連絡はない。除雪中に落雪に巻き込まれるなどしたら、人命に関わる問題である。危機管理対策として市はどのような対応ができるのか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年10月）【不備なし】

危機管理局によると、内閣府からの通知において、災害対策基本法第64条第1項に基づいて、雪下ろしのために空き家等に立ち入ることが可能とされているが、これは「災害が発生し又はまさに発生しようとしている場合であり、かつ、応急措置を実施するため緊急の必要があると認めるとき」とされ、また、「危険を防ぐための緊急避難措置として必要な場合に行われるものであることに注意すること」とのただし書きが付されているとのこと。

災害対策基本法の適用対象となる「災害」とは、国土及び国民の生命、身体又は財産に相当程度の被害が生ずるような場合を想定しているもので、そうであるならば、危険な落雪についてお困りである申立人のお気持ちは理解できますが、オンブズマンとしても、本件は内閣府からの通知が想定する事象には当たらず、当事者同士で解決すべき問題であり、危機管理課の対応に問題はなかったと考えます。

次に、土木センターによると、申立人からの電話を受け、現地確認を行ったところ、道路への落氷雪の恐れは確認できず、申立人宅に隣接する西側隣家からの落氷雪の恐れであることが判明し、現地にて申立人に、これ以上の対応はできない旨説明したということです。オンブズマンとしても、道路への落氷雪の恐れがなく、民地への落雪の問題であれば、当事者同士で解決すべき問題であると考え

ますので、土木センターの対応はやむを得ないと思います。

次に、都市局によると、申立人の申出を受け、当該空き家の危険性や使用実態などを確認するため、現地調査を実施し、調査により所有者を把握し、所有者宛てに手紙を発送しているが、連絡はまだ取れていないとのこと。市は適切な空き家管理について啓発を行うも管理の責任は所有者にあることから、オンブズマンとしては一連の市の対応に問題はないと考えます。

なお、申立人は、調査結果の連絡がないことについて苦情を述べておられます。これに対し、市は、申立人に係る対応について、どのような場合に報告を行うかは、所有者と連絡が取れた場合に申立人に報告するとの認識であり、市と申立人との間で行き違いが生じてしまったものと考えられると回答しています。

苦情を訴えている市民からすると、その後どうなったのか調査結果の連絡を待つ気持ちが強いことは容易に想像することができます。市においては、市民とのやり取りの際には、今後の流れについても誤解のないように丁寧に説明していただくようお願いしたいと思います。

(5) 「路面電車無料デー」に伴う定期券利用者への配慮

(まちづくり政策局、交通局)

私は長年3か月定期券を購入して路面電車を利用している。令和4年6月から「路面電車無料デー」が設けられたが、定期券利用者に日割りでの払戻しが行われないことに納得がいかない。無料デーの周知ポスターには、定期券の日割り返金は行わない旨が書かれているが、その法的根拠は書かれていない。日割り返金を行わないことは、財産権の侵害に当たらないのか。日割り返金が無理なら、定期券の有効期限を延長して欲しい。また、このことについて、市のホームページから意見を送付したが、いまだに回答が来ない。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和4年11月)【不備なし】

利用者と運送事業者の間の運送契約に関する権利義務は、一般財団法人札幌市交通事業振興公社路面電車旅客営業規則（以下「約款」という。）に定められています。約款第18条には、事業上の必要その他特別な理由があると認める者に対する旅客運賃の割引又は無賃を認めていますので、これが無料デーの実施の法的根拠に当たると考えられます。

また、路面電車の利用に伴う旅客運賃の支払については、約款第13条は電車が運行を中止した場合の取扱いとして、災害その他やむを得ない事由により電

車が運行を中止した場合の旅客運賃の払戻しを定めています。また、定期券については約款第 36 条で定期券が不要になった場合の払戻しを定めています。無料デーの事業では、運行自体は通常どおり行われていますので、災害その他やむを得ない事由による電車の運行中止には該当しません。また、無料デーを実施したことで定期券が不要になったとも言えません。

したがって、日割り返金など払戻しの根拠を約款に見出すことができない以上、無料デーの実施を理由にした日割り返金を求めたり、定期券の有効期限の延長を求めることは困難であるようにオンブズマンは思います。

無料デーの実施に当たり定期券利用者の心情に配慮する観点から、定期券利用者の多くが平日に利用することから実施日を平日にしなかったこと、割引のメリットが損なわれないよう実施回数を月 4 回又は 5 回までとしたこと、利用回数の少ない定期券利用者が選択できるよう概ね 1 か月前には告知をするようにした市及び公社の対応は、定期券利用者に配慮を尽くしているものとオンブズマンは判断します。

申立人の意見に対する市の回答がなかったことについて、市は、内容の的確な把握、迅速な事務処理、適正かつ誠実な対応を行うべく、関係部署に供覧し、公社と情報交換したと述べています。申立人は無料デーの企画自体は素晴らしいと述べる一方で、定期券の有効期限の延長という法的内容への疑義やサービス内容等の変更を求めています。

これは約款や制度全般の変更に関係するため、直ちに具体的な対応を行うことは困難であると考えられることから、申立人から寄せられた意見を今後の事務事業の改善等に活用すべく判断し、上述の対応をしたものとオンブズマンは理解しました。

ただし、無料デーの実施に当たっては、市及び公社は様々な検討を行い、説明と配慮を尽くしているのですから、申立人の申立てに対しても丁寧な回答を行うこともできたのではないかとオンブズマンは思います。

(6) 転入届の受付の拒否（区市民部）

私は、札幌に転居するに当たり、市内のネットカフェに住所を移したいと考え、市役所に問い合わせたところ、ネットカフェの店長等が承諾すれば可能であると言われた。しかし、転入手続のために区役所に行ったところ、ネットカフェを新しい住所にすることは認められないとして、説明もないまま転入届の受付を拒否された。そのため、一時市の紹介する施設を利用せざるを得なくなり、精神的苦痛を被った。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年11月）【不備なし】

市によると、住所は客観的居住の事実を基礎に認定しており、ネットカフェを住所とするには、長期の利用契約の締結、長期にわたる滞在意思の明確さに加えて、店舗の管理者が住民基本台帳に記録されることに同意しているような場合に、生活の本拠たる住所と認定すると回答しています。

また、市は、住民記録係に現在在職している職員20名全員を調査したところ、当時申立人の対応を行った可能性のある職員は3名いたものの、転入届を受理しておらず、書面が残されていないため、職員の特定に至らなかったが、一般的な業務手順であるため、上記のような事実確認等について説明を行ったと考えられる、と回答しています。そして、市は、本件でネットカフェを住所とする転入届を認めなかったのは、上記のような事実確認ができなかったためであろうと説明しています。

本件は昨年11月の出来事であること、転入届等の記録が残されていないこと、市が一般的な業務手順として上記のような事実確認を行っていること、市は住民記録係職員全員を対象に調査を実施して本件苦情申立てに対する回答を作成しているなどの調査への対応状況に照らすと、事実確認に際して不備をうかがわせるような証拠の存在しない本件において、オンブズマンはこれ以上の事実認定をすることはできません。

市は、ネットカフェを住所とすることについて、申立人に対し各種の説明が十分には伝わっていなかったとすると、職員の説明が不十分であった可能性があるということをお否定してはなりません。申立人が不快な思いをされるに至ったことに対して、市は謝罪をしていますので、申立人にも御理解をお願いしたいと思います。

他方、市から参考として提出された新聞記事の中には、一見するとネットカフェを住所とすることが容易になったかのようにも読めなくもないものもありました。本件は様々な出来事が原因となって、本件苦情申立てに至ったようにも思っています。市には、引き続き丁寧な説明を行うことに努めるようお願いいたします。

(7) 市営住宅退去届への押印（都市局）

私は、市営住宅に居住されている方の成年後見人を務める司法書士である。この方が施設入所することになったため、私が成年後見人として市営住宅の退去手続を行うこととなったが、退去届について、代理人のほか、退去者本人の押印も必要だと言われた。私は、家庭裁判所から本人に代わって市営住宅からの退去手続を行うことを許可されている。退去届に代理人がその氏名を自書する場合には、本人の押印を不要とする取扱いに変更願いたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年12月）【趣旨沿い】

オンブズマンは、退去届の様式を確認しましたが、退去をしようとする入居者本人（名義人）及び代理人の氏名を記載する欄に押印欄があり、代理人が退去届を提出する場合、退去者本人及び代理人ともに押印することが必要であるとの印象を受けます。また、退去届の最下段には、「代理人が記入する場合は、裏面もあわせて記入してください。」と明記されており、その裏面には、相続人以外が退去届を記入する場合の「同意書」となっていて、当該同意書にも代理人の押印欄が設けられています。

市としては、退去届を提出した入居者が市営住宅から適切に退去してもらうために、特に相続人以外の代理人が退去手続を行う場合には、同意書にも記名押印させているのではないかと考えます。しかし、本件の場合、代理人が成年後見人であり、入居者が判断能力の不十分な方々を保護・支援する成年後見制度を利用していることを踏まえると、入居者本人に押印を求めるのは現実的ではないと思います。

この点について、市の回答によれば、市に直接代理人から問合せがあった場合には、名義人（入居者本人）の押印は不要であること及び成年後見人であることが分かる書類の提出が必要であることを説明しているとのこと。つまり、市としては、成年後見制度の趣旨を踏まえた対応を行っていますが、他方で、市から住宅管理公社に対し、そうした対応をするよう具体的な指示や文書等による周知は行っていなかったとのこと。オンブズマンとしては、この点について市と公社との連携が十分に取れていなかったと考えます。

本件苦情申立てを受け、市は、代理人が申請する場合の押印の取扱いなど、退去届の事務に係る注意事項について、公社及び指定管理者に対し周知徹底をするとともに、マニュアルについても、公社に対し見直しを指示するとしています。オンブズマンとしても、再発防止に向け、ぜひ迅速に対応していただきたいと思えます。

市の改善等の状況（令和5年4月フォローアップ調査）

公社に対し、「成年後見人が代理人となって退去届を提出する際、入居者名義人欄の押印は不要とし、代理人欄のみの押印で足りる。ただし、成年後見人であることがわかる審判書等の写しを提出させる。」という内容の指示書を送付し、公社内部で情報共有するよう求めました。

また、公社で使用しているマニュアルを見直すよう指示いたしました。公社が行っている管理人研修の中で、上記の取り扱いを管理人に周知するとともに、市営住宅の管理を行う指定管理者に対しても上記の内容を周知いたしました。

(8) 消費者センターの対応（市民文化局）

私は、インターネットで申し込んだキャンペーンで当たった景品が届かないというトラブルについて、札幌市消費者センター（以下「消費者センター」という。）に相談した。

しかし、対応した職員は「そのようなキャンペーンは行っていない。」「いたずらである。」との企業の見解を鵜呑みにし、調査を終了されたため、納得がいかない。消費者の立場であるべき消費者センターの職員が企業の言いなりなことはおかしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年3月）【不備なし】

法令によると、消費者センターは、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを役割としていますので、消費生活に関する相談は、解決に向けた助言のほか、自主交渉が難しい場合等のあつせんの業務も行うものと、位置付けることができます。

市によれば、消費者からの相談内容は定められた様式に沿って記録されていること、市はその内容を確認した上で回答していることがうかがわれるので、市の回答の内容に疑問や矛盾等がない限り、事実関係については市の回答を前提とせざるを得ません。

そして、消費生活相談の役割が消費者の自立を支援するもので、解決に向けた助言を行うとの位置付けにあることに照らすと、まず申立人自身による事業者との自主交渉による解決に向けた助言を行うことが求められていると解されます。

よって、オンブズマンは、相談員の対応に不備となるような点は見当たらないと判断します。

苦情申立ての趣旨を読むと、申立人は消費者センターが事業者との間に入って問題解決に向けたあっせんな関与を行うことを期待していたようにも感じられましたので、この点について、オンブズマンの判断を述べます。

前記に述べた消費者センターの役割に照らすと、消費者センターは、できるだけ自主的な解決が図られるよう助言を行い、あっせんは限定的に適用しているのではないかと考えられます。

すなわち、申立人自身が自主交渉を繰り返そうとしても問題の解決が一向に進まない、その一方事業者が悪質な面が見られる、法律の解釈に争いがある、相談者が同一問題で多数相談に来ているなどの場合は、強制力はないが後見的関与も求められているとして、あっせんの手法を用いて、消費者と事業者との間に入り、話合いの仲介を行って解決を目指すことになると考えられます。

(9) 路面電車と地下鉄の乗継割引 (交通局)

路面電車と地下鉄の乗継指定駅と停留所の対応関係についてだが、ICカードを利用して乗車したところ、西線6条の停留所で路面電車を降りた後、西18丁目駅から地下鉄に乗車したにもかかわらず(相互は乗継指定の対象外)、乗継割引が適用された。これは、運賃箱の仕様上の問題ということだが、利用者向けに周知している乗継割引の内容と運用の実態が乖離しており、利用者の利便性を向上させる妨げになっている可能性があると考えるので、乖離している状況の改善を求めて苦情を申し立てる。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和5年4月)【不備なし】

市は、路面電車へのICカード導入時に、乗車情報を記録して降車時に料金を支払う2リーダー方式採用を検討したものの、路面電車の車両の受電容量が少なく機器設置が困難なこと、均一料金であることから、降車時に料金を支払うためのカードリーダーのみを設置する1リーダー方式を採用したと説明しています。

そして、乗車時に改札できない1リーダー方式の採用を踏まえ、路面電車の乗り降りともに停留場の情報はICカードに記録せず、乗継ぎが成立する駅及び停留場を利用したものとみなして、乗継割引を適用していると述べています。

ただし、ICカード導入時、降車停留場の情報をICカードに記録することは技術的には可能であったが、1リーダー方式を採用したため、地下鉄から路面電車に乗り継ぐ場合に電車に乗った停留場の情報を記録できないことを考慮

し、路面電車から地下鉄に乗り継ぐ場合においても、降りた停留場にかかわらず、地下鉄の駅が乗継指定駅であれば乗継割引を適用することとしている、と説明を補足しています。

地下鉄から路面電車に乗り継ぐ際に乗車の改札を行えず、乗車した停留場を特定できないことから、乗継割引を適用するには地下鉄降車駅が乗継指定駅であることをもって乗継料金の適用とせざるを得ないとしたことについて、やむを得ないことだとオンブズマンは思います。

その一方、市が、路面電車から地下鉄に乗り継ぐ場合にも降車の停留場にかかわらず、地下鉄の駅が乗継指定駅であれば乗継割引を適用することについても、やむを得ないことであるとオンブズマンは考えます。そうしないと、同一の駅間で、地下鉄から路面電車に乗り継ぐ場合と、路面電車から地下鉄に乗り継ぐ場合とで異なる取扱いとなって、往復利用をする際に行きと帰りで不均衡が生じてしまうからです。

このような適用状況が周知されていないことで、申立人は具体例をあげて、利用者の利便性の向上を妨げている可能性があるとして述べています。しかし、利便性の判断は利用者ごとに異なるように思いますし、利便性を妨げているとまで言えるか、オンブズマンには判断が付きません。