

2 市の業務に不備がなかった事例（要約）

（1）職員の誤った説明による子ども手当の不支給

区役所で出生届を提出した際、戸籍住民課の担当職員から、子ども手当の申請手続きは、職場で行うように説明されたことから、職場で手続きを取ろうとしたところ、職場からは、区役所で行うように言われた。

翌月、医療費助成関係の手続きと一緒に、区役所の保健福祉課で子ども手当の申請を行ったところ、申請の遅れを指摘され、2か月分の手当は支給されないと言われた。

市の説明が誤っていたため、不利益を受けることになった。市は、ミスを認めて2か月分の手当を支払ってほしい。

オンブズマンの判断

オンブズマンの調査に対し、市は、出生届の提出から時間が経過しており、申立人に対してどのような説明を行ったのか確認ができないとのことでした。

この点について、これ以上の調査手段を持たないオンブズマンには説明の誤りの有無を確定できず、結局、なぜ子ども手当の申請を職場で行うよう申立人に受け止められたのかという疑問は解消できませんでした。

申立人は、子ども手当の遡及支給を求めています。子ども手当法に規定された特例に該当すると認められない以上、遡及支給はできないとする市の見解は、現在の制度の運用上、オンブズマンとしてもやむを得ないものと考えます。

なお、市は、出生届を受け付ける際、戸籍住民課で渡している各手続の案内に、申請が遅れた場合には不利益を被る場合があることを付け加えると回答していますが、オンブズマンは、それに加え、申請の期限や、公務員の場合は職場で手続きを行う旨の記載についても検討していただきたいと思えます。

市の改善等の状況 ※平成24年5月フォローアップ調査

- (1) 出生届提出の際に戸籍住民課の窓口でお渡しする案内文書に、「手続きが遅れると、遅れた月分の手当が受けられなくなります。」という記載や、手続き先の欄に「公務員の場合は勤務先」という記載を追加しました。
- (2) 戸籍住民課の窓口において、担当課への案内は適切に行うよう周知しました。
- (3) 各区役所で関係部局間の協議を実施し、適切な案内を行うように徹底することを確認しました。

(2) 建物設備等の保守管理業務への最低制限価格の導入

私はビルメンテナンス会社の役員をしているが、市の要領では、建物の清掃や警備業務には、最低制限価格が設定されているのに、設備等の保守管理業務には設定されておらず、このため、最低賃金を無視するような不当に低い価格で入札する業者に仕事を奪われている。

当該業務で求められている国家資格等、高度な技能知識を持つ技術者の労務費が適正な価格として保証されるよう、当該業務にも最低制限価格を設定してもらいたい。

オンブズマンの判断

市は、建物設備等の保守管理業務に最低制限価格制度を導入していない理由として、有資格者が行う業務であり、市の監督や検査により適正な業務の履行が確保できること、清掃、警備業務と比べて落札率が高いことを挙げています。

オンブズマンも、最低価格者を落札者とすることが入札制度の根幹であり、有資格者によって行われているこの業務に適正な履行が期待できるのであれば、現時点で最低制限価格制度の対象としていないことが問題であるとまでは言えないように思います。

なお、最低制限価格制度の本来の目的は、適正な契約の履行内容の確保にあり、落札率が低くなりづらい契約であっても、労務費の確保が果たされない可能性もあります。いわゆる公契約条例は、このような問題の解決を図る制度であります。

オンブズマンとしては、最低制限価格制度のメリット・デメリットに留意しながら、状況によっては公契約条例に当該業務を対象とする等、柔軟な対応を市に求めたいと思います。

市の改善等の状況 ※平成 24 年 5 月フォローアップ調査

ダンピングによる弊害の防止と労働者の適正な賃金確保に資することを目的として、建物の設備等保守管理業務の委託契約のうち、労働者が日常的に常駐して業務に従事する「建物のボイラー等設備運転監視等業務」について最低制限価格制度の対象とするよう、制度の改正を行いました（平成 24 年 4 月 1 日以降に履行される業務から適用）。

(3) 受動喫煙防止条例の制定

私は神奈川県に住んでいるが、札幌市に来ると、飲食店での喫煙者が多く、異常にさえ感じる。神奈川県は、昼時にはほとんど全ての飲食店が禁煙であるし、ディナータイムでも分煙の環境が整っている。札幌市のような環境では、子どもを連れて入店することができない。神奈川県のように、喫煙に関する条例を制定するべきではないか。

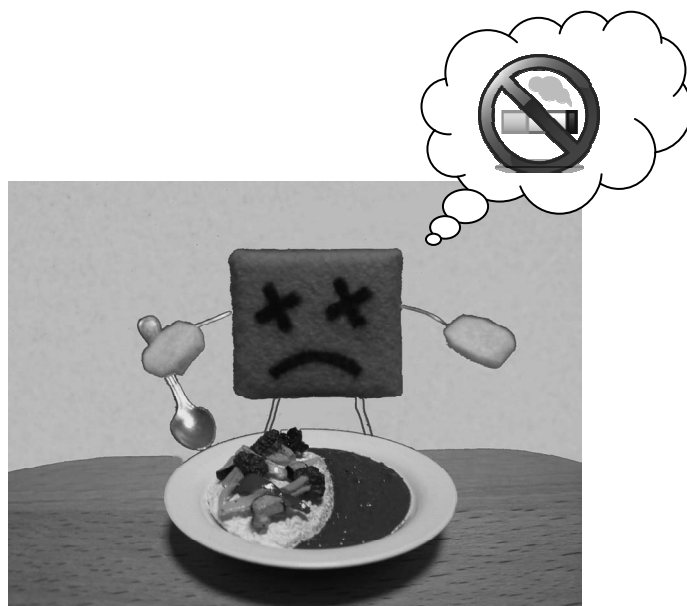
オンブズマンの判断

他人の喫煙による受動喫煙や煙の匂いは、非喫煙者の健康やさわやかな生活をしたいたいという気持ちを損ねるものであることは確かです。喫煙者への配慮と非喫煙者の保護等とのバランスをどのように取るかということは、とても難しい問題です。

申立人がお住まいの神奈川県では、非喫煙者の保護等の観点から、「神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例」が定められていますが、札幌市では、現在のところこのような条例は定められていません。

市としては、「さっぽろMU煙デー」をはじめとする受動喫煙に関する市の対策が一定の成果を上げていることから、条例という厳しい措置を取るのではなく、受動喫煙に関する市民一人一人の意識を高める方向で対策を講じたいとのこと。こうした市の考えに特に問題があるとは言えません。

オンブズマンとしては、申立人のご意見が、札幌市の今後の受動喫煙対策に反映されていくことを望みます。



(4) ツルツル路面での転倒事故と市の責任

自宅近くの歩道が凍ってツルツルになっていたため、除雪センターに連絡すると、「人が少ない」、「砂が少ししかない」と反論され、何もしてくれず、そのせいで、自宅から地下鉄駅までの間で何度も転倒してしまった。

結局、翌日になって初めて砂まきをしてくれたが、除雪センターは、市民から苦情がないと何もやらないのか。

オンブズマンの判断

冬期間のツルツル路面は、北国の宿命とはいえ、そこに住む者の大きな悩みであり、事故防止のための工夫や努力は大きな課題です。

市では、札幌市冬のみちづくりプランの中で目標を掲げ、様々な対策を行っていますが、これらの対策は極めて多岐にわたり、その全てを行政が行うことは困難であることは明らかで、市民や企業の協力や努力が必要不可欠であると考えます。

申立人の自宅周辺のツルツル路面对策について、除雪センターは、市の策定した計画に基づき、地下鉄沿線等の歩道計画散布路線に滑り止め材や凍結防止剤の散布を行う等の転倒防止策を講じており、これらの対応に問題はないと考えます。また、除雪センターは、申立人からの連絡がある度に、滑り止め材の散布を行う等、具体的な措置を講じており、こうした対応についても、適切であったと考えます。

ツルツル路面における転倒事故の減少のため、市も、そして、市民も、更なる工夫と努力を重ねることが望まれます。



(5) 国保料納付に関する職員の心ない発言

区役所で国民健康保険料の分割納付を希望したところ、対応した職員に、「このくらいの金額なら一括で払える。」と言われた。その職員にとってはたいした金額ではないかもしれないが、私にとっては大金である。

分割納付が不可能であるならば、もっと他の言い方があるのではないか。市民に対して、心ない、配慮のない発言をするのは大変不快である。

オンブズマンの判断

本件の申立てとなった職員の発言は、市が財産調査を行った結果、申立人が保険料を一括で払えるだけの財産を保有していることが判明していたことから、申立人が求める再度の分割納付を認めず、一括納付を求めて発言したものであったと思われませんが、表現が適切であったかどうかについては、その場になかったオンブズマンとしては判断ができません。

なお、市は、申立人が国保脱退の手続きを行い、国保料の残金について分割納付の約束をした際に、約束が履行されない場合は、財産調査や差押え等の滞納処分を行うことになることを十分説明しており、その後、申立人において、こうした納付約束が一度も履行されず、市による財産調査や差押えの手続きが進められたという経過についても、市の手順に特に問題はあるとは認められませんでした。



3 調査をしなかった事例（要約）

ヘリコプターの騒音

自宅の上空で1時間以上もヘリコプターが旋回しており、非常に大きな騒音で迷惑している。どうして長時間騒音を出して飛行することを許可したのか。

オンブズマンの判断

ヘリコプターの飛行許可については、市の所管している業務ではないことから、そのことを申立人にお伝えするとともに、騒音に関する市の担当部局をご案内しました。その後、申立人から本件苦情申立てを取り下げるとの意向が示されましたので、オンブズマンとしては、それ以上調査を行わないこととしました。

