

2 市の業務に不備がなかった事例（要約）

（1）録音図書の貸出

視力が低下してきて、通常の読書が難しくなったため、市の視聴覚障がい者情報センターの録音図書（※）を利用したいと思った。しかし、昨年（平成21年）、センターのことに詳しい知人に尋ねたところ、利用資格が厳しく、視覚障がい者でなければ利用できないとのことだった。

折角の録音図書が利用できないのは残念でならない。もう少し利用資格を緩和してほしい。

また、録音図書を図書館で貸出すことはできないのか。

オンブズマンの判断

著作権法によって録音図書の利用範囲が視覚障がい者等に制限されているため、視覚障がい者等でない人が録音図書を利用することはできないことがわかりました。

ただし、利用範囲は、今年の1月1日の著作権法改正によって、従来の「視覚障害者（身体障害者手帳の交付を受けている者）」から「視覚障害者等（視覚障害者その他視覚による表現の認識に障害のある者）」に広がり、そのような方も録音図書を利用できるようになりました。申立人の場合も、医師の診断書等で確認できれば、視聴覚障がい者情報センター（以下「センター」という。）に登録され、利用が認められる場合もあるとのことですので、センターで詳しい話を聞いてみてはいかがでしょうか。

また、中央図書館（以下「図書館」という。）は、録音図書の作成は当分センターで行うこととしているが、センターが所蔵する録音図書等の取扱いについて、昨年来、センターとの連携の強化に向けて協議を進めているとのこと。

高齢化が進むなかで、文字を読みにくくなっている人が増えてくることが予想されます。センターでは視覚障がい者等を対象に録音図書や点字図書の利用を促しています。また、図書館では拡大図書や市販の朗読CDなどを購入し、拡大読書機や天眼鏡を置いています。センターと図書館で、高齢者や障がい者が読書を楽しめるように、医師などの専門家や市民の声を聞きながら、更なる連携をしていただきたいと思います。その連携の結果、利用者の利便性が向上し、センターと図書館との関係が相互に補完し合うものになるよう願っております。

＊ オンブズマンの調査結果通知後、申立人からセンターに利用登録の申請があり、診断書により利用可能と判断されたため、登録の手続きを行いました。

※ 録音図書とは…

インクを用いた情報の取得が困難な人々にも読書に親んでもらうため、それらの情報を解釈を加えずに忠実に音声化し、テープやCDなどに記録したもの。文芸作品等の文章を読む「朗読」とは異なる。

(2) 建設汚泥（脱水ケーキ）の市域内処理

当社は、市の工事で発生する汚泥の処理作業を請け負いたいと考えたが、市外の処理施設しかない場合には、工事に参加することはできないといわれ、工事を請け負うことが出来なかった。

国土交通省等のガイドラインでは、当社もこの工事に参加できるように思われるのに、なぜ、市は汚泥を市外で処理することを認めていないのか。

オンブズマンの判断

市は、市内の工事で発生する産業廃棄物については、市内の処理施設で処理することを原則としているとのことでした。この市域内処理の原則は、平成4年頃に札幌市で発生する年間約300万トンを超す産業廃棄物が排出され、そのうち約40万トンが市外近郊の自治体に運び出されることが問題となり、その後近隣自治体の住民から陳情書が提出されたなどの経緯をふまえ、都市としての道義的、社会的責務の観点から、市内で発生する産業廃棄物は、市内で処理できる場合には市域内処理を基本とするよう定めたものであるとのことでした。

この原則が定められた経緯等に鑑みると、市が発注する工事においてこの原則を推進することは妥当なことと思われまます。従って、この原則に従い特記仕様書において市内に処理施設のある業者を挙げたこと、また、国のガイドライン（工事現場から50kmの範囲内に建設汚泥を搬出する他の建設工事現場や再資源化施設がある場合には、これを利用する）とは別の条件を付すことは、ガイドラインの趣旨に沿う限り、特に問題はないと考えます。

もっとも、産業廃棄物が市外の処理施設で処理されたとしても、①全く有毒物質を残すことなく処理され、②処理後の製品はすべて再利用できるものになる、等の要素が充たされていれば、さらに運搬費用等の検討も必要ですが、市が市域内処理原則の根拠としている「道義的、社会的責務」は、果たされていることになるのではないかと、という考え方もあります。

オンブズマンは、市が、今回の工事で発生する汚泥を、札幌市内の処理施設で処理するという限定を付したことについては、特段問題があると考えておりませんが、今回の苦情を契機として、公正な競争の確保や経済効果等の観点も踏まえて、公共工事における産業廃棄物処理の方法を検討する余地があると思えます。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成22年5月現在

産業廃棄物の処理については、現在の技術、処理に係る経費等から、発生したすべての廃棄物を再商品化することは難しく、また、市域内処理を基本とするに至った過去の経緯等から、当面はこの原則を維持してまいりたいと考えております。

(3) 放置自転車の撤去費用徴収

病院に行くため、駅近くの路上（自転車等放置禁止区域）に駐輪した自転車が放置自転車として撤去されたため、保管場所に行き、撤去費用を払わないで自転車の返還を求めたが拒否された。市と話をしても、条例によって対応したとの説明を繰り返すだけである。自分が条例違反をしたことは認めるが、一律に条例を適用するのではなく、私のような闘病のための治療費等で生活に困窮している者等の事情を考慮した罰則の執行の免除あるいは軽減ということがあってもよいのではないか。

オンブズマンの判断

申立人の事情は理解できますが、生活困窮者等であることを理由とした撤去費用の免除や軽減措置を制度として設けることになると、自転車等放置禁止区域でもこれらの者は自由に駐輪できることとなり、結果として、札幌市自転車等の放置の防止に関する条例の「市民の生活環境の保全と都市機能の維持を図り、もって良好な都市環境の形成に資する」という目的に反することになります。また、実務上、生活困窮者等をどのように見極めるのかという難しさもあります。したがって、申立人が要望する制度を設けることは難しいと考えますが、「盗難にあったものであることが確認できるもののみ撤去費用を免除する」という現行の取扱い以外にも、例えば自転車で走行中に倒れ、救急車で搬送されるなど、大方の納得が得られるような緊急かつ特別な事情がある場合、特例的に費用の免除を含めた柔軟な対応ができないものか、今後の課題として市に検討することを求めたいと思います。

なお、現在、放置禁止区域では、主に放置自転車の撤去と返還時の費用徴収が掲示されているだけで、駐輪スペースの場所や使い方、料金等の案内が十分なされていない状況にあると思います。市民に駐輪スペースに関する情報が十分に伝われば、放置自転車も減少していくのではないかと思いますので、これまで以上の周知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 22 年 5 月現在

自転車の所有者又は使用者の責に帰さないという点では、急病等による自転車の放置も盗難に準じるものと考えられることから、「放置自転車等の撤去、保管及び返還等実施要領」第 10 条を改正し、急病等特別な事情がある場合についても、その事情が客観的に確認できる場合に限り、費用を徴収しないことにしました。

また、駐輪場の場所や料金等の案内方法についてですが、予算上看板の新設は難しいため、22 年度から既設の看板を改修して対応していく予定です。

(4) 定額給付金の亡母への不支給

同居して面倒をみていた母親が4月に亡くなった。定額給付金の基準日(2月1日)には生存していたにもかかわらず、母親が別世帯(単身世帯)の世帯主として住民登録してあったため、母親の定額給付金をもらえなかった。

基準日に生存していたうえ、行政の遅延によって定額給付金の支給時期が遅れたにもかかわらず、母の定額給付金が支給されないのは不満である。

札幌市が単独でも払ってはどうか。

オンブズマンの判断

申立人が熱心にお母さんの世話をされ、最後まで看取られた思いからの申立てであるとオンブズマンは十分に感じております。

しかしながら、この定額給付金に関する取扱いは国の要綱によって定められており、本件のような単身世帯主が基準日以降に亡くなった場合は支給されないとしております。

国の制度である以上、市は国の要綱に従って事業を行っており、市の対応を責めることはできないと考えます。

しかし、単身世帯主でない世帯主が基準日以降に亡くなった場合は、死亡した世帯主の分も含めて新たに世帯主となった者が受給者となれる、とする取扱いとの違いには不公平感を覚えます。

これは国の要綱が世帯を基準として支給するように定めていることによるものです。

また、市が単独で支給すべきでないかとの要望については、大都市においては相当数の対象者がいることやこれによって生ずる費用等を考えた場合には難しいとする市の考え方も理解できます。

ただし、市は基準日以降に亡くなった方の取扱いについて、申請の開始日までに市民に明確に説明してこなかったことも明らかであり、今後起こりうる問題に対しても十分な説明をするよう求めます。

(5) 夏まつりの迷惑行為への対応

さっぽろ夏まつりのビアガーデンの酔客に建物の一部が壊されたと思うので、市に弁償を求めたが、市は「ビアガーデンの酔客が壊したのか分からないので、市は責任を取ることができない」の一点張りで損害賠償をしようとしなない。

オンブズマンの判断

今回、申立人は、恒例の大通納涼ビアガーデンの開催初日の夜に起きたと思われる破損事件の賠償を、ビアガーデン主催者であり実行委員会の一員である市に求めています。この日、酔客が建物の近隣でケンカをしていたとの情報もあり、この事件がビアガーデンの酔客の仕業と思われて、その賠償を市に求められたお気持ちは、オンブズマンとしても十分理解するものです。



ただし、今回の破損事件の現場はイベント会場から少し離れており、時間等も特定できないため、ビアガーデンの酔客によるものかどうかは確認できません。また、仮にビアガーデンの酔客によるものであるとしても、法的にその賠償責任を市に課すことは難しいと思われるので、市が補償しないこともやむを得ないと考えます。

とはいえ、飲酒を伴う夏のイベントを開催するに際しては、不測の事故や迷惑行為が発生することも予見されるものです。今後の検討課題として、イベントの期間内に発生した事故や迷惑行為に対する対応を実行委員会に諮る等して、観光イベントの円滑で安全な運営に努め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 22 年 5 月現在

夏まつり実行委員会において、第 57 回さっぽろ夏まつりに向けて管理運営方法を見直すこととし、各丁目会場管理者（ビール会社等）と実行委員会事務局で運営方法の見直し場を設けて検討を重ねてきました。

大通公園周辺の住環境に配慮し、より安心・安全な会場管理運営とする観点から、過度な飲酒を煽る行為をやめさせるための対策として、イベントの制限や音量の制限、営業終了時間の 30 分短縮などを、5 月 11 日開催の実行委員会で決定しました。

(6) 雑がみ収集回数

「雑がみ」の収集日が2週間に1回になった。今まで「燃えるごみ」として週2回の収集だったのに、2週間に1回ではすぐにたまってしまい、大変不便である。

「燃えるごみ」の有料化やごみ分別の細分化によって市民に多大な負担を強いておきながら、市民に不便な生活を強いる市のやり方は許せない。

「雑がみ」の収集日を週2回にしてもらいたい。

オンブズマンの判断

オンブズマンも、ごみ収集日が増えたほうが市民にとって便利だとは思いますが、他のごみ収集との兼ね合いもあり、「雑がみ」のみではなく、全体の収集体制について考えていく必要があると考えます。

市は、今後のごみ収集について、市民意識調査の結果を踏まえ、見直すべき点があれば、審議会での意見も聞いて対応する、と説明しており、将来的な対応の中で、雑がみ収集日についても変更の可能性は残されています。

オンブズマンは、市の設定した2週間に1回という雑がみ収集日ばかりではなく、家庭ごみの収集体制について市民の間に様々な意見があることは承知しており、市の新たな対応を注視したいと考えます。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成22年5月現在

家庭ごみの収集回数については、ごみの量や質、収集効率等を考慮しており、現状では、月曜から金曜までの全ての曜日を収集日としております。

「雑がみ」の収集回数を増やすため、土・日曜日も収集日とした場合、ごみステーションを管理している市民の負担が増加するとともに、ごみステーションのごみ箱化が進むという懸念があります。

また、月曜から金曜までの間で収集回数を増やすとなると、①他の収集区分を減らす必要があり、②他の収集区分とあわせて収集すると、収集後にごみを誤って出す「後だし」の問題が生じます。

さらに、平成21年11～12月に実施した市民意識調査の結果によると、「雑がみの収集回数を増やしてほしい」との意見は、1割程度でした。

このことから、当面は「雑がみ」の収集回数を現行のままとしましたが、将来的な対応については、今後のごみの排出状況や市民の声を踏まえながら総合的に検討したいと考えております。

3 調査をしなかった事例（要約）

生活福祉資金の貸付

勤務先を解雇された。市の社会福祉協議会に、生活福祉資金貸付制度による生活費の貸付を申し込んだところ、要件に合わないとして断られた。納得できない。

オンブズマンの判断

申立てにつき、調査を行うか否かを慎重に検討しましたが、今回は調査を行わないこととしました。調査を行わない理由は以下の通りです。

オンブズマンが調査できるのは、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とされています（札幌市オンブズマン条例（以下、「条例」という。）第3条）。

「生活福祉資金貸付制度」における緊急小口資金の貸付制度は、厚生労働省の要綱に基づき、社会福祉法人北海道社会福祉協議会（以下、「道社協」という。）が実施している制度であり、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下、「市社協」という。）及び各区の社会福祉協議会（以下、「区社協」という。）は、道社協から委託を受けて、貸付の受付業務を担当しているものです。

市は、市社協及び区社協に補助金を支出しており、補助金の使途や、決算や定款などについて社会福祉法人に対する管理監督権限を有していますが、今回の苦情となったのは、市社協及び区社協の受付業務の中でも、道社協から委託を受けた緊急小口資金貸付制度の解釈・運用に関することと解され、それについては市の指導監督権限は及びません。

よって、今回の苦情につきましては、条例第3条にいう「市の機関の業務の執行に関する事項」には該当せず、条例第16条第1項に基づき、調査を行わないこととしました。