

# 事例

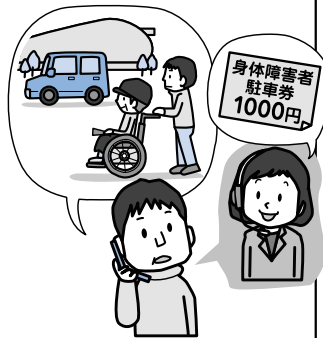
## オンブズマンは調査を通じて市政の改善につなげています

平成19年

札幌ドームへの障がい者送迎に掛かる駐車料金を無料に

**申立人** 障がい者を送迎する市民が申し立て

車椅子を利用する障がい者を札幌ドームへ送迎する際に、「身体障害者駐車券（1,000円）」の予約購入が必要だと言われた。駐車しないのに、なぜ料金が発生するのか納得いかない。タクシーは無料なので、自家用車による送迎も無料にしてほしい。



**オンブズマン** 申し立てに基づき、以下のように判断

駐車料金は本来、「駐車」という行為や、駐車スペースを一定時間使用することに対して発生するものです。そのため、「送迎」という一時的な停車については、できる限り料金を徴収しないことが望ましいと考えます。さらに、公共交通機関を利用することが難しい障がい者にとっては、「送迎」がそれに代わる来場方法であることから、料金を徴収しない乗降場の設置を検討するよう市に要望します。

**札幌市** オンブズマンの判断を尊重し、以下のように改善

平成20年3月から、障がい者用駐車場の一部を送迎車両専用の乗降場所としました。これにより、コンサドーレ札幌や日本ハムファイターズ戦などのイベント時に、送迎車両が無料で乗り入れられるようになりました。

↑札幌ドームの障がい者用駐車場。イベント時の送迎は事前予約が必要です



市民の視点からの苦情を市政の改善につなげたい

代表オンブズマン **前野 正明**さん

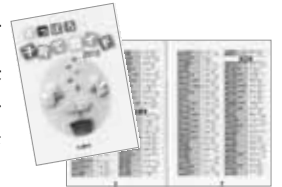
市が当たり前と思ってやっている仕事でも、市民から見るとおかしいと思うこともあります。本人に利害関係があるものがオンブズマンの調査対象ですので、個人的な案件が多いのですが、皆さんの苦情の解決を市政の改善につなげていくことがオンブズマンの大きな役目です。困ったことがあれば、遠慮なくお申し出ください。

平成20年

保育所は年齢にかかわらず延長保育の受け入れを

**申立人** 延長保育を利用したい母親が申し立て

「延長保育を実施している」と市の子育てガイドに載っていた保育所に、延長保育の申し込みをしたところ、「0歳児の延長保育はしていない」と断られました。年齢制限はあるのでしょうか。



↑子育てガイドには、認可保育所ごとの受け入れ可能な年齢や時間などを掲載

**オンブズマン** 申し立てに基づき、以下のように判断

延長保育に年齢制限を設けることは、延長保育事業を促進するために補助金を交付している市の要綱に沿ったものではありません。

そのため、保育所側に「0歳児の保育には多くの保育士が必要である」などの理由があったとしても、年齢にかかわらず受け入れるよう周知徹底を市に求めます。

**札幌市** オンブズマンの判断を尊重し、以下のように改善

延長保育を行う全ての保育所の受け入れ状況を調査。0・1歳児の受け入れが少ない保育所については具体的な理由を確認し、市の要綱の周知徹底と指導を行いました。

今後も定期的な調査・指導を行うほか、市民から年齢を理由に断られたなどの連絡があれば、個別に指導することとしました。



### オンブズマンをご利用ください

書面（苦情申立書）をオンブズマン室へ提出してください。苦情申立書は市役所15階オンブズマン室、1階市民の声を聞く課、区役所にあります。

**提出方法** 持参、送付、ファクス、ホームページ

※電話での申し立てはできません。また、匿名の申し立てはお受けできません

**日時** 月曜～金曜午前8時45分～午後5時15分（祝・休日、12/29～1/3を除く）

オンブズマンと専門調査員が申し立てを直接お聞きすることもできます。苦情申立書は別途必要です。

**面談** 月曜～金曜午前9時～正午、午後1時～4時（祝・休日、12/29～1/3を除く）。予約をお勧めします

※毎月第4火曜は午後8時まで面談を実施。当日午後4時までに予約が必要

**費用** 申し立て・面談ともに無料