

札幌市オンブズマン制度発足 20 周年と

令和 2 年度 札幌市オンブズマンの活動状況 **概要**

◀ 札幌市総務局オンブズマン事務局 ▶

札幌市オンブズマン制度発足 20 周年

平成 13 年 3 月に発足した札幌市オンブズマン制度は、令和 3 年 3 月で 20 年の節目を迎えた。この間、弁護士、裁判所の調停委員、大学教授、会社役員、消費生活アドバイザーなど様々な経歴のオンブズマン 18 名が就任した。

20 年間の苦情申立て状況及び処理結果

平成 13 年 3 月 1 日の発足から令和 2 年度末までに寄せられた苦情申立ての総件数は 2,315 件。制度発足から 10 年を迎えた平成 22 年頃は 130 件前後となっていた申立て件数が、ここ数年は 100 件前後で推移している。

分野別では福祉が最も多く、全体の 4 割近い 840 件 (36.3%)、次いで土木・建築の 388 件 (16.8%) となっている。

また、調査結果を申立人に通知したものは 1,880 件で、そのうちの約 4 分の 1 に当たる 525 件が苦情の趣旨に沿ったもの（市側に何らかの不備があったもの）となっている。

その他、オンブズマンの発意による調査をこれまでに 34 件実施した。

これら 20 年の実績も踏まえ、今後も着実に歩を進めていきたい。

1 令和 2 年度の苦情申立ての状況

令和 2 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 31 日までの 1 年間に、札幌市オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は 90 件、前年度 (122 件) よりも 32 件 (26.2%) 減少した。

行政組織別に見ると、市民生活に身近な区役所がもっとも多く 33 件 (36.7%) の申立てがあった。次いで、市民文化局 15 件、保健福祉局 12 件、都市局 8 件となっている。

また、分野別に見ると、福祉関係 29 件 (前年度 52 件) が最も多く、以下、観光・文化・教育 8 件 (同 7 件)、土木・建築関係 6 件 (同 17 件) となっている。福祉関係の苦情が最も多い状況は例年と同様である。

2 苦情処理の状況

苦情申立て件数 90 件のうち、取下げや管轄外などを除き、調査結果を通知したものは 60 件あり、そのうち、調査結果が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市側に何らかの不備があったと判断したもの）は 16 件 (26.7%)、市の業務に不備がなかったものが 44 件 (73.3%) であった。

また、市の業務に不備がなかった事例においても、関連してオンブズマンが市に改善要望を行い、改善につながったものもあった。

3 苦情申立て事例（オンブズマンの改善要望により市政が改善された例など）

事例① 大会の参加申込みにおける個人情報の取扱い 活動報告書 79 ページ

市が主催しているイベント（以下「大会」という。）の募集要項（参加申込書）における申込規約に記載されている個人情報の取扱いに納得できず、これに同意できないため、安心して参加することができない。札幌市個人情報保護条例（以下「条例」という。）が遵守されてない疑いもある。

【オンブズマンの判断】 [令和2年5月 調査結果通知]

市によれば、大会中に事故等があったときのための保険の被補償者が「参加者名簿に記載の者」と定められているため、参加者名簿をプログラムに掲載しているとのことですが、保険のための名簿とプログラムが必ずしも同じでなくても良いのではないかと思います。

情報システムの進歩により、顔などが映像や写真に映り込んだ場合、プログラムに掲載された内容から氏名や居住地を特定することが可能となり、大会が始まった数十年前には全く問題なかったと思われる内容についても同意することがためらわれて、大会への参加を断念する市民も少なからずいるのではないかと危惧します。

大会申込に当たっては申込規約に同意することが前提となっていますが、匿名を希望する市民やメディアへの露出に不安を覚える市民に対しての配慮が必要であると思います。加えて、個人情報の取扱いの説明は目的や用途の範囲がわかりづらく安心して個人情報を提供していただける内容とは言い難いと考えます。市には、募集要項の申込規約及び個人情報の取扱いの内容を整理し、誰が読んでもわかりやすい内容になるよう見直しを行った上で同意を求める努力をしていただきたいと思います。

また、個人情報の利用目的に保険の加入についての記載がありませんでした。これは、条例に抵触する恐れがあることから速やかに改善していただきたいと思います。

古くから継続されている他の主催イベントについても同様の問題を有している可能性があることから、市には個人情報の取扱いについての点検をお願いしたいと思います。

【市の対応状況】

大会プログラムへの氏名及び居住地の掲載について、匿名を希望される参加者の問合せ先を募集要項に明記し、希望があった場合は、個人情報を非表示とすることとしました。

メディアへの露出に関しては、明らかに当人が判別可能な写真や映像の使用停止を希望される方の問合せ先を募集要項に明記し、希望があった場合は、報道機関に対し、使用停止などの協力依頼を行うこととしました。

募集要項の申込規約及び個人情報の取扱いについて、個人情報の利用や用途の範囲を実態に基づき精査し、不足している記載及び不要な記載の加除修正を行いました。また、他の主催イベントも点検を行い、本件同様の改善を行いました。

事例② 戸籍住民課における入力ミス 活動報告書 100 ページ

他市から転入した際に新しい戸籍を作成したが、名前の漢字を間違えられた。2年程前にも住民票の住所の表記を間違えられたことがある。同一人物について情報の入力ミスが2度も繰り返されたのは情報の入力方法に問題があるのではないかと。同じようなことが繰り返されないようやり方を見直してほしい。

【オンブズマンの判断】 [令和3年4月 調査結果通知]

市によれば、他市から郵送された届書を基に新たな戸籍を作成する入力作業の段階で、申立人の名前を誤って入力した後、届書と帳票を照合して内容に誤りがないことを確認する一次審査及び二次審査の段階で、名前の誤りに気づくことができなかつたとのこと。

さらに、戸籍謄本の交付が行われた際にも、システムを検索して戸籍謄本を出力する段階、戸籍証明請求書と戸籍謄本の内容を照合する審査の段階でも誤りに気づかず、窓口で交付した際も、申請者に戸籍謄本の内容についての確認をお願いしていなかつたとのことであり、誤りに気づく最後の機会も逸していました。

誤りは、三文字のうちの一文字を正しくは偏がないのに偏のある漢字をあてたものであり、今回の入力部分のようなミスは起こりがちな内容なので、当然審査でチェックがなされていて欲しかったと感じました。

一方、住民票の住所の表記の入力ミスについては、苦情の原因となる事実があった日から1年以上経過しており、オンブズマンの調査対象外となるため調査できませんでしたが、市は、職員の確認が甘かった可能性があるとして誤りがあった可能性を否定していません。

市は情報の入力ミスに加え、その後の審査や確認が不十分であったために入力ミスを発見することができなかつたとして、非を率直に認め、申立人に謝罪しています。その上で、区において①戸籍作成の際、一次審査と二次審査の方法を変える、②転入届の受付の段階で必ず方書と地番の対照表を用いて確認を行う、③証明書の交付において1文字ずつ確認する、④証明書の交付時、請求者に氏名の確認を求める、の4つの改善策を講じるとしていますので、本件申立ては業務内容の見直しを行うきっかけになったものと思われます。

人為的なミスでも可能な限りなくしていくよう努めていくのが行政に携わる全ての職員の責務であり、日々の今後の事務を通じて行政への信頼を回復し維持するよう望みます。

事例③ パーソナルアシスタンス制度 活動報告書 77 ページ

私は札幌市のパーソナルアシスタンス（以下「PA」という。）制度を通じて障がい者の方の介助をしており、昨年から、ある障がい者の方（以下「A氏」という。）のお宅を訪問していた。A氏宅には私以外のヘルパーも来ているが、仕事内容が同じでも賃金は様々で、A氏の知人のヘルパーについては、賃金や介助時間が他のヘルパーよりも優遇されている。このことに疑問を抱き、PAサポートセンターに相談したが、明確な返事はなく、その後、A氏宅での勤務時間は大幅に減らされてしまい、生活するのに必要な仕事がなくなりました。

このほか、A氏は、適切にPA制度を利用しているとは思えない行動が多い。税金を投入しているのだから、一定の決まりを作り、ヘルパーの人権を守ってほしい。

【オンブズマンの判断】 [令和3年4月 調査結果通知]

市によると、PA制度で行うことができる支援の範囲、介助シフトの調整や報酬等の設定について一定の取扱いを定めて運用しており、それについては手引きを通じて周知を図っているとのことであり、PA制度における介助者は労働基準法の適用外ではあるが、契約に当たっては、労働基準法に準じて労働環境や人権を十分に尊重することを求めているとのこと。また、契約内容等に対して強制力をもった指導はできないが、介助者からの相談に対しては、仲介し、解決及び改善に向けた働きかけを行っているとのこと。

申立人から PA サポートセンターへの相談について、市は、仲介することを提案したが、申立人がそれを望まなかったため、対応を終了したと説明している一方、申立人は、PA サポートセンターから明確な返事はなかったとしています。

申立人と PA サポートセンターの間のやり取りはわかりませんが、全ての裁量を利用者に委ねたものではないという市の回答からも、PA サポートセンターに対する相談者の期待は大きいと思います。介助契約は利用者と介助者の間で締結される法的に対等な契約ですが、互いの関係性を慮り、具体的な話合いがしにくい状況は想像に難くなく、「関係性を悪化させたくない。ひとまず話を聞いてもらいたかった。」という申立人の言葉だけで相談に対応したと考えるのは、契約者同士の信頼関係に頼りすぎているように思えます。PA 制度が適切に運用されるよう、利用者や介助者の声を広く受け止めていくことは重要であり、市には、利用者と介助者に希望と誇りを持っていただけるような適切な対応と、他制度との情報交換や連携を持ちながら PA 制度を成熟させていく責務があると思います。

市は、本件申立てを介助者として実際に PA 制度に関わってこられた申立人からの貴重なご意見として重く受け止め、今後の制度の改善に努めていただきたいと思います。

4 オンブズマンの発意による調査（概要）

街路灯の安全対策 ○房川樹芳オンブズマン 活動報告書 102 ページ

令和元年度、市が管理する街路灯から腐食によると思われるサビた鉄片が落下し、信号停車中の車両の屋根にヘコミができたという苦情申立てがありました。

この苦情申立ての調査において、市は、車両の屋根のヘコミは当該街路灯からの落下物によるものではない旨を説明し、オンブズマンとしても、市の説明が不合理ではない旨の判断をしました。

ところで、街路灯の腐食に起因する事故は、全国で発生しているようです。札幌市においても、令和元年（2019年）7月1日、北区において街路灯が支柱内面の腐食によって折損した事故（以下「当該折損事故」という。）がありました。幸い大事には至りませんでした。街路灯の老朽化（経年劣化）によって、第三者を巻き込む事故が発生した場合、取り返しがつきません。

平成25年2月には、国土交通省道路局から「総点検実施要領（案）【道路標識、道路照明施設、道路情報提供装置編】（以下「総点検実施要領（案）」という。）が公表されています。総点検実施要領（案）は、市町村等の地方公共団体が総点検を実施する際の参考として作成されており、損傷を発見するための点検方法が具体的に示されています。

そこでオンブズマンは、市の管理する街路灯の老朽化（経年劣化）、特に折損事故が発生しないように支柱の腐食・欠損等に対する点検等の対策について、発意による調査を行うこととしました。

【オンブズマンの判断】 [令和3年2月 調査結果通知]

今回の調査に当たり、札幌市を除く政令指定都市を対象にアンケートを行いました。そこで、札幌市の対応について、市の回答とアンケートの結果を参考にしながら、オンブズマンの見解を述べます。なお、市によれば、札幌市における街路灯単独柱の折損事故は、令和元年7月に北区において発生した上記の事故に加え、令和2年3月及び同年10月にも南区において発生しているとのこと。

現状の点検について、市は、総点検実施要領（案）、「附属物（標識、照明施設等）点検要領（平成31年3月国土交通省道路局 国道・技術課）」（以下「要領」という。）、小規模附属物点検要領に基づき、市の作成した仕様書において点検の方法や基準などを定めているとのことです。

要領では、定期点検として、10年に1回の頻度で詳細点検を実施することを基本とし、詳細点検を補完するため中間的な時期（概ね5年程度）に中間点検を行うとされていますが、市では、5年毎に詳細点検を実施しており、要領より一歩進めていると評価できます。

詳細点検の方法は、近接目視及び詳細調査によるとされています。詳細調査の内容としては、鋼材の腐食により部材の板厚が設置当初から減少していることが懸念されるものについて行う板厚調査、溶接部の亀裂探傷試験、路面境界部の掘削を伴う調査が挙げられています。さらに、点検の結果、健全度の判定区分をⅠ（健全）、Ⅱ（予防保全段階）、Ⅲ（早期措置段階）、Ⅳ（緊急措置段階）の4段階で評価するとしています。

市によると、市が設置ないし管理している街路灯のうち単独柱の数は28,734基とのことです。各都市により街路灯の定義が異なりますが、アンケートの回答を単純に比較すると札幌市の街路灯の数は政令指定都市中5番目となっています。その上で、平成26年度から5年毎にエリアを分けて毎年2,000～6,000基の定期点検を行っているとのことです。

折損事故が発生した3件の街路灯は、点検時にはいずれも掘削が行われていませんでした。板厚調査は実施されていましたが、いずれも判定区分Ⅳ（緊急措置段階）ではありませんでした。判定区分Ⅲとなった1件目と3件目の折損事故の街路灯については5年以内の更新（建て替え）を予定し、判定区分Ⅱとなった2件目の折損事故の街路灯については次回の点検で腐食の経過を確認する予定だったとのことです。予定を実施する前に折損事故が発生しました。

確かに、対象となる全ての街路灯の路面境界部を掘削し目視点検を行うとなると、これまでよりも時間と費用がかかることは間違いなく、作業としても負担となることは否定できません。しかも、要領では、路面境界部の掘削を伴う目視点検は詳細調査の1つとして、近接目視の結果などから必要に応じて実施するとされています。

したがって、3件の折損事故の街路灯の点検において、路面境界部の掘削を伴う目視点検が実施されていなかったことをもって直ちに問題があったとは言えません。

しかしながらアンケートでは、路面境界部の掘削について、路面境界部が土砂の場合は「必ず掘削を行う」という都市が7市ありました。

市は折損事故の原因として、折れた部分の支柱の根元が腐食しており、土中式のため路面境界部に腐食が進行しやすく、折損に至ってしまったと考えているとのことです。路面境界部が土砂で覆われている場合は「必ず掘削を行う」とし、路面境界部がアスファルトで覆われている場合には、「設置後年数20年を基準に掘削を行う」などの路面境界部の掘削を伴う目視点検を積極的に実施するよう、基準を明確にして、安全性の確保に努めることを検討してもよいのではないかと思います。

また市は、令和2年9月から実施している2巡目の定期点検においては、判定区分Ⅲ及びⅡを先行して行い、併せて、仕様書の内容を見直し、令和2年7月から内容を修正した仕様書を使用し、事故発生リスクの回避策の一つとして、既存の街路灯単独柱の近くに共架可能な電柱がある場合は、折損のリスクがない電柱共架灯に積極的に変更する方向で令

和2年度から調査・検討を進めているとしています。

アンケートでは、「道路照明施設維持管理計画」を独自に策定している都市がありました。それによれば、当該市の道路照明施設について、現時点では設置後40年を超えたものは6%しかないが、20年後には63%になるため、戦略的な維持管理を行い、予防保全的な維持管理に転換することで、予算の平準化と維持管理のコストの縮減を行い、道路交通の安全性と信頼性を将来にわたり確保することを目的として策定したとのこと。そのため、照明の種別により、点検方法、点検の頻度を設定するなどしており、大変興味深い内容ですので、ぜひ札幌市においても参考にさせていただきたいと思います。

市は、要領に基づいて仕様書を作成し、これに即して街路灯の点検を実施しており、概ね適切であると評価できると思いますが、それにもかかわらず、折損事故が発生しており、その原因も明らかとなっています。このような事故を防ぐためには、折損事故の原因に対応して、路面境界部の掘削を伴う目視点検の実施がもう少し多くなるような基準が定められることが必要ではないかと思えます。

市は街路灯維持管理計画を新たに策定することですので、これまでの事例や経験を生かし、適切な点検を継続的に実施して事故防止に努めていただきたいと思います。

5 その他の活動

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で出前講座や高齢者大学などは実施されず、また毎年秋に総務省で開催され、国や他都市の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行う全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会も中止となるなど、オンブズマンとしても活動の縮小を余儀なくされたが、地下歩行空間や地下鉄での広告掲載に加え、制度発足20周年となった令和3年3月の広報さっぽろで、オンブズマンの役割や日頃の活動を紹介した。

6 市民への公表

「令和2年度札幌市オンブズマン活動状況報告書」(A4判冊子)を、ご希望の市民に配布し、ホームページにも掲載する(令和3年7月15日(木)から配布予定)。

- (1) 札幌市オンブズマン室(市役所11階)、市民の声を聞く課(市役所1階)、市政刊行物コーナー(市役所2階)、1階パンフレットコーナー
- (2) 各区役所(総務企画課広聴係)
- (3) 札幌市オンブズマンのホームページ <http://www.city.sapporo.jp/ombudsman/> にも全文を掲載予定

★ 市民からの問合せ先については、下記を掲載願います ★

札幌市オンブズマン室

所在地：中央区北1条西2丁目 市役所本庁舎11階

電話：211-3733 FAX：211-3732

<http://www.city.sapporo.jp/ombudsman/>