

## 2 市の業務に不備のない事例

### 市営住宅の入居者選考の改善について

市営住宅に応募して9年になるが、未だ抽選に当たらない。自宅は築40年で冬は寒く、年金による家賃の支払いも容易でないため、民生委員、市及び区の担当課に相談に行ったが、どこも力になってくれない。現在の入居者選定制度について、家族状況や年齢を考慮するとともに、7年目から優先的に入居できるように改善して欲しい。また、公団の空き家を借り上げしたり、家賃の補助を行う等して欲しい。

調査対象機関 都市局（市街地整備部住宅課）

#### 1 市の回答

札幌市では、公営住宅法等の関係法令に従い、札幌市営住宅条例（以下「条例」といいます。）を設けて、入居者の選考基準（「住宅困窮者」を選定するための基準）を定めておりますが、市営住宅への申込みが極めて殺到している現状では、ひとりひとりの個別事情を十分に調査して住宅困窮度に優劣を付けることが非常に困難です。このため、申込者のなかで、「住宅困窮度が高いと思われる者」について、類型化し、それらの方々については、優遇措置を採ることができることとしています（条例第8条）。本市が採用する優遇措置は、市長の諮問機関として設置されている「入居者選考委員会」における議論・検討を経て、決定されたもので（条例第10条）、優遇措置として付与される現在の抽選数は、平成16年に見直されたものです。

市営住宅の入居者選定において、「住宅困窮者」に一定の配慮をすべきことは関係法令及び本市条例も認めるところですが、「住宅困窮者」が抱える事情は様々であり、特定の事情を抱える者を他の者より優遇すべきか否かという問題は、公平性の観点から非常に難しい問題です。市は、現在の制度においても、本件申立てにある「家族状況、年齢及び連続申込み年数」等の事情を有する世帯について一定の配慮を行っているものと認識しておりますが、優遇措置の在り方については、今後も必要に応じて見直しが必要と考えております。そのためには、広く市民の皆様のご意見をいただくなど時間をかけた検討が必要となりますので、その旨ご理解いただきたいと思っております。

また、現在、市では、公団の借り上げについて検討する予定はありませんが、「家賃の補助をしてほしい」とのご要望については、一定期間家賃を補助する「特定優良賃貸住宅」という制度を設けております。これまで、申立人は、申込者が多く入居の倍率が高い市営住宅に応募されてきたようですが、市営住宅の中でも比較的倍率が低い物件もありますし、公団や特定優良賃貸住宅等、立地条件、家賃を含めて色々な選択肢のなかで入居しやすい住宅を探す方法もあります。

担当課では、公団等の説明資料も用意してありますので、相談をご希望であれば、担当課までご連絡ください。

#### 2 オンブズマンの判断

市では、関係法令に従い、条例において、入居者選考基準について定めるとともに、「住宅困窮者」については、優遇措置を採ることができる旨定めているとのことです。また、具体的な優遇措置は、市長の諮問機関である「入居者選考委員会」において検討を行うよう定められているとのことであり、現在の優遇措置も、当該委員会において議論・検討され、平成16年に見

直されたものであるとのことでした。

様々な事情を抱える「住宅困窮者」を、どのように扱うことが公平かという問題は、全員が満足する解決方法を提示することが困難な性質の問題であるところ、現行の優遇措置は、住宅困窮者の各事情に応じて付与する抽選数を増やすことによって、一定の配慮を行っており、市の採用する現行の優遇措置に不備があると判断することはできません。もっとも、「公平」という概念は、時の推移とともに、変化する性質の問題であり、市は、優遇措置の在り方について、今後も見直しを行っていくとのことですので、引き続き、制度の改善に努めていただきたいと思います。

また、市は、公団の借上げについては、現段階では、検討する予定はないとのことですが、このことの是非については、「住宅政策の在り方」全体に関する問題であり、より広い視点から検討されるべき事柄であるため、専門的な知識を有しないオンブズマンとしては、判断を差し控えたいと思います。もっとも、家賃の補助については、「特定優良賃貸住宅」という制度があるとのことです。市は、当該制度や公団に関する説明資料も用意しているとのことですので、市営住宅に関する情報とともに、他の公的住宅制度についても一度説明を受けられて、今後の検討材料にされるようお勧めします。

#### 【参考条文】

##### ○ 札幌市営住宅条例

(入居者の選考)

第 8 条 市長は、前条第 1 項の規定により市営住宅の入居の申込みをした者の数が公募により入居させるべき市営住宅の戸数を超える場合には、次の各号のいずれかに該当する者のうちから、公開抽せんにより入居者を選考するものとする。

- (1) 住宅以外の建物若しくは場所に居住し、又は保安上危険若しくは衛生上有害な状態にある住宅に居住している者
- (2) 他の世帯と同居していて著しく生活上の不便を受けている者又は住宅がないため親族と同居することができない者
- (3) 住宅の規模、設備又は間取りと世帯構成との関係から衛生上又は風教上不適当な居住状態にある者
- (4) 正当な事由による立退きの要求を受け、適当な立退き先がないため困窮している者(自己の責めに帰すべき事由に基づく場合を除く。)
- (5) 住宅がないために勤務場所から著しく遠隔の地に居住を余儀なくされている者
- (6) 収入に比して著しく過大な家賃の支払を余儀なくされている者
- (7) 前各号に掲げるもののほか、現に住宅に困窮していることが明らかな者

2 市長は、前項に規定する者のうち、次の各号のいずれかに該当する者を速やかに市営住宅に入居させる必要があると認める場合には、公募の際に公募により入居させるべき市営住宅の戸数の一部を割り当て、公開抽せんにより、又は公開抽せんによらないで入居者を優先的に選考することができる。

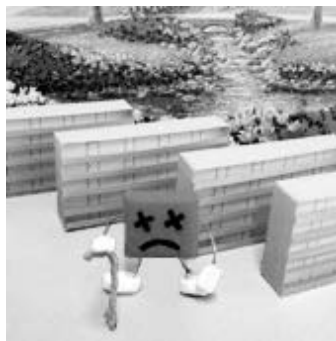
- (1) 20 歳未満の子を現に扶養している寡婦又は寡夫
- (2) 障害者基本法(昭和 45 年法律第 84 号)第 2 条に規定する障害者又は親族である障害者と同居し、若しくは同居しようとする者で市長が定めるもの
- (3) 60 歳以上の者及びその親族で市長が定める者のみからなる老人世帯
- (4) 市長が定める基準の収入以下の低額所得者

- (5) 長期にわたり連続して市営住宅に応募している者
  - (6) 政令第6条第1項各号(第1号及び第2号を除く。)に掲げる者
  - (7) 前各号に掲げるもののほか、市長が特に認めた者
- 3 前項の規定により割り当てる市営住宅の戸数及び公開抽せんによらないで選考する場合の基準については、公募の都度市長が定める。

(選考委員会)

第10条 市長の諮問に応じ、前2条に規定する入居者の選考等について審査するため、札幌市営住宅入居者選考委員会(以下「委員会」という。)を置く。

2 委員会の組織及び運営については、市長が定める。



## パークゴルフ場の維持管理、協力費徴収について

○パークゴルフ運営委員会（以下「運営委員会」という。）は、公園内に市が設置したパークゴルフ場の維持管理（毎週の芝刈り、水遣り、肥料まき、その他の必要な管理業務）を、会員組織で会費を徴収し、年間経費を負担しながら、これまで7年間にわたり実施してきた。また、パークゴルフ場内に看板を設置し、会員以外の利用者の方にも協力費として1日の利用につき100円の協力金をお願いしてきた。しかし、区土木部からは、看板を撤去し協力金を求めないよう要望された。これを受け入れれば、会費徴収について会員の理解が得られず、当該パークゴルフ場の維持管理に支障をきたすことになりかねない。市には、会員のたゆまぬ努力と協力で見事なコースをこれまで維持してきたこと、協力金は会費等による維持管理費の不足分として任意に徴収していることなど、当運営委員会の姿勢を理解し、今後も協力金100円を募ること及びその看板を設置することを認めてほしい。また、今後、市には、当運営委員会と関係部局の責任者との意見交換の場を設けてほしい。さらに、上記要望が認められない場合は、市には、協力金相当額を補填してほしい。

調査対象機関	区（土木部維持管理課）、環境局（みどりの推進部みどりの管理課）
--------	---------------------------------

### 1 市の回答

#### 1 区（土木部維持管理課）の回答

札幌市都市公園条例（以下「条例」といいます。）第3条第1項第1号は、公園内において募金行為を行おうとする者については、市長の許可を受けなければならないとしています。そして、本市の場合、募金行為者は、法人・個人を問わず、その収益金を公共的団体（国又は地方自治体及び日本赤十字社並びに前者が組織する団体等）に送致するような募金活動に限って許可することとしています。

したがって、本市が設置した公園内（無料パークゴルフ場）で、その管理運営等を委託された団体（以下「委託団体」といいます。）の募金行為を許可することはできません。本件の運営委員会による公園内での協力金の徴収とその看板の設置についても、このような観点から中止するように要望したものです。

区としましては、現状においては、条例遵守の観点から、申立人である運営委員会が、公園内で協力金100円を募ること及びその看板を設置することを認めてほしい旨の要望を容認することはできないと考えます。しかしながら、今後とも、区としてできる範囲内での協力は行っていきたいと思いますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

#### 2 環境局（みどりの推進部みどりの管理課）の回答

市が設置する無料パークゴルフ場について、市民から、特定の団体による独占的使用や寄付の強要など好ましくない利用実態があるとの苦情が寄せられました。

そこで、現在、市では、無料パークゴルフ場の運営については、公の施設である以上、一定のルールの下で、利用者の誰もが自由かつ平等に利用できるようにするために、「札幌市が設置する無料パークゴルフ場の運営に係る取扱い基準(案)」(以下「基準案」といいます。)を策定しているところです。

当該基準案については、あくまで策定の段階ではありますが、「特定の人を優先的に取り扱わないこと」、「無料パークゴルフ場内においては、募金その他これに類する行為は認めないこと」等を、原則的な考え方としております。

本件との関わりでは、特に、後者の考え方が問題となるわけですが、無料パークゴルフ場

内における募金行為等を禁止する原則は、上記1にあります条例の規定を確認するものであり、条例遵守の観点から、委託団体を含めた利用者の方々を守っていただくかねばなりません。また、本来、無料パークゴルフ場は、利用者がコース整備を一部行うことを前提に使用料を徴収しない無料の施設として設置したものです(公園・緑地におけるパークゴルフ場の整備方針と設置及び管理運営方針の考え方、平成9年1月13日石原助役決裁)。

したがって、無料パークゴルフ場の委託団体であっても、無料パークゴルフ場内で一般の利用者から維持管理に係る協力金等を募る行為を認めることはできません。なお、市が、協力金相当額を補填することはできませんが、委託料の若干の増額について検討したいと考えています。

今後は、上記の考え方を原則とした基準案について、委託団体の皆様の意見を聴取した後、その意見を踏まえ、最終的な基準を決定する予定です。申立人の皆様におかれましては、何卒、上記の考え方についてご理解いただき、今後とも無料パークゴルフ場の管理運営にご協力いただきますようお願いいたします。

## 2 オンブズマンの判断

本件申立ては、運営委員会のたゆまぬ努力で見事なパークゴルフコースを維持してきたこと、協力金は維持管理費の不足分として任意に徴収していることなどを理解し、公園内(無料パークゴルフ場)で協力金100円を募ること及びその看板を設置することを認めてほしいというものです。

オンブズマンは、過日、実地調査に赴きましたが、確かに、運営委員会の皆様による日々の手入れがしのばれ、これまで熱心に携わってこられた運営委員会の皆様の努力やその気持を知ることができました。

しかしながら、市の回答によりますと、条例において、公園内での募金行為等は制限されており、現在の取り決めでは、公共的団体(国又は地方自治体及び日本赤十字社並びに前者が組織する団体等)に送致するような募金行為以外は認めることはできないとのことです。また、現在策定中の基準案の中でも、募金行為を認めない考えであるとのことです。さらに、協力金相当額を補填することもできないとのことです。

オンブズマンとしては、公的な場所での募金行為等における管理の難しさや、誰にも開かれた公の公園という性格、利用者がコース整備を一部行うことを前提に無料の施設として当初から設置されていたことなどを考えれば、上記の市の見解はやむをえないと考えます。ただし、協力金相当額の補填に関しては、市は補填することはできないとしながらも、委託料の若干の増額について検討するとのことです。オンブズマンとしては、各委託団体の管理運営の実態を考慮に入れた委託料の検討をぜひお願いしたいと思います。

また、市には、新たに策定されるルールが多くの利用者に支持されるものとなるよう、今後予定されている委託団体への意見聴取のプロセスを重視していただきたいと思います。具体的には、申立人である運営委員会を含めた委託団体との意見交換の場を設けることを要望します。さらに、新しいルールが施行される際には、市と委託団体等の役割分担を明確にするためにも、その内容について事前に委託団体等に周知し、十分な説明を行なうよう要望します。その他、区の担当課には、有益な情報を提供したり、相談に乗るなどして、運営委員会の皆様のやる気を尊重するようお願いしたいと思います。

なお、この度の調査を実施するなかで、無料パークゴルフ場の委託団体の間に情報交換の場がないことを知りました。委託団体の皆様にとってよりよい管理運営の方法など、互いに益に

なる情報交換の場を設けることが必要な時期に来ているという印象をもったことをつけ加えさせていただきます。

【参照条文】

○ 札幌市都市公園条例

(行為の制限)

第3条 公園において、次の各号に掲げる行為をしようとする者は、市長の許可を受けなければならない。

(1) 行商、募金その他これらに類する行為をすること。 ※ (2) 「以下略」

○ 都市公園内における募金行為許可の取扱いについて

1 募金行為の許可条件(基本的条件)

(1) 募金行為者は、法人・個人を問わず、その収益金を公共的団体(国又は地方自治体及び日本赤十字社並びに前者が組織する団体等)に送致する募金活動に限る。 ※ (2) 「以下略」

### 3 市における改善等の措置状況

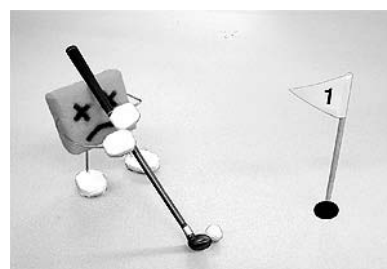
#### 1 区(土木部維持管理課)の状況

- ・ パークゴルフ同好会と協議の場を持ち、パークゴルフ場の運営に関する取り扱い(案)の説明及び平成20年度の業務委託内容についての話し合いを行いました。
- ・ その後、平成20年度のパークゴルフ場管理業務の委託契約を締結しました。委託料は、草刈回数の見直しにより、増額されています。
- ・ パークゴルフ場の運営に対しては、委託料を実態に合わせ改善することはもとより、防球ネットを支給したり、ティー部分のゴムマットを新しいものに取り替えたりするなど、良好なコース運営に対する様々な支援を行っています。

今後、無料パークゴルフ場の運営に係る取り扱い基準や、委託業務契約を守りながら、地域の活動に協力していきます。

#### 2 環境局(みどりの推進部みどりの管理課)の状況

- ・ 市が設置する無料パークゴルフ場の適正な運営を図ることを目的とした「札幌市が設置する無料パークゴルフ場の運営に係る取扱基準」について、各無料パークゴルフ場の施設管理者から委託団体等へ趣旨を説明し、意見聴取を行うよう依頼しました。
- ・ 取扱基準については、委託団体等から意見聴取等を行った結果、概ねの理解を得たことから、関係部局へ合議し、決裁を得ました。その後、無料パークゴルフ場の施設管理者へ平成20年4月1日付けで通知し、今後の取扱について依頼しました。
- ・ 無料パークゴルフ場の委託料について、平成20年度より草刈業務の回数を、従来の年3回以上から年6回以上に改め、委託料を増額しました。



## 高齢者の孤独死と死者情報の取扱いについて

友人が自宅で亡くなっているのが発見された。友人は生活保護の受給者であったので、区の担当課に電話をし、保護内容等について尋ねたところ、担当ケースワーカーからは、守秘義務があるなどの理由で、非常に冷たい対応をされた。

後日、担当課の課長にこのケースワーカーの電話対応についての苦情と、友人の生活保護内容について質問した。その際、友人から聞いていた「ケースワーカーは前任者と交替してから、1度家庭訪問ただけで、その後は全く訪問していない」との事実を指摘したところ、「他にも8ヶ月も訪問していない場合もあるから、それは色々だ」と言われた。

他区の保護課に聞いたところ、少なくとも6ヶ月に1度は、生活状態や健康状態を把握するために必ず訪問するとの説明があったので、課長に対して、この点についても追及したところ、当方を否定する回答があっただけだった。

一人暮らしの老人が長期間放置されてしまったから、このような事態が生じてしまったのではないか。にもかかわらず、自分達の非を認めず、話し合う様子も見られない区の職員の対応に大変な憤りを感じている。厳正なる処分をお願いしたい。

調査対象機関	区（保健福祉部保護課）
--------	-------------

### 1 市の回答

申立人から職員に電話があり、「生活保護を受けている友人が倒れて、病院に運ばれたと聞いた。見舞いに行きたいし、親族にも知らせてあげたいので、どこの病院なのか教えて欲しい。」との申し出がありました。職員は、生活保護受給の有無や入院先は個人情報に当たるものなので、お教えすることができない旨、お答えしました。

これに対して、申立人からは、「生活保護を受給していることは本人から聞いて知っている。生活保護受給の有無を知りたいのではなく、誰も見舞いに来ていないだろうし、一人では心細いのではないかと心配しているのだ。」との申し出がありました。対応した職員からは、再度情報提供できない旨説明した上で、一般的なこととして、生活保護受給者であれば、担当ケースワーカーが親族の居所を把握しており、緊急時には連絡することになっていること、生活保護受給の有無にかかわらず、近所の人等は事情を知っている可能性もあるので、尋ねてみてはどうか、との助言をいたしました。

後日、申立人から担当課長に電話があり、「担当ケースワーカーに電話したが、守秘義務があると言って答えてくれなかった。亡くなった人に守秘義務があるのか。」「本人は、担当が替わってから1年以上も家庭訪問されていないと聞いているが、どうなっているのか。」との申し出がありました。

これに対して、課長は、一般的なこととして、通常、単身老人世帯であれば、1年に2回程度の訪問となること、また、1年に2回だからと言って、必ず6ヶ月毎というのではなく、状況によって5～8ヶ月の間にずれることもあるとの説明をいたしました。

今回、申立人は、市の職員が個人情報の保護を理由にご友人の情報を開示しないことから、職員に対する不信感をお持ちになられたように思います。札幌市では、死者情報の開示については、「札幌市死者情報取扱要綱」（以下では、「要綱」と言います。）に則り、対応をしております。要綱によりますと、死者情報については、当該死者の親族（配偶者、父母、2親等以内の血族）に対してのみ、開示できることになっています（札幌市死者情報取扱要綱第2条、第3条参照）。今回、申立人は開示対象となる親族ではないことから、この方の亡くなられた経緯や生活保護受給の有無、家庭訪問の状況等についても、市は開示することはできません。どうぞ

ご理解いただきますようお願いいたします。

## 2 オンブズマンの判断

この度、申立人の長年のご友人が亡くなられたとのこと、心よりお悔やみ申し上げます。

そのことに関し、ご友人が倒れられた事実は把握しながらも、その後の情報の提供は、個人情報保護・守秘義務を理由に、市の関係機関のどこからも断られ、結局ご友人が既に死去されていたことを知った申立人の失望ややり場のない憤りなどが申立書から伝わってまいります。オンブズマンも申立人のご心情は十分に理解できます。しかし、市が故人の情報を明らかにしなかったのはそれなりの理由があったようです。

市の説明によりますと、ご友人の生活状況やご逝去にかかわる情報などについては、「要綱」に定める死者情報に当たるため、親族ではない申立人には開示できなかったとのこと。親しいご友人であった申立人には、極めて冷淡な対応と映るであろうことはよく理解できます。しかし、社会が複雑化し、個人の情報を悪用する例が多発していることはご存知の通りで、それを防ぐ目的で個人情報保護条例が設けられました。また、死者の情報についても一定の保護をするために、この「要綱」を定めているとのこと。純粹にご友人を思う気持ちから行動された申立人には、ご納得いただけないかもしれませんが、このような規定がある以上、オンブズマンとしても、市の対応はやむを得ないものと考えます。

ただ、ご友人の情報を開示できない理由を、個人情報保護や守秘義務というだけの説明では、市民はなかなか納得できないのではないかと思います。「要綱」の存在やそこに定められた開示の範囲などについて、もっと丁寧な説明が必要であったと思います。市には、この点について今後十分留意していただきたいと思います。

また、今後今回と類似のことが起きることが予想されますので、一人暮らしの高齢者の方に、いざという時の親族以外の連絡先についても確認しておくことが必要ではないかと思われま

す。申立人は、ご友人の余りにも寂しい死に心を痛めておられ、オンブズマンもこのご心情がよく理解できます。しかし、申立人の、ご友人に寄せるお気持ちがこれほど深いことを考えますと、ご友人の最期は、申立人が考えられるほど不幸ではなかったのではないかと思われてなりません。

### 【参照条文】

#### ○札幌市死者情報取扱要綱

(趣旨)

第1条 実施機関が保有する死者情報の取扱いについては、別に定めるものを除き、この要綱（以下「要綱」という。）の定めるところによる。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号の定めるところによる。

(1) 死者情報 死者に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）という。(2)~(3) 省略

(開示対象者)

第3条 死者情報については、次に掲げる者（以下「開示対象者」という。）に限り、開示の申出をすることができる。

(1) 当該死者の配偶者（婚姻の届出をしていないが、当該死者の死亡の当時事実上婚姻関係と同様の事情にあった者を含む。）、子又は当該死者の血族である父母

(2) 前号に掲げる者がいない場合にあっては、当該死者の2親等の血族である者