

2 市の業務に不備がなかった事例（要約）

（1）券売機でのウィズユーカード発券漏れ

地下鉄駅の自動券売機に1万円のウィズユーカード（以下「カード」という。）を購入するために1万円札を投入したが、カードが出てこなかった。係員に連絡したが、業者を呼んで機械の確認を行うのに1時間程かかると言われ、再度駅に赴いた際に、助役から「機械は正常に作動しており、1万円が投入され、カードが発券されたという記録になっている。機械にエラーはないので、カードを再発行することはできないし、返金することもできない。」と言われた。「泣き寝入りするしかないのか。」と言ったが、「責任者としての自分の判断は変わらない。」とのことだった。また、カードが出てこなかった時に、隣にいた老夫婦とこのことについて会話をしており、その様子が近くにあった監視カメラに映っているはずだから確認してほしいということを伝えたが、その場では確認してくれなかった。その後、交通局に電話し、事情を説明したところ、翌日、駅長から連絡があったが、「機械は正常に作動しているので、カードの再発行はあきらめてほしい。」とのことだった。

このような対応には納得できない。何とかしてほしい。

オンブズマンの判断

市から地下鉄の駅業務を委託されている財団法人札幌市交通事業振興公社（以下「公社」という。）では、まずは駅係員の点検確認及び保守業者による点検確認を行い、券売機の異常の有無、データと現金との差異の有無により、返金の可否を判断しているとのことでした。

本件においては、申立人からの申し出を受け、3人の駅員が当該券売機の裏面プラズマ画面、カードユニット、紙幣ユニット内の確認を行うとともに、前日の売上金収納業務から申し出を受けた時点までの「当日発売データ」と、当該券売機内の1万円紙幣枚数及びその他の現金とを照合し、差異がないことを確認しています。助役、駅長も券売機室内、当該券売機内及びその周辺を捜索しましたが、カードを発見することはできませんでした。また、保守業者も点検を行いました。機器に異常はなかったとのことでした。

公社は、定められた手順で適切に調査を行った上で申立人に対応しており、その対応に特段問題はありませぬ。また、市が、公金を取り扱っているため、公社が上記点検結果に基づいて対応せざるを得ないということは理解できます。

ただ、機械である以上、誤作動やデータの誤表示等の可能性が絶対に無いとは言いきれません。本件においては、売上金額と発行カードの金額データを突

合して齟齬がなかったとのことですが、売上金額は現金実額であるのに対し、発行カードの金額は、あくまでもデータのみであって、カードの実枚数（当該券売機に何枚のカードを補充し、何枚のカードが残っているから、何枚のカードが排出されたか）を数えたわけではありません。券売機に補充するカードが金券ではなく、また、発券されるカードの種類も、裏面印字満杯による新カードの発行など、多種類であるため、カードの実枚数を数えていなかったことも致し方ないと思われませんが、トラブルが発生した際にデータを裏付けることができるよう、個々の券売機に補充する枚数の記録を取っておくことを考慮していただきたいと思います。

なお、監視カメラについては、改札口付近に設置されたものについては、録画機能はなく、券売機における入金・発券の様子がわかる形では設置されていないとのこと。しかし、それにつき、申立人に説明を行っていなかったことは、市も認めています。この点については、市及び公社において、今後、利用者に対して、丁寧な説明を行うよう、心がけていただきたいと思います。



(2) 除排雪の指導と河川遊歩道の管理

近隣の会社が敷地内の雪を河川敷に捨てている。冬季間、遊歩道に雪が堆積してしまうのみならず、敷地内のゴミなどが混じっているため、雪解け時期になると遊歩道がひどい状況になっていて、歩行者が利用できない。これまで区を除雪センターや市に除排雪作業を適切に行うよう指導してもらったが、改善されない。指導が不十分であったのではないかとと思われるので、この会社を除排雪を適切に行うよう指導を強化してもらいたい。

オンブズマンの判断

市によれば、本件で問題になった箇所についての苦情は近年では4件確認されており、市は、その都度、現地調査を行い、状況に応じて指導等を行っているとのことですので、オンブズマンとしてもこれまでの市の指導が不十分なものであったとまでは言えないと思います。しかし、同様の苦情が続いていることは、市の指導にもかかわらず、投雪の状況が改善されていないことを示しており、このことについては遺憾に思います。したがって、今後の対応の如何が問われることとなりますが、市は、河川管理者である北海道とともにパトロールを強化することです。オンブズマンは、これに加えて、当該箇所での除排雪に関する問題を未然に防ぐために、冬季を迎える前に、事前にこの会社を含めた近隣一帯に除排雪に関する注意を促すことを求めたいと思います。



市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成23年5月現在

冬季間、河川管理用通路付近への民間企業等からの雪出し防止のため、河川管理者である北海道及び市河川管理課、道路管理者である土木センター、除雪センター（マルチゾーン除雪業者）による各々のパトロールを強化し、雪出しを発見した場合は注意、指導を行うこととしました。

また、土木センターと河川管理課が連携を図り、冬季を迎える前に当該会社を含めた近隣一帯に雪出し防止についてのちらしを配布し、注意喚起を行いました。

さらに、河川管理課施工による河川敷敷地内に設置されている「雪捨て防止」の看板の取り替え及び当該会社付近に新たに看板（2箇所）を設置しました。

(3) 市営住宅入居の募集方法

市営住宅応募の際、市営住宅条例施行規則には入居申込書を「提出」としか規定がないのに、住宅管理公社は持参ないし郵送を義務づけており、郵便料金がかかった。ホームページや電子メール、ファックス等で提出できるようにしてほしい。

オンブズマンの判断

市営住宅の入居申込書の提出について、市は郵送または持参とし、ホームページや電子メール、ファックス等での提出を認めていません。この点に関して、今まで市民からの要望がなかったとのことですが、オンブズマンとしては、2万件以上という多数の入居希望がある現状に則して今回の要望も含めて、市民の満足度の向上を目指した運用を心掛けるよう、要望します。

市の改善等の状況（フォローアップ調査） ※平成23年4月現在

現在、入居申込書の提出方法について、ホームページや電子メール、ファックス等による提出は事務が煩雑になることから、認めていない状況であります。

今回のオンブズマンの結果通知を受けて、事務を担当している住宅管理公社と検討した中で、住宅管理公社のホームページ上に「申込みフォーム」を作成し、そこから申し込んでもらうことは、申込書の間違い等が少なくなり、事務が簡素化されることが期待されることから、必要となる経費等について調査し、住宅管理公社と検討を進めてきた結果、平成23年度においてシステムの構築を行い、早ければ平成24年度よりホームページからの申込みが出来るようにしていきたいと考えております。

(4) 納付した国保料の督促状

12月下旬、区役所保険年金課から国保料の督促状が届いた。しかし、11月末までに納めることになっていた保険料は既に11月初めに銀行で支払いを済ませており、手元には領収証もある。既に1ヵ月以上も前に支払った保険料の督促状が届いてとても驚いた。間違いに気づき、謝罪の電話でもあるのかと思っていたが、未だに何の連絡もない。なぜ督促状が届いたのか。支払う必要がないことを確認してもらいたい。

オンブズマンの判断

申立人が平成22年8月、退職に伴い社会保険を脱退し国保に加入したものの、国保料は前年の所得に基づき賦課されるため、無職の申立人には納付が困難なため相談したとのことですが、市は、所得激減世帯の減免制度に該当する可能性があり、本来の納付通知書（横長、綴り）に加えて交付した分割用の納付書（縦長）で仮の保険料を納付してほしいことや納付していても督促状が出る可能性があること等を説明していたとのことでした。

申立人が納付していた分割の保険料は、減免申請が認められるまではいわば仮に算定されたもので、前年の収入をベースにした本来の保険料及び納付通知書はまだ生きている状態といえることができます。

しかし、約束に基づいて納付しているのだから、わざわざ督促状を送らなくてもよいのではないかと考えられます。市は、①法的に督促が定められている、②システム上自動的に督促状が発行される、③当該区だけでも該当者が約900名になる、④督促状が1ヶ月に約3500枚になるため選別が難しい、ので実務上も法的にも督促状を送付しない取扱いはできないとのことでした。オンブズマンはこのことはやむを得ないものと判断します。

ただ、制度に精通していない市民がこのことを理解するのはなかなか難しいことです。本件のような苦情を防ぐため、たとえば、納付相談の際に、フローチャートやパネルを使用するなど、より分かりやすい説明について検討していただきたいと思います。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成23年4月現在

今後の対応策として、相談者へ渡す「納付約束における注意事項」を示しながら、よりわかりやすく丁寧に説明したうえで、最後に注意事項の内容がよく理解されたことを確認して相談を終えるよう滞納整理職員へ周知徹底を図る措置をとることにしました。

また、全市での対応としましては、統括部が各区への文書による通知を検討するなど、一層の周知徹底を図ることとしております。

3 調査をしなかった事例（要約）

住宅地図を閲覧させてくれない不親切な対応

私は配送業をしているが、長い不景気と業績不振に苦しみ、いまだに古い地図で我慢をしている。

1年ほど前、どうしても配送先がわからず、区役所の広聴係を訪ねたところ「手元に古い地図しかない」「2階に新しい地図があるかもしれない」と言われ、2階の様々な部署を訪ねたが、どこも地図を見せてくれず、最後に訪ねた土木課(?)で「住宅地図は役所のものだ」といい、個人情報 を理由に見せてくれなかった。

オンブズマンの判断

関係すると思われる部署を調査しましたが、オンブズマンにおいて、本件申立てのあった事実を確認することができませんでした。したがって、オンブズマン条例第18条第1項の「調査を続けることが相当でない特別の事情があると認めるとき」に該当するものと判断し、やむを得ず、調査を中止することとしました。

なお、申立てにある「住宅地図」が市販されている住宅地図であれば、居住者の氏名等個人情報が記載されている場合があるものの、一般に書店等で入手可能であり、公になっている内容ですので、個人情報で問題となるような書込み等がなく、業務に支障を来たす状況等でなければ、市民から住宅地図の閲覧を求められた場合、職員には市民からの要望に応じて頂きたい、とオンブズマンは考えます。

