



令和
2年度

制度発足20周年特集号

札幌市オンブズマン 活動状況報告書

2020.4.1 ~ 2021.3.31

令和3年(2021年)7月 札幌市オンブズマン

2年目を迎えて

札幌市代表オンブズマン はら としひこ 原 俊彦
(大学名誉教授、令和2年3月1日～)



昨年3月に就任して以降、社会全体が新型コロナウイルス感染症への対応に終始する大変な1年となりましたが、終わってみればコロナ関連の苦情申立ては思いのほか少なく、特別定額給付金への対応を中心に数件程度に留まりました。ほっとした半面、市民も市職員もコロナ渦の不安や不満にじっと耐え、感染拡大防止に向け社会的連帯・協力を求められる辛い1年であったと感じています。年明けから感染拡大が少し下火になったためか年度末にかけて苦情も増加し、令和2年度としては90件を超え、その3分の1ほどを担当し、今、2年目を迎えています。あっという間の1年でしたが、この間担当した調査を通じ、市民からの苦情の発生には、多くの場合、共通する事情があるようです。

市民の方からお聞きした苦情の内容と市からの回答がそのままでは全くかみ合わないことがしばしばあります。その場合、必要に応じ現地調査なども行い、可能な限り客観的事実の確認に努めます。また申立人から提供されるメール、写真、録音、録画などを参考にさせていただくこともあります。しかしオンブズマンには警察のような捜査権や裁判所の証人喚問のような調査権はなく、基本的に申立人と担当課からお聞きした内容をもとに判断するしかありません。このため両者の間に事実関係や発言内容の齟齬がある場合は、どちらが正しいかの判断は差し控えた上で、オンブズマンとしての意見を書くこととなります。当初はどうにもならないと思われる案件でも、各々の視点から両者の主張が同時に成り立つ状況というものを理解しようと努めていくことで思いのほか明快な判断に行きつくようです。

市民と市職員の間には基本的な立場や情報量に大きな違いがあります。市民はあくまで個人としての利害・立場で行政サービスを受けますが、市職員は関係法規や条例、国や各省庁からの要請・指導などに沿い、他の市民も含めた多様な人々に適切・公平に行政サービスを行います。しかし、その結果、市職員としては、市民のために適正公平に行ったはずのサービスが、個人としての市民からは不親切で理不尽なものとなることしばしば発生します。これは、ある意味で止む得ない面もありますが、オンブズマンとしては、この制度を通じ、市民と市職員の相互理解が一層進み、少しでも行政サービスの改善に繋がることを期待しています。

オンブズマンに就任して

札幌市オンブズマン たむら 田村 ともゆき 智幸
(弁護士、令和3年3月1日～)



弁護士の仕事を始めて早30年以上が経過しました。

弁護士に与えられるバッジには、自由と正義をあらわすひまわりと、公平の象徴である天秤が描かれています。歳月を経てバッジの色はくすんできました。いぶし銀であればよいのですが、汚れも目立ち、メンテナンスも必要となりました。

相談に与するのは弁護士業務の始まりです。ノウハウは経験を重ねるごとに長けてきますが、無意識に自分で決めた枠組みに沿ってマイペースに捌こうとしていることも少なくありません。

還暦を迎えて、基本や成り立ちを振り返るのに相応しい年にしたいと思いました。

折しもオンブズマンの仕事を与えていただきました。

向き合い、意識的に受容して傾聴しつつ共感すれば、問題の所在が自然と浮かび上がってくるような気がします。当事者のペースを尊重しつつ、専門調査員や事務局のメンバーに支えられ、問題に分け入ろうとしていると、普段の業務では見えないものを感じる瞬間があるように思います。

事案の特徴を見つけて、穏やかさを旨としつつも、気持ちを入れて、バッジの秤を指で触ってスタンスを決め、判断の過程は骨太にし、動と静のメリハリを付け、拙い表現力もフル動員して、1件ごとにオンブズマンの業務に追われています。

その気持ちと裏腹に、思い込みに囚われて、反省する日もありますが、それでも、来し方—法科大学院教員、北海道の外部委員、弁護士会役員、東京での副会長職などを生かせば良く、自然に湧き上がるものを待とうと開き直り、前向きかつ楽観的に考えています。

三権の中で最も市民に身近な行政権が肥大化するのは当然であり、好ましいことでもあると思います。それだけに、市民に対して果たすべき説明責任の重さには誠実でありたいと考えます。

もとより、現代社会は高度・複雑化に拍車がかかり、経験値だけで社会の期待値に沿うことはできません。また、昨今のコロナ禍においては不満や不安が募りがちですから、申立内容も思いがけず先鋭化することがあります。それも含めて市民が行政に求める期待の証であると心に刻んで、取り組んでまいります。

どうぞよろしく申し上げます。

倦まず、たゆまず

札幌市オンブズマン やぎはし 八木橋 まきこ 眞規子
(民事調停委員、平成 31 年 3 月 1 日～)



もう 20 年近く前、アメリカで調停者として仕事をされていたレビン小林久子さんの著書（「調停ガイドブック アメリカの ADR 事情」信山社）を読み、アメリカが人種などの差別に法制度を調えながら向き合ってきた歩みを知りました。著者によると、調停を含めた ADR（司法制度外紛争解決手段）はアメリカの人たちにとって、安く早く当事者の主体性と協調性を重んじ、双方への理解を促す解決となることから、移民国家に生きる上で有効に運用され受容されやすいものということです。トラブルのもととなる差別は人の考え方に深く根を張り問題とされ続け、それは現存する差別とそれに反対する考え方の存在の両方の大きさを示していると述べられていました。昨年来のアメリカでの人種差別の問題に接して、私は日本とは異なる法制度や日常的な差別への警戒、正しさの履行への意思があってもなお、振り出しに戻ってしまうような葛藤の続く現実があることを改めて思いました。

この 1 年に担当した苦情の申立は、市の仕事の多岐にわたるものでしたが、例えば北国ならではの除雪や道路の凍結防止措置の案件は、申立人の主張する不満を理解できる一方で、調査を通じて把握した市の取組みは細やかに計画されており、行政が限られた予算の中で多様な意見を受け止めていくには、改善の糸口につながるかもしれない市民からの声を誠実に聞く努力を重ねるほかないと思わざるを得ませんでした。手続きや対応に明らかな誤りがあったケースは、幸いなことにオンブズマン調査の実施前に謝罪や訂正、そして再発防止策の考案があり、市民の信頼の回復が期待されました。しかし、当事者間のやり取りでの理解の違いが大きな要因となっているような案件は多く、職員の接遇態度に傷つけられた、誤った説明をされたといった苦情につながっています。情報量や知識の違いを意識しながら、丁寧に対応していくことがそれを防ぐためのただ一つの方法で、特に障害や病気など困難な状況にあって行政の扉をたたいている方には、その立場への想像力をしっかりと持ち続けていただきたいと思います。様々な事情と多様性を受け止めて、「答え」が見つからないことであっても、あきらめず切り上げず、想像し、知ろうとし続けることしかないのではないかと、私は差別問題を考えるのと同様に自らに言い聞かせています。

コロナ禍で担当外の部署への緊急応援態勢をとっている中で、調査報告と資料をまとめヒアリングに臨む職員のご負担は大きいと思います。一日も早い新型コロナウイルス感染症の終息が待たれますが、「新しい生活様式」での暮らしから新たな市民の不利益

が生まれて苦情が持ち込まれるかもしれません。申立事案の整理と検証を通し、行政の改善につながりますようどうぞ引き続きご協力をお願いします。

申立人からの調査後のアンケートでは、ほとんど「オンブズマン制度は意義がある」との回答をいただきますが、喜んでいただくことはめったになく自分の非力を痛感しています。でも「札幌市民であったことがうれしい」と答えてくださった一通のお返事が進む方向の星となり、この言葉を胸にたゆまず職務に励みたいと思っております。

もくじ

2年目を迎えて	札幌市代表オンブズマン	原 俊彦
オンブズマンに就任して	札幌市オンブズマン	田村 智幸
倦まず、たゆまず	札幌市オンブズマン	八木橋 眞規子

制度発足 20 周年特集	7
--------------	---

札幌市オンブズマン 20 年のあゆみ

I 令和2年度活動概況	53
-------------	----

II 苦情申立て事例（要約）（令和2年度）	59
-----------------------	----

1 福祉分野	61
2 観光・文化・教育分野	79
3 土木・建築分野	84
4 税・財産分野	91
5 その他の分野	92

III オンブズマンの発意による調査（令和2年度）	102
---------------------------	-----

街路灯の安全対策

IV 制度の概要等	114
-----------	-----

1 札幌市オンブズマン制度の概要	114
2 苦情処理の流れ	116
3 札幌市オンブズマン条例	117

制度発足 20 周年特集

札幌市オンブズマン 20 年のあゆみ

- 1 札幌市オンブズマン制度の導入・・・・・・・・・・ 8
- 2 札幌市オンブズマン制度のあゆみ・・・・・・・・・・ 10
- 3 歴代オンブズマン・・・・・・・・・・ 12
- 4 データで読み解く 20 年間の苦情申立て・・・・・・・・ 14
- 5 これまでの是正勧告等・・・・・・・・・・ 18
- 6 これまでの発意調査・・・・・・・・・・ 21
- 7 過去の調査事例から・・・・・・・・・・ 23
- 8 市民との交流・・・・・・・・・・ 43
- 9 寄稿 歴代オンブズマンから・・・・・・・・・・ 46

1 札幌市オンブズマン制度の導入

札幌市オンブズマン制度導入の背景

「オンブズマン」という言葉は、スウェーデン語の「ombudsman（代理人）」がもとになっており、一般的には、市民の権利と利益を守る代理人として、行政の監視を行う任務を持つ職とされています。

スウェーデンで創設されたオンブズマン制度は、1970年（昭和45年）代に入ってから急速に各国へ普及し、わが国においても、昭和54年、ロッキード事件を契機に設置された「航空機疑惑問題等防止対策協議会」（大平首相の私的諮問機関）の提言の中で、オンブズマン制度のあり方を長期的課題として検討することが必要であるとの意見が明示され、翌昭和55年には行政管理庁（現総務省）に学識経験者を中心とする「オンブズマン制度研究会」が設置されました。オンブズマン制度研究会は、昭和61年に「わが国においても、基本的には、オンブズマン的機能の導入を図るべきである。」との報告書を公表しました。

一方、地方自治体では、平成2年11月、川崎市がわが国初の本格的オンブズマン制度を発足させました。川崎市では、リクルート疑惑問題などの不祥事が発生し、行政監視・職員倫理の確立についての関心が市民の間に強まり、市民に対して「開かれた行政」を確立するために導入したとされています。

その後、他の自治体でも導入が進み、北海道では平成11年6月に道政改革の一環として北海道苦情審査委員制度を導入し、札幌市でも平成13年3月1日にオンブズマン制度を発足させました。現在、「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に加入している自治体は、札幌市を含めて34団体になります。

札幌市におけるオンブズマン制度

本市における制度導入については、川崎市の制度開始以降、様々な場面で議論がなされてきました。具体的には、平成2年の札幌市議会において、制度発足を想定した研究会的機関の設置に関する質疑がなされ、市は、札幌市におけるオンブズマン制度導入のあり方について研究することを約束し、検討を始めました。その後、福祉分野を想定した福祉オンブズマン

制度等の検討を踏まえつつ、平成11年4月には、市長が「行政サービスが的確に行われるための仕組みの一つとしてオンブズマン制度の導入に取り組み、市民の声を市政に反映するシステムを充実する。」と表明し、制度導入のための本格的な検討に入りました。また、同年11月には、市議会4会派から市長に「オンブズマン制度の早期導入に関する申入書」が手交され、制度の早期導入が要望されました。

市としては、社会の複雑化や市民の価値観の多様化という状況に対応するために、市民の立場に立った透明性の高い行政運営を行うとともに、市民と行政のパートナーシップによるまちづくりをさらに進めていくことを目的としてオンブズマン制度を導入することとし、その導入に当たっては、幅広い市民議論を重ね、様々な意見を取り入れながら検討していくことになりました。

まず、平成12年2月の市政モニター調査の結果では、オンブズマン制度についてよく知らない人が約7割となっており、市民議論の前提となるべき市民の認知度が低いことが分かりました。そこで、市民と行政が一緒に学習しながら意見交換を進め、本市にふさわしい制度作りを行うため、同年7月に北海道大学高等法政教育研究センターとの共催で「オンブズマンを考えるシンポジウム」を開催しました。また、同年8月から10月にかけて、電子会議室「私たちが考えるオンブズマン制度」を開設するとともに、「オンブズマン市民セミナー」を開催し、そのセミナー参加者から提言書「私たちが考えるオンブズマン制度」が同月26日に提出されました。

これらを受けて、同年12月、平成12年第4回定例市議会に「札幌市オンブズマン条例」を提案し、全会一致で可決、制定されました。そして、平成13年3月にオンブズマン室が開設され、札幌市のオンブズマン制度が始まったのです。

2 札幌市オンブズマン制度のあゆみ

- 平成12年7月 「オンブズマンを考えるシンポジウム」を北大と共催
- 同 8月 「オンブズマン市民セミナー」開催。電子会議室「私たちが考えるオンブズマン制度」を開設。市民セミナー参加者が札幌市に提言書を提出
～10月
- 同 12月 平成12年第4回定例会市議会において全会一致で札幌市オンブズマン条例を制定（平成13年3月1日施行）
- 平成13年3月 札幌市オンブズマン室開設（場所：札幌市中央区北1条西2丁目 オーク札幌ビル）
- 同 11月 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に加入

勧告第1号（道路幅員の確定について）
- 平成16年12月 札幌市オンブズマンに関する市民アンケート調査実施
- 平成18年4月 夜間オンブズマン開始（条例附則に基づく見直し措置）

オンブズマン事務局が（機構上）総務局に編入
- 平成19年4月 札幌市自治基本条例施行（公正で信頼の置ける行政運営の確保に向けてオンブズマンを置くことを改めて規定）
- 同 5月 オンブズマン室が市役所本庁舎15階に移転

- 平成21年 4月 札幌市オンブズマン条例の一部改正（「札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例」制定により「子どもの権利救済委員」が設置されたことに伴い、相互の関係を規定したもの）
- 同 6月 勧告第2号（証明等手数料条例とその運用の不整合な状態の解消について）
- 同 8月 苦情申立て件数が累計で1,000件を超える
- 平成23年 3月 制度発足10周年を迎える
- 同 6月 制度発足10周年を記念し、活動報告書（10周年特集号）を発行
- 平成25年 3月 平成24年度の年間苦情申立て件数が20年間で最高の135件となる
- 平成28年 6月 オンブズマン室が市役所本庁舎11階に移転
- 平成29年11月 苦情申立て件数が累計で2,000件を超える
- 令和3年 3月 制度発足20周年を迎える

3 歴代オンブズマン

氏 名	職業・経歴等 (就任時)	任 期
ひろ おか とくいちろう 廣 岡 得一郎	弁護士	平成 13 年 3 月 1 日～平成 15 年 2 月 28 日 平成 15 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 13 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日	
なが い けい こ 長 井 敬 子	札幌地方・簡易裁判 所民事調停委員 人権擁護委員	平成 13 年 3 月 1 日～平成 15 年 2 月 28 日 平成 15 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日
み たに てつ お 三 谷 鉄 夫	北海道大学名誉教 授	平成 13 年 3 月 1 日～平成 14 年 2 月 28 日 平成 14 年 3 月 1 日～平成 16 年 2 月 29 日
さ とう じょう じ 佐 藤 譲 治	元会社役員	平成 16 年 3 月 1 日～平成 18 年 2 月 28 日 平成 18 年 3 月 1 日～平成 20 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：平成 17 年 3 月 1 日～平成 20 年 2 月 29 日	
ぶん せん しゅん いち 文 仙 俊 一	弁護士	平成 17 年 3 月 1 日～平成 19 年 2 月 28 日 平成 19 年 3 月 1 日～平成 21 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 20 年 3 月 1 日～平成 21 年 2 月 28 日	
すぎ の め やす こ 杉野目 康 子	翻訳家 元北海道教育委員	平成 17 年 3 月 1 日～平成 19 年 2 月 28 日 平成 19 年 3 月 1 日～平成 21 年 2 月 28 日
まえ の まさ あき 前 野 正 明	元会社役員	平成 20 年 3 月 1 日～平成 22 年 2 月 28 日 平成 22 年 3 月 1 日～平成 24 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：平成 21 年 3 月 1 日～平成 23 年 2 月 28 日	
いわ もと かつ ひこ 岩 本 勝 彦	弁護士	平成 21 年 3 月 1 日～平成 23 年 2 月 28 日 平成 23 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 23 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日	
いの うえ ひろ こ 井 上 宏 子	消費生活アドバイ ザー	平成 21 年 3 月 1 日～平成 23 年 2 月 28 日 平成 23 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日
あい ざわ しげ あき 相 澤 重 明	札幌家庭裁判所家 事調停委員	平成 24 年 3 月 1 日～平成 26 年 2 月 28 日 平成 26 年 3 月 1 日～平成 28 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：平成 25 年 3 月 1 日～平成 27 年 2 月 28 日	
み き まさ とし 三 木 正 俊	弁護士	平成 25 年 3 月 1 日～平成 27 年 2 月 28 日 平成 27 年 3 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 27 年 3 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日	

氏 名	職業・経歴等 (就任時)	任 期
よし だ かよ こ 吉 田 かよ 子	北星学園大学教授	平成 25 年 3 月 1 日～平成 27 年 2 月 28 日
いわ た まさ こ 岩 田 雅 子	札幌地方・簡易裁判 所民事調停委員	平成 27 年 3 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日 平成 29 年 3 月 1 日～平成 31 年 2 月 28 日
すぎ おか なお と 杉 岡 直 人	北星学園大学教授	平成 28 年 3 月 1 日～平成 30 年 2 月 28 日 平成 30 年 3 月 1 日～令和 2 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：	平成 29 年 3 月 1 日～平成 31 年 2 月 28 日
ふさ がわ き よし 房 川 樹 芳	弁護士	平成 29 年 3 月 1 日～平成 31 年 2 月 28 日 平成 31 年 3 月 1 日～令和 3 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：	平成 31 年 3 月 1 日～令和 3 年 2 月 28 日
やぎはし ま き こ 八木橋 眞 規子	札幌地方・簡易裁判 所民事調停委員	平成 31 年 3 月 1 日～令和 3 年 2 月 28 日 令和 3 年 3 月 1 日～
はら とし ひこ 原 俊 彦	札幌市立大学名誉 教授	令和 2 年 3 月 1 日～
	代表オンブズマン：	令和 3 年 3 月 1 日～
た むら とも ゆき 田 村 智 幸	弁護士	令和 3 年 3 月 1 日～

4 データで読み解く 20 年間の苦情申立て

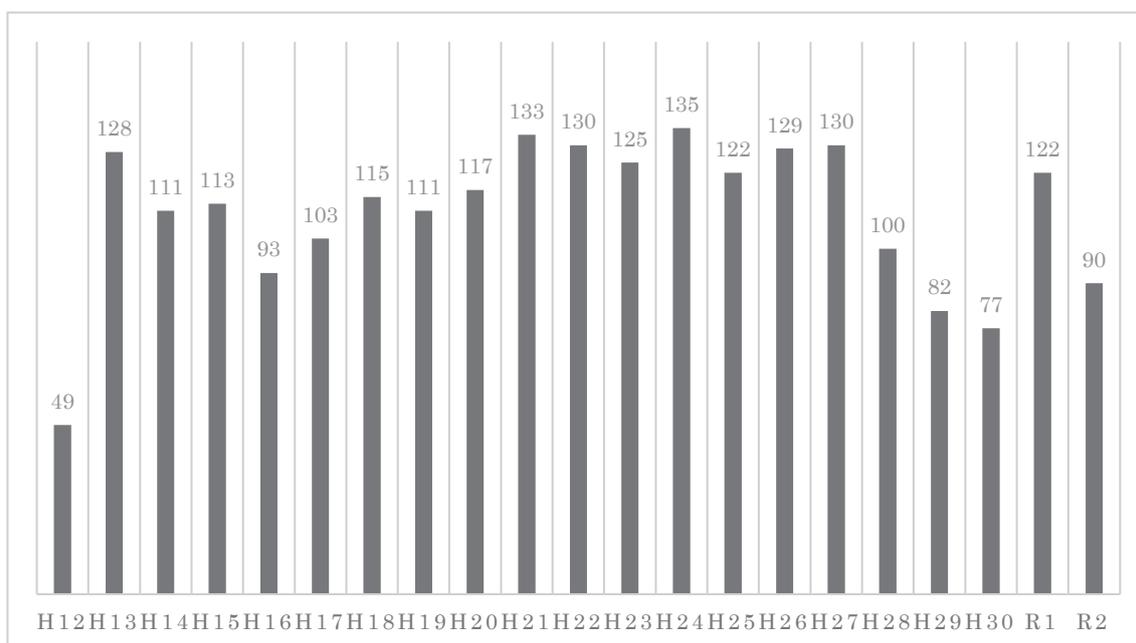
ここでは、札幌市オンブズマン制度が発足してから 20 年間に寄せられた苦情申立てを様々な角度から分析し、その傾向やオンブズマンの調査状況をご紹介します。

(1) 年度別苦情申立て件数

オンブズマン制度が発足した平成 13 年 3 月 1 日のから令和 3 年 3 月 31 日までに、オンブズマンが受けた苦情申立て件数は 2,315 件です。苦情申立てが最も多かったのは平成 24 年度の 135 件、最も少なかったのは平成 30 年度の 77 件でした（3 月のみの平成 12 年度 49 件を除く）。

1 か月の申立て件数の平均は約 9.6 件。平成 24 年度をピークとして、全体としては減少傾向にあります。

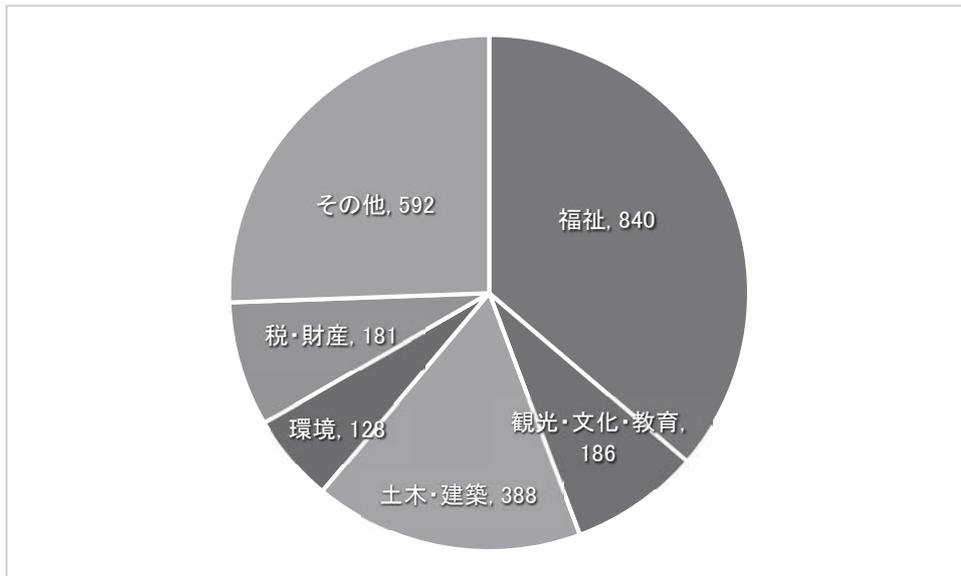
図表 1 年度別苦情申立て件数



(2) 分野別苦情申立て件数

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

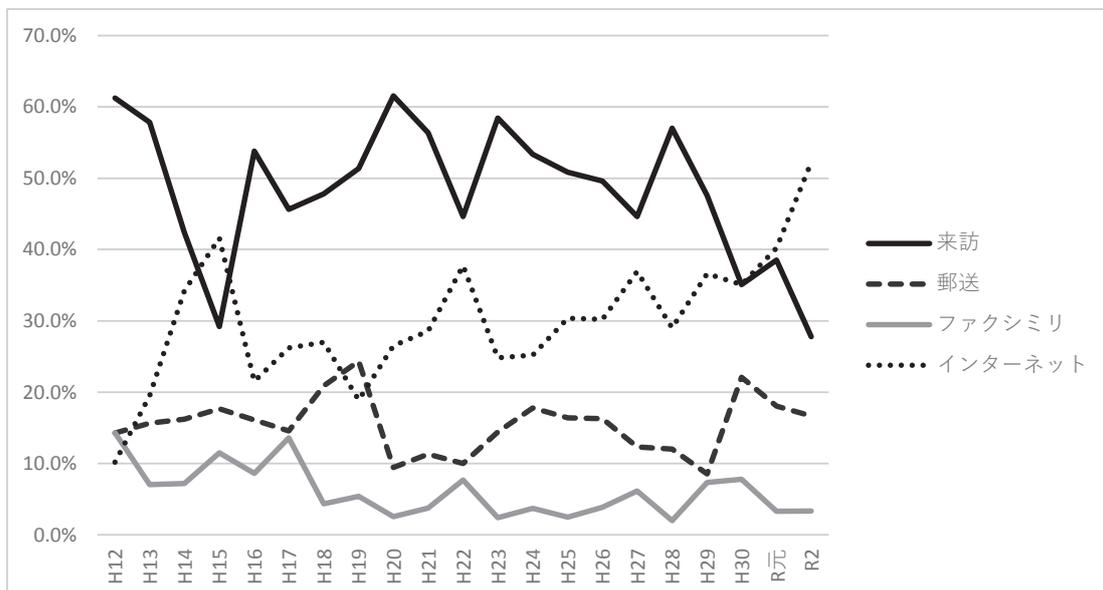
図表2 分野別苦情申立て件数



(3) 苦情申立ての受付方法

苦情申立ては、申立人が直接来訪する方法と、郵送、FAXによる方法、インターネットホームページから申し立てる方法があります。最も多いのは来訪による申立て（1,122件）ですが、近年、インターネットからの申立て（703件）が増加しており、平成30年度以降は来訪と同数あるいは上回っています。

図表3 受付方法の年度別推移



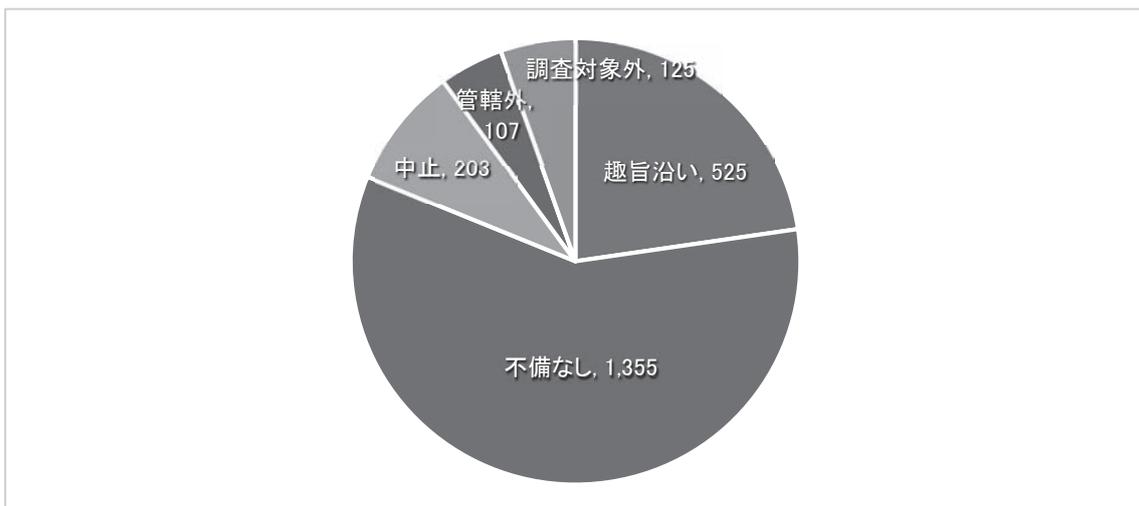
(4) 処理結果

苦情申立ての処理結果をみると、調査が終了し、その結果を苦情申立人に通知したものは 1,880 件、調査を中止した等、調査結果を通知しなかったものは 435 件です。

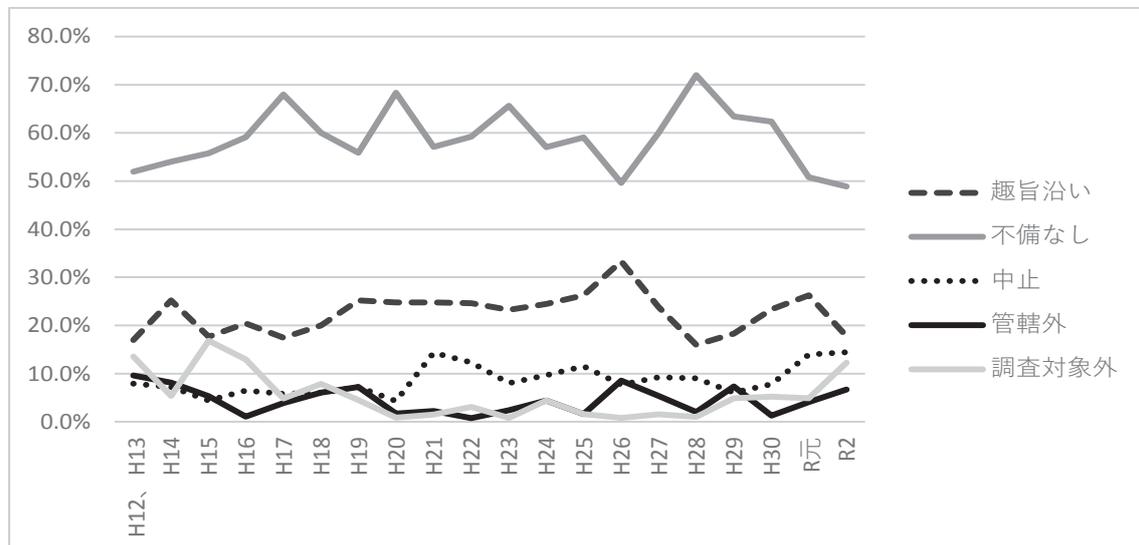
調査結果を申立人に通知したもののうち、「苦情申立ての趣旨に沿ったもの（趣旨沿い）」は 525 件（22.7%）、「市の業務に不備がないもの（不備なし）」が 1,355 件（58.5%）です。また、調査結果を通知しなかったもののうち、「調査を中止（取下げ等による）」が 203 件（8.8%）、「管轄外（市の業務外等）」が 107 件（4.6%）、「調査対象外（1年以上経過等）」が 125 件（5.4%）となっています。

また、20 年を通して、「苦情申立ての趣旨に沿ったもの」が全体の 20～30%、「市の業務に不備がないもの」が全体の 60%前後を占める傾向は変わっていません。

図表 4 20 年間の苦情処理状況



図表 5 年度別苦情処理状況

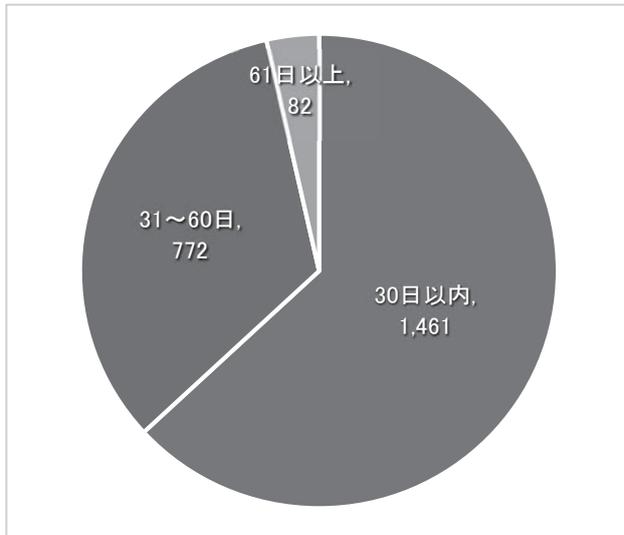


(5) 処理日数

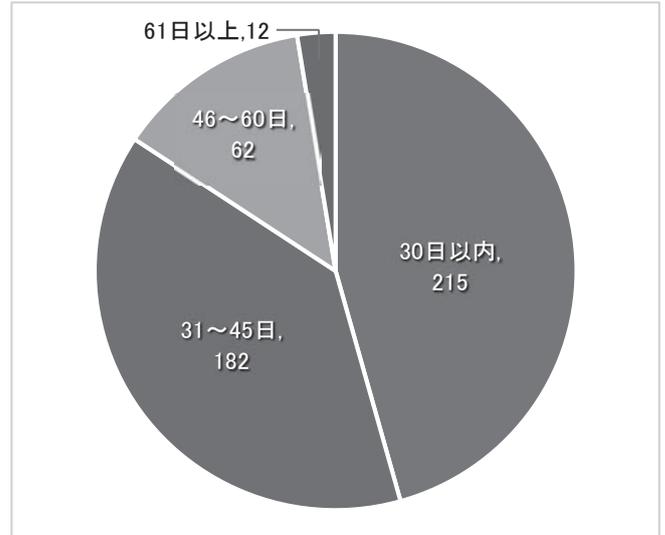
次に、これまでの苦情 2,315 件を処理日数別で見ると、30 日以内に処理された苦情が 1,461 件 (63.1%)、31 日から 60 日以内の処理が 772 件 (33.3%)、61 日以上の処理が 82 件 (3.5%) となっています。

なお、平成 28 年度からは「31 日から 60 日以内の処理」を「31 日から 45 日以内の処理」と「46 日以内から 60 日以内の処理」に細分化しています。

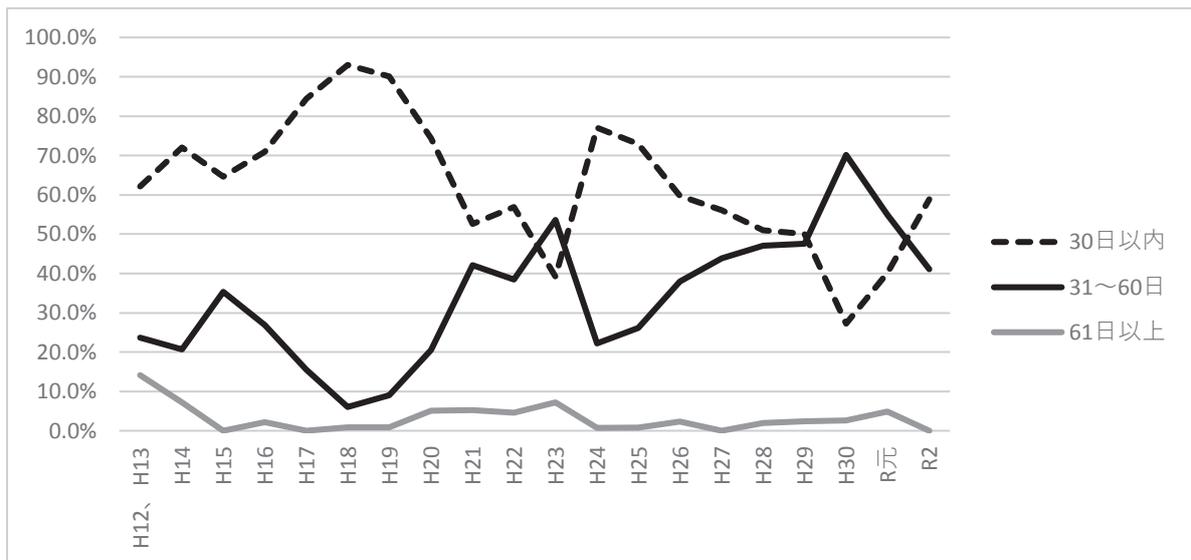
図表 6-1 処理日数状況
(平成 12 年度から令和 2 年度)



図表 6-2 処理日数状況
(平成 28 年度から令和 2 年度)



図表 7 年度別処理日数状況



5 これまでの是正勧告等

オンブズマンは、苦情に基づき調査をした結果、市の機関の業務執行に違法又は不当な点があったときには、オンブズマン条例第22条第1項に基づき、市の機関に対して是正等の措置を講じるように勧告することができ、これまでに2件の勧告を行いました。

また、調査の結果、その原因が制度そのものにあるときには、同条第2項に基づき、市の機関に対して制度の改善を求める意見を表明することができますが、これまで意見表明に至ったものではありません。

第1号

勧告年月日	平成13年11月22日
対象機関	市長（都市局）
内容	指定道路の道路幅員の確定に関すること。
是正措置等報告年月日	平成14年1月17日

第2号

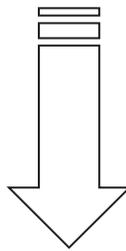
勧告年月日	平成21年6月4日
対象機関	市長（財政局）
内容	生活保護受給者からの証明書等に係る手数料徴収に関すること。
是正措置等報告年月日	平成21年7月30日 平成22年5月7日



【勧告第1号】

市民から、「建築基準法上幅員6mの道路として指定されていたが、いつの頃からか幅員4.9mの部分まではみ出して建築物が建築される状態が続き、市は法律上の義務と権限がありながらこれを是正しなかったため、交通障害や除排雪への支障といった不利益が今後も継続して発生することとなった」という苦情の申立てがあり、オンブズマンが調査した結果、建築確認完了検査手続において現地の実測調査を行っていないこと、指定道路が位置不明の状態のまま放置されていることが明らかになった。

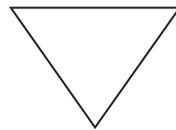
オンブズマンの判断



建築確認や建築制限の基準となる指定道路を位置不明のまま放置することは不適切であり、今後、その場所に家を建築・改築する市民に重大な影響を及ぼす。

是 正 勧 告 平成13年11月22日

建築確認から完了検査に至るいずれかの段階において、検査対象建築物の前面道路につき、明確に適合している場合を除き、概ねの幅員測定を行うこと。
市内に存在する位置不明の状態となっている指定道路について、その必要性に応じ、順次、可能な限り位置を確定させていくこと。



市の是正報告（概要）

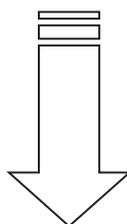
- 道路位置が明確でない道路に接する敷地において、建築相談又は建築確認申請がなされた時点で現地調査をし、前面道路幅員の測定を行う（平成13年12月3日から実施）。
- 主に、昭和47年度以前の指定道路については、台帳図上と現地での実態調査を実施し、その結果を踏まえて次のとおり改善する。
 - ① 道路位置不明の状態のもので、境界標が設置されていないものについては、関係者に対して境界標の設置を指導し、その確認を行う。
 - ② 現地において当初幅員の確保ができないものについては、現況と整合の図れる幅員により変更申請するよう関係者に指導する。

【勧告第2号】

生活保護受給者である市民から、住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明の交付手数料についての苦情申立てがあり、オンブズマンが調査したところ、札幌市証明等手数料条例とその運用が不整合な状態にあることが明らかになった。

つまり、条例では、「公の救助を受ける者又は市長が手数料納付の資力がないと認める者の請求による時」には、「(手数料)を徴収しない」としており、条例上、生活保護受給者からは手数料を徴収しないように読めるにもかかわらず、実際の運用では、生活保護受給者からの手数料について、「住民票 無料」「戸籍謄本 450円」と、証明の種別ごとに異なる取扱いをしていた。

オンブズマンの判断



この運用実態は、条例に抵触するとの疑いを免れない。
条例と運用の不整合な状態は、早急に解消すべきと考える。

是 正 勧 告 平成21年6月4日

生活保護受給者からの証明書等に係る手数料徴収に関して、札幌市証明等手数料条例とその運用の不整合な状態を解消するために、条例改正の要否も含めて検討し、その結果に基づいて速やかに必要な措置を講じること。

市の是正報告（概要）

- 不徴収に関する規定について、よりわかりやすく明確な表現に改めるため、札幌市証明手数料条例の一部を改正した（平成22年3月1日施行）。
- 今回改めて条例で規定する手数料を点検した結果、従来から生活保護受給者に対し不徴収としていた市税関係証明や住民票の写しなどに、住民票記載事項証明を加えた。
- ホームページへの掲載、証明窓口における掲示など、市民周知の強化を図っている。

6 これまでの発意調査

年度	担当オンブズマン 結果通知日	調査項目 (対象局)
H13	長井オンブズマン 平成14年1月8日	除雪パートナーシップ制度について (対象局：建設局)
H14	廣岡オンブズマン 平成14年12月13日	地図整備事業に関する境界の定め方について (対象局：建設局)
H14	長井オンブズマン 平成15年3月5日	自転車利用の増加にともない、歩行者と自転車との事故が増加している現状に対する市の取組について (対象局：市民局、企画調整局)
H14	三谷オンブズマン 平成15年3月20日	行政手続法及び行政手続条例に基づき、行政運営が公正に行われているかについて (対象局：総務局)
H15	長井オンブズマン 平成16年2月24日	都市計画において、住民意見を反映するための取組について (対象局：企画調整局)
H15	三谷オンブズマン 平成16年2月27日	冬の凍結路面对策について (対象局：建設局)
H16	長井オンブズマン 平成17年1月14日	地下鉄駅のバリアフリー化について (対象局：交通局)
H16	佐藤オンブズマン 平成17年3月30日	地震災害などにおける災害予防体制等について (対象局：危機管理対策室)
H16	佐藤オンブズマン 平成17年3月16日	消防署員が単身高齢者世帯等を対象に行っている防火訪問について (対象局：消防局)
H17	佐藤オンブズマン 平成18年3月17日	災害対策にかかる市の啓発活動による市民意識の変化に関しての把握状況について (対象局：危機管理対策室)
H18	佐藤オンブズマン 平成19年4月3日	地下鉄事業における事故の未然防止に関する取組について (対象局：交通局)
H19	杉野目オンブズマン 平成19年9月25日	外国人向けのパンフ、観光掲示板、案内標識の正確性の保持等について (対象局：総務局、交通局、観光文化局)
H20	杉野目オンブズマン 平成21年1月14日	延長保育促進事業の概要と、延長保育事業の適正な運営を確保するための市の取組について (対象局：子ども未来局)
H21	井上オンブズマン 平成22年5月20日	民生・児童委員の役割と生活保護行政支援について (対象局：保健福祉局)
H22	前野オンブズマン 平成22年11月12日	廃食油資源化推進事業における市の関与について (対象局：環境局)
H22	井上オンブズマン 平成22年12月28日	待機児童解消方策と一時保育の現状について (対象局：子ども未来局)

年度	担当オンブズマン 結果通知日	調査項目 (対象局)
H23	井上オンブズマン 平成 24 年 2 月 13 日	転居希望者へのケースワーカーの対応 (対象局：区)
H23	岩本オンブズマン 平成 24 年 3 月 19 日	市税の分割納付について (対象局：財政局)
H24	岩本オンブズマン 平成 24 年 12 月 19 日	損害賠償金の支払 (対象局：総務局)
H24	井上オンブズマン 平成 25 年 2 月 22 日	パークゴルフ場の管理運営と有効活用 (対象局：保健福祉局・観光文化局・環境局)
H24	井上オンブズマン 平成 25 年 2 月 28 日	所得激減を理由とする国保料の減免 (対象局：保健福祉局)
H25	相澤オンブズマン 平成 26 年 2 月 24 日	固定資産税の所有者が共有である場合の納税通知書の送付 方法 (対象局：財政局)
H25	三木オンブズマン 平成 26 年 3 月 18 日	都市計画法違反建築物を防止する体制 (対象局：都市局)
H26	吉田オンブズマン 平成 27 年 2 月 26 日	札幌市における「自立支援プログラム」のこれまでと「被保 護者就労支援事業」のこれから (対象局：保健福祉局)
H26	相澤オンブズマン 平成 27 年 3 月 17 日	ひとり親家庭への養育費及び面会交流の公的支援 (対象局：子ども未来局)
H27	三木オンブズマン 平成 28 年 3 月 15 日	札幌市職員に対する人権教育の視点から行う研修 (対象局：総務局)
H27	相澤オンブズマン 平成 28 年 2 月 17 日	札幌市のひきこもり対策 (対象局：子ども未来局)
H28	岩田オンブズマン 平成 29 年 3 月 24 日	札幌市における普通河川に設置された橋の管理状況 (対象局：下水道河川局)
H28	杉岡オンブズマン 平成 29 年 5 月 25 日	避難行動要支援者名簿作成等への取組状況と課題 (対象局：保健福祉局)
H29	杉岡オンブズマン 平成 30 年 5 月 22 日	生活保護の適切かつ効率的な執行に関するケースワーカー への支援について (対象局：保健福祉局)
H30	岩田オンブズマン 平成 31 年 2 月 18 日	カラスによる被害と対策の周知啓発 (対象局：環境局)
H30	杉岡オンブズマン 平成 31 年 3 月 15 日	水道工事の際の関係住民への事前周知 (対象局：水道局)
R 元	房川オンブズマン 令和 2 年 4 月 14 日	国民健康保険被保険者証の送付方法 (対象局：保健福祉局)
R2	房川オンブズマン 令和 3 年 2 月 17 日	街路灯の安全対策 (対象局：建設局)

7 過去の調査事例から（各年度「オンブズマン活動状況報告書」より抜粋）

以下に、歴代のオンブズマンが実際に調査した事例を、改善がなされた事例を中心に各年度の活動状況報告書の中から御紹介します。

※掲載事例は、活動状況報告書の中から各年度につき1件、オンブズマン事務局が選んでいます。また、各年度の報告書の記載をそのまま転載することを基本としていますが、紙面の都合で一部加除修正した部分があること、すでに制度が変更されていたり市の機構が変わっていたりする場合があることを御了承ください。

平成12、13年度 廣岡得一郎オンブズマン

歩道の舗装に関する職員の対応（区・建設局）

玄関前(私有地)に施したロードヒーティングによる融雪で、歩道(市道)の舗装がはがれ補修が必要となっている。区に相談したところ、「(融雪水を適切に処理しないのは、)ごみを公道に捨てているのと同じだ」と言われたがこのような言動は慎んで欲しい。

オンブズマンの判断

担当課に確認したところ、言葉のやり取りのなかでこのような発言があったかもしれないとのこと。

このような市民に誤解を与える言動は不適切。今後はこのようなことのないよう配慮するよう要望する。

市の改善等の状況

（区）

適正な言葉使いをするよう課内に周知した。

（建設局）

宅地内の融雪水の処理は宅地内で適正に処理されるよう、下記のとおり市民及び事業者に対して啓発し、周知を図った。

○市民に対するPRについて

- ・8月10日の「道の日」に啓発文を記載したうちわを通行する市民に配布し、啓発活動を行った。
- ・「道路ふれあい月間」である8月には区土木センター、道路管理課並びに市民の声を聞く課に啓発文を記載したティッシュペーパーを置き、訪れる市民に対してPRした。
- ・広報さっぽろ9月号に啓発記事を掲載した。

○工事業者に対しての指導

「宅地内におけるロードヒーティング工事の施工に際してのお願い」という文書を関係団体に送付し、工事を施工する場合には宅地内の融雪水の処理は宅地内で適正に行われるよう周知を図った。

平成 14 年度 三谷鉄夫オンブズマン

戸籍の電算化（市民局地域振興部・区市民部）

平成 13 年 3 月の戸籍事務の電算化によって、知らない間に氏名の文字を変更された。変更に関する通知文書の意味がわかりにくく不適切。

オンブズマンの判断

通知文の記述からは、現状の字体を残す方法があることを直接知ることができない。市民にとってわかりにくく、適切な表現とは言えない。今後の改製時には「お知らせ文」の改善を要望する。

市の改善等の状況

（市民局）

担当課及び各区戸籍住民課で「お知らせ」内容を再度検討の結果、文面に次の事項を追加した。

- ・通知の文字で記録することを望まない場合の申出方法を明記したこと。
- ・住民票の文字も通知の文字となること。
- ・「問合せ先」に加えて、「申出先」も明記したこと。

（区）

窓口対応（接遇）について係内で検討し、説明の際には、これまで以上に市民の申立てに耳を傾け、市民が何を求めているかを十分理解して、分かりやすい説明を心掛ける（具体的には、専門的な用語を極力使わない）ことを再確認した。

平成 15 年度 廣岡得一郎オンブズマン

市立幼稚園の教育方針（教育委員会学校教育部）

市立幼稚園の見学会において、園児が本物の包丁を使用していたが、職員がそばに付いていなかった。このことにつき、当該幼稚園の職員に問い合わせたが、納得のできる回答を得ることができなかった。

オンブズマンの判断

市教委の作成した教育課程・指導計画の手引を踏まえて、各幼稚園が具体的な教育内容を決めている。当該幼稚園では、園児に対し、刃物の取扱い方法や使用の際の注意事項を指導すること、また、園児が刃物を使用する際は、教師の監視と指導の下で使用させることにしている。

本件においては、当該園児が刃物の使用にある程度慣れており、刃物は危険なものであると認識しているという状況の下で、教師が、最低限注意すべき点を園児に強く意識

させた上で、その取組みを見守っており、指導自体には問題がなかったと思われる。

当日は、見学会が行われていたため、園児から目を離していた場面があったものと推測される。今後は、園児の刃物の使用は、教師が管理可能な状況下で適切に行うよう希望。

また、申立人からの質問に対して、十分に説明ができなかったことは、残念。今後は、適切な説明がなされることを希望する。

市の改善等の状況

園では、今後の包丁の取扱いについて再確認し、包丁を使用している園児のそばに教師が必ず付くなど、安全への配慮を徹底するよう職員へ指導を行った。

平成 16 年度 長井敬子オンブズマン

区体育館での職員の対応（市民局スポーツ部）

区の体育館で行われる講座の受講料の納付に当たって、納付日に都合が悪かったため、納付日の前日に支払いに行ったところ、期日前なので受け取れないと断られた。

オンブズマンの判断

本件については、納付日前に受講料を受領できないという特別な理由はないように思われ、受領すべきだったと考える。市が、札幌市スポーツ振興事業団に対して、本講習会の受講料受領業務のあり方について再検討するよう促すことを希望する。

市の改善等の状況

調査結果を踏まえ、札幌市スポーツ振興事業団と協議した結果、事業団は、受講料納付期日のあり方などについて柔軟な対応に取り組むこととした。

本件においては、事前の説明不足などの要因もあると思われたことから、教室申込の際の説明の仕方などについて、より分かりやすくするように努めている。

平成 17 年度 杉野目康子オンブズマン

地下鉄駅の管理業務について（交通局高速電車部）

平成 17 年 3 月ごろ、地下鉄東豊線大通駅にあるエレベーターから、壁にぶつかるような音がするようになったため、6 月下旬から 7 月上旬にかけて、駅事務室及び交通局にその旨を申し出たが、何ら改善が見られなかった。そこで、9 月になって、エレベーター会社に直接連絡したところ、市が、当該不具合について、修理依頼などの連絡をしていなかったことがわかった。市のこのような対応には納得がいかない。

オンブズマンの判断

本件については、申立人が、エレベーターに乗った際に、壁にぶつかるような音がしていることに気づき、このことについて、6月下旬から7月上旬にかけて、駅事務室及び交通局総務課にその旨を伝えたとのことですが、市の回答によると、市はいずれの時点でも保守業者に連絡をしておらず、また、申立人からの申出の内容についても、記録がないため、対応した職員を特定することができなかったとのことです。

定期点検においては、当該エレベーターの不具合を発見することができなかったとのことですが、申立人からこのことについて、2度の指摘があったにもかかわらず、適切な対応がなされなかったことは、職務の怠慢であり、施設を安全に維持管理しなければならない交通局の業務として不備があったものと考えます。

市民が善意から勇気をもって申し出たことに対しては、迅速に誠意をもって対応することが大切であり、このようなことの積み重ねにより、市民との信頼関係が醸成されていくものと思います。

今後、市においては、施設の安全管理に対する意識をより一層高めるとともに、施設に関して市民から不具合等の申出があった場合には、当該施設の状況を確認し、速やかな点検を実施するなど、必要な措置を確実にかつ迅速に行うこと、また、申出の内容や措置状況等については、記録に残すなど、責任ある対応を行うよう強く要望します。

市の改善等の状況

交通局高速電車部では、部内課（所）長会議において、「苦情等調査結果通知書」の内容をふまえ、施設の安全管理を徹底するよう周知しました。全駅職員（業務委託先職員含む。）には、駅施設の安全管理に対する意識を再認識させるため、文書（重点指導事項）により、施設の点検確認並びに確実な報告と記録の実施に関する注意喚起を行っております。

また、事業管理部総務課においても、お客様から運行や施設・設備の安全管理に関わる指摘があった場合には、速やかに主訴や対応内容の概要をまとめ、イントラネットメールで広聴担当者に情報を集約しておくよう指示したところ です。

平成 18 年度 佐藤讓治オンブズマン

F A Xによる図書の貸出予約を認めてほしい（教育委員会中央図書館）

- (1) 申立人は、耳が不自由であり、中央図書館大通カウンターで図書の貸出予約をしようとしたところ、電話連絡ができないとの理由で予約を断られた。耳の不自由な人も大通カウンターを利用できるように、F A Xか郵便で連絡できるようにして欲しい。
- (2) 地区センターや区民センターの図書室でも、中央図書館や各地区図書館と同様に、F A Xによる貸出予約を受け付けて欲しい。

オンブズマンの判断

市の回答によると、市は、大通カウンターにおいて、今後は、耳の不自由な方にもご利用いただけるよう、FAXでの連絡も行うとのことです。また、各地区センターや区民センターの図書室でも、FAXによる図書の貸出予約を受け付けることにしたとのことであり、本件については、申立ての趣旨に沿った解決が図られたと考えます。

オンブズマンとしては、市が、今後、これらのサービスについて、市民に対し十分な広報を行うよう期待いたします。

市の改善等の状況**(1)の申立てについて**

電算システムの改善を行い、平成18年9月14日より、予約図書到着の連絡についてFAXでの対応を可能としております。

(2)の申立てについて

平成18年10月1日より地区センター、区民センターにおいても、上記サービスの取扱いを開始しました。

平成19年度 文仙俊一オンブズマン**札幌ドームの身体障がい者の送迎（観光文化局スポーツ部）**

昨年、申立人が所属するボランティア団体が、身体障がい者（車椅子）を札幌ドーム（以下「ドーム」という。）へ送迎した際、「身障者用駐車券」（1,000円）の予約購入が必要だと言われた。当該団体に、再度、ドームへの送迎予約が入ったため、申立人がドームへ電話で確認したところ、コールセンターの職員からやはり「身障者用駐車券」の予約購入が必要であると言われた。駐車しないのに、なぜ料金が発生するのか納得がいかない。タクシーは無料ということであり、自家用自動車による送迎も同様に扱ってほしい。

オンブズマンの判断

市によると、試合時に駐車場を利用される方については、事故及び交通の混乱防止という観点から、一律に予約購入制を採る一方で、身体障がい者の方の送迎に対応するため、「身障者用駐車券」の半券の提示があれば、特別に再入場を認めているとのこと。このような予約購入制を採用した根拠ならびに身体障がい者の方に対する一定の対応が行われていることを考えると、オンブズマンとしては、現行の駐車料金制度は、やむを得ないものと考えます。

もともと、オンブズマンが試合時の駐車場の状況を調査したところ、ドーム出入口に最も近いところに設けられている現在の身障者用駐車スペース内に、送迎のための乗降場を設けることは困難だとしても、より離れた場所に当該乗降場を設けることについては、検討の余地があるのではないかとの感想を持ちました。「駐車料金」というものは、

本来、「駐車」という行為もしくは駐車スペースを一定時間使用することについて発生するものであることから、オンブズマンは、「送迎」というあくまで一時的な停車については、可能な限り、料金を徴収しないことが望ましいと考えます。殊に、身体障がい者の方は、公共交通機関を利用することが困難であり、関係者による「送迎」がそれに代わる来場手段であることを考えると、当該乗降場を設ける必要性はより高いものと思われる。

市が、膨大な来場車の誘導・管理について、市民が安全に公共施設を利用できるように綿密な計画を策定し、関係機関と連携を図る等、地道な努力をしていることは、オンブズマンとしても、十分理解しましたが、市民の要望に可能な限り応えるべく、駐車場への車の進入経路の見直し等も含めて、上記の点について改めて検討していただくよう希望します。

市の改善等の状況

札幌ドームでは、平成20年3月5日からコンサドーレ札幌開催試合、北海道日本ハムファイターズ開催試合をはじめとする各イベントにおいて、身体障がい者用駐車場の一部を送迎車両による乗降場所として使用することにより、送迎車両の受入れを開始しました（イベントによっては送迎ができない場合、または、駐車場を営業しない場合があります。）。

ただし、迎えに来る車両の待機場所には限りがあることから、事前予約制とし、その対象を「身体障がい者手帳」「療育手帳」「精神障がい者保健福祉手帳」「いつくしみの手帳」「被爆者健康手帳」のいずれかをお持ちの方のみとしています。

平成20年度 杉野目康子オンブズマン

敬老パスに関する追加申請と引換券の未着に対する区の対応（区保健福祉部）

敬老パスの追加申請の締切日当日に区に電話で追加申請をしたところ、既に締め切ったので受け付けられないと言われたが、結局、申請は受理された。

しかし、今度は、パスの交付引換券が届かなかった。区に確認したところ、既に発送済みであるというだけで何の対応もしてくれない。引換券の再発行を依頼したが、パス受取りの締切日当日であるにもかかわらず、締切りを過ぎたとして再発行を拒否された。

郵便物の未着という特殊事情があるのに、冷淡な対応をし、2度にわたり締切日当日に締切りを理由に申請や相談に取り合わない区の対応には不満である。

オンブズマンの判断

追加申請時の対応について

区の説明によると、追加交付申請で敬老パスの枚数を増やす場合は、改めて申請書の提出を要するが、当日が締切日であり、郵便でのやり取りでは間に合わず、また、申立人も直接区役所に出向けないということだったため、対応方法について本庁担当部局に

確認する必要があり、直ちに対応できなかったとのことで、申請受付を拒否したものではありません。

オンブズマンとしては、結果として同日中に申請が受理されたことを考えれば、区への対応は特に不適切とは言えません。

納入通知書（引換券）の未着に対する対応について

区は、申立人から再三にわたって納入通知書が届かない旨の連絡を受けていたにもかかわらず、家の中を探すよう助言するのみで、再発行の可能性について説明していないなど、適切な対応をとったとは言えません。また、再発行の依頼についても、再申請が必要ですが、既に申請期限を過ぎていることなどを理由に拒否しています。しかし、既に正式な手続きに則って申請が行われているのに、納入通知書が手元がないことに関する申請者本人の過失の有無等も考慮することなく、再度の申請がなければ納入通知書を再発行せず、さらには、その再申請も、たとえ受取期限内でも申請期限を過ぎているときには受け付けないという扱いをしていることには大いに疑問が残ります。そして今回、申請期限を経過したことを理由に、申立人の数度にわたる要請を拒み続け、申請を受け付けなかったことは、余りに人間味を欠いた機械的な対応であると言わざるを得ません。

高齢者の外出を支援し、明るく豊かな老後の生活を送ってもらうことを目指してこの制度が設けられたことを考えると、著しくルールから外れた場合を除いて、市は、活動的な日々を送る意欲を持った高齢者の希望にできる限り沿う努力をしなければならないのではないのでしょうか。

なお、今回の調査を通じて、市は、再発行の際の取扱いについて改善が必要であるとの認識を強め、敬老パスの受取期限内であれば、再申請を受け付け、再発行ができるように取扱いを変える方針とのことです。オンブズマンとしては市のこの方針を評価し、今後の取組に期待します。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

納入通知書再発行の電算システム処理日を1日増やしたうえで、日程の見直しを図り、電算処理による納入通知書の作成期限を大幅に延長しました。また、電算処理日程に間に合わなかった場合は、納入通知書を手書きで再発行できるように変更しました。

これにより、これまで対応しきれなかった電算処理終了後の納入通知書の再発行について、受取期限の最終日まで全て対応できるよう改善しました。

平成21年度 岩本勝彦オンブズマン

戸籍謄本等の郵送請求への対応（区市民部）

道外の法人であるが、札幌市の区役所に戸籍謄本を郵送で請求したら、不備があったので交付できないとして、書類が返送されてきた。請求に必要な書類は市町村によって異なっており、大抵の行政機関では不備があれば電話をくれている。時間的な損失が大きいので、業務改善を要望したい。

オンブズマンの判断

オンブズマンは本件における対応に改善すべき点があると判断します。

確かに、申立人による請求には記載や必要書類に不備があったため、証明を交付できないこと自体は問題ありませんが、電話を架けて説明し、欠けている書類を郵送するよう求めたり、もう一度適正な書類によって請求をし直すよう求めたりできたのではないのでしょうか。

市は、不備な請求をした者が個人であった場合には、不慣れなことが多いため電話を架けて対応を求めている、とのこと。法人の場合は、請求に慣れていることが多く交付できない理由を記載して返送すれば適正に請求できると考えている、と市は説明していますが、電話をしない理由としては不十分であると考えます。

職員が多数の証明請求への対応に追われていることは理解できます。しかし、請求に不備がある法人の請求者が、電話を架けることが不可能なほど多い、とは考えられません。むしろ、時間の削減や再び不備のある請求をされる可能性が低くなることも考えられ、行政の便にも資するように思われます。

オンブズマンは、郵送による証明の請求に不備があった場合、請求者が個人であろうと法人であろうと、電話を架けて事情を説明し対応を求めるよう、市に要望します。なお、全区の戸籍住民課の課長会議や係長会議等で周知徹底を図る等、全市に渡って統一的に改善がなされることを望みます。

市の改善等の状況（フォローアップ調査） ※平成 21 年 11 月現在

郵送による証明の請求に交付できない程度の不備があった場合、個人か法人かにかかわらず事前に架電して、不備について具体的に説明するよう取扱いを改善しました。このことについては、全区で統一的な取扱いとすることを確認しました。

平成 22 年度 前野正明オンブズマン

インターネット公売の物件情報（区税務部）

区の公売物件のネットオークションに参加し、デジタルカメラを落札したが、送られてきたカメラは本体の部品が抜き取られた状態で使い物にならないガラクタだった。区に電話したら、「オークションの説明書きに本体のみと書いてあったでしょう。」と、買った方が悪いような言い方だった。「本体のみ」とは、ネットオークションでは、「説明書やオプション付属部品が無い」という意味である。使用できないものを商品として出品するのは非常識と言うか、良心的でない。信用すべき公共機関が、使えないものをオークションに出品することが理解に苦しむ。

オンブズマンの判断

官公庁にはネットオークションの出品者として高い信頼性が求められます。

区は、本件物件について、サイズや重さとともに「商品名、ソフトケース付。動作確認

をしておりません。本体のみでコード類はありません。」との情報を掲載した、そして、本件物件は滞納者から差し押さえたものであり、メモリーカードには個人情報が含まれている可能性があるため区の判断で付属しなかった、と説明しています。オンブズマンは参考までに、他市町村が出品するデジタルカメラの物件詳細情報を確認してみましたが、その記載内容は分かりやすく、入札者が入札を判断する材料が多く提供されているように思われます。また、本件物件の記載内容は、札幌市のマニュアルに照らしてみても不十分であると思います。オンブズマンは、区には、入札者にとって不利益となる事項も含め、判断材料を積極的に記載する責任があると考えます。

なお、現在、市に、公売に関する苦情に一括で対応する部署はなく、それぞれの部局で対応しているとのこと。オンブズマンは、ネットオークションについてどのような苦情があるのか把握することで、苦情を未然に回避する方策を検討する機会が得られると考えます。オンブズマンは市に対し、ネットオークションが今後増加するであろうことを考慮し、ネットオークションを含む公売に関する苦情を全市的に把握できるような仕組みの構築を要望します。

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

公売物件の情報は、極力詳細に記載するよう各市税事務所へ依頼をし、「公売物件の情報記載例」にも情報を極力詳細に記載するよう文言を追加しました。また、市税に係るインターネット公売に関する苦情を受けた際には、「苦情処理票」を提出するよう各市税事務所へ依頼をし、税政部納税指導課において苦情を全市的に把握することとしました。

平成 23 年度 井上宏子オンブズマン

パークゴルフ場の利用環境（区土木部）

私は、河川敷にあるパークゴルフ場を利用しているが、コースに下りるための階段の位置が分かりにくいことから、草を踏んで坂を下りているため、すべりやすく、非常に危険である。分かりやすい場所に階段を作るか、コースの位置を替えるなどの対応をしてほしい。

また、自転車でパークゴルフ場に行っているが、駐輪場がなく、土手の上にある溝に止めているため、上り下りも大変である。近くに平らな場所もあるが、人気（ひとけ）がないため、パンクさせられるなどのいたずらも多いようである。人通りが多く、目につく場所に駐輪場を作してほしい。

オンブズマンの判断

オンブズマンが現地に行って調査したところ、第 1 ホールに下りるための階段が少し離れた場所にあり、自転車が道路脇の草地にある溝に停められている様子を確認いたしました。

ところで、市が本件申立てを受けて現地調査を行ったところ、第 1 ホールは、北海道

の許可を受けていない、当初とは異なる場所に造られていることが分かったとのことです。当パークゴルフ場は、造成されてから10年以上が経過しているにも関わらず、今日まで、現状を把握できていなかったことについては市としての管理・監督が不十分だったと言わざるを得ません。

市は早急に現状を把握し、次のいずれかの対応をお願いしたいと思います。

[改善案A]	[改善案B]
第1ホールを本来の場所へ戻す。	第1ホールを現在の場所に残す。
こうすることにより、第1ホールとコースに下りるための階段についても、適正な位置関係になると考えます。	この場合、利用者の安全についてきちんと検討したうえで道への許可申請を行ってください。 また、危険防止のため、利用者に階段を使用してもらうよう、周知を徹底してください。

次に、駐輪場についてです。現在のように、いろいろな場所に駐輪されている状況は、通行者にとっても利用者にとっても良いことではありません。簡易な駐輪場所の確保等について、早急に具体的な検討をしていただきたいと思います。

市の改善等の状況 ※平成24年5月フォローアップ調査

当パークゴルフ場の第1ホールにつきましては、内部で検討を行い、維持管理の委託先や北海道との協議を重ねた結果、当初設置が予定されていた場所へ移動することとしました（オンブズマンの「改善案A」で対応）。

それまでは、引き続き、危険防止のため、階段を利用してもらうよう、注意喚起の看板を設置して利用者の安全確保に努めてまいります。

また、駐輪場については、北海道と協議した結果、札幌市が草刈り等を行うことで階段の近くに広場を設け、スペースを確保することとなりました。

今後も当パークゴルフ場の管理状況について、実際に現地を確認するなど、良好な管理運営に努めてまいります。

平成 24 年度 岩本勝彦オンブズマン

市の残土置場から飛んでくる粉塵の被害（建設局土木部）

私の会社が経営する集客施設の近くに、市が建設残土を置いている場所があるが、そこに火山灰が高く積み上げられるようになってから、粉塵が施設に飛んでくるようになった。

その粉塵のせいで、ICカードシステムが故障し、修理のために多額の費用がかかるなど、損害を被っている。

市に伝えたところ、①火山灰残土にシートをかける ②防塵剤をまく、と回答されたが、シートが風で捲れて意味をなさない状況である。

市は、システム基板に入り込んだ粉塵が建設残土置場から飛んできたものかどうか分からないと、因果関係を認めようとししない。

残土の飛散と我が社の被害の因果関係を認め、損害を賠償してほしい。

オンブズマンの判断

市は、申立人の会社から被害の連絡を受けた後、火山灰残土にシートをかぶせ、粉塵の飛散防止策を取っており、シートが風で捲れる度に修正しているとのこと。

しかしながら、シートによる被覆状態が決して十分でないことは、申立人の言うとおりです。

被覆実行後に、申立人が撮影した現場写真や、オンブズマン自身が残土置場に赴き見分したところでは、シートは捲れたままになっておりました。

市は、シートによる被覆状態について、委託業者任せにせず、常に確認することを心がけるべきです。

市の対応として、①施設に飛来付着した粉塵が、市の残土置場からのものなのかどうか、特定できておらず、②残土から飛来した粉塵が施設の機器に付着したとしても、機器の不具合との因果関係が不明であること、を理由に、現時点において応じていないのは正論と言えます。

オンブズマンとしては、これらを踏まえ、市に対して、今ひとつ柔軟な対応策を講ずることができないか検討することを望みます。理由は、以下のとおりです。

施設と建設残土置場の位置関係や距離、残土の堆積状況からすると、その残土から生じた粉塵が大量に施設に飛来し、機器に付着していることは間違いないと思われます。近隣の農地からのものも考えられますが、残土と比較すれば、その程度はかなり低いものと考えられます。

そうであればこそ、市は、通報後ただちにシートによる被覆や砂利の敷設を実施し、防塵ネットを設けたものと言えましょう。

電子部品を用いた機器が、目に見えないような極めて微細な粉塵に極めて弱いことはよく知られているところです。

オンブズマンが施設の器具を見分したところ、土砂より生じた微細な粉塵の存在を確認しました。細かな粉塵が機器の不具合に、何らかの影響を与えている可能性、蓋然性は極めて高いように思えます。

市の前記対応に問題はないとしても、施設へ飛来している粉塵の特定などの究明と、それに要する費用や段取りについて、申立人との間で、もっと柔軟な対応もあり得ると考えます。

そのことによって、市が他から咎められるような事態となる可能性は低いと思われま
すし、市の顧問弁護士が申立人側との協議を示唆しているとのことですが、これはオン
ブズマンの意向と通底しているものとも思えます。

市の改善等の状況 ※平成 25 年 5 月フォローアップ調査

本件の申立て以降、現場では防塵対策を今まで以上に十分に行い、粉塵が飛散しない
ように心がけています。

今後、土砂を置く場合は、散水の強化、防塵剤散布の強化などの防塵対策を、これま
で以上に注意して行っていきます。

なお、本件施設への影響について、市が調査や検証を行うことを検討しましたが、原
因の特定に必要な分析や鑑定を行うとした場合、それにかかる費用や効果の面で問題が
多いことが分かり、現時点では難しい状況です。

建設残土の粉塵と機器の不具合についての因果関係が明らかになるか、あるいは裁判
で決定されたなどの場合には、補償を含め誠実に対応していきたいと考えています。

平成 25 年度 吉田かよ子オンブズマン

違法な道路占有物に対する対応（区土木部）

ガソリンスタンドの隅切り部分にある屋外広告物から、約 1m の照明器具が道路部分に飛び出
しており、道路上空を占有している。私は、それが違法であることを確認したうえで、土木セン
ターに連絡し、改善を求めた。

その後、土木センターの担当職員から連絡があり、会社は違法であることを認めているが、休
みのために対応に日数がかかるとのことであった。しかし、それからもう 1 か月も経っているの
に何ら改善されていない。

オンブズマンの判断

オンブズマンは現地調査を行い、本件看板に取り付けられている照明器具が歩道上に
突き出ていることを確認しました。

道路に一定の物件等を設置して道路を継続的に使用する場合、その道路の管理者の許
可を受けなければなりません。市が申立人からの連絡を受けて調査した結果、本件照
明器具は、道路占用許可がなされておらず、無許可であることがわかりました。

市によりますと、今後、道路パトロールによって状況を注視していくとともに、当該
会社から適法に占用許可申請があった場合は、照明器具に対する安全上の配慮を図るよ
う指導した上で占用許可をしていくとのことでした。

市は、申立人から連絡を受け、現地調査を行ったり、本件看板を設置した会社に対し、歩道に突き出ている照明器具の撤去等の改善を指導しています。しかし、その後、本件申立てを受けるまでの間は当該会社と接触したり現地を確認したりという対応は行っておらず、申立人が本件について、市の対応が遅いと感じられたのは無理もないことのように思います。

冬になると、照明器具に積もった雪やつららが歩行者に落下する可能性は十分考えられますし、台風など、非常に強い風が吹いたときに、照明器具が飛ばされ、それが歩行者や自転車・自動車にぶつかる危険性もあります。現在、当該会社では、照明器具の改善等の対応の検討を業者に手配済みとのことですが、市におかれては、これらの改善が速やかに、そして、確実になされているかの確認を適切に行うとともに、当該会社から許可申請がなされた場合は、安全上の配慮がきちんとなされているかの確認をしっかりとさせていただきたいと思えます。

市の改善等の状況 ※平成 26 年 4 月フォローアップ調査

無許可のガソリンスタンド照明器具については、再三にわたる改善指導の結果、道路にはみ出さない形の照明に交換されたことを確認し、その旨申立人に連絡しました。

平成 26 年度 相澤重明オンブズマン

不適切な公園の管理（環境局みどりの推進部）

私は都心にあるこの公園を利用しているが、公園内に剪定した木の枝、落葉、池のヘドロなどが野ざらしにされ、悪臭を放っている場所がある。これまで市に対し状況の改善を申し入れているが、何の説明もなく、対応もなされていない。8月中旬にも善処を申し入れたが、何ら対応されず、無視されている。同公園は多くの人々が訪れる公園であり、このような美観を損ねる状況は札幌市のイメージダウンにつながるので、改善してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 26 年 9 月）

市によれば、刈り取った草、木の枝、落葉などの堆積物は、これまでゴミとして廃棄してきたが、化学農薬の使用を極力抑制し、園内植物のリサイクルの観点から、これらの堆積物の堆肥化やチップ化に取り組み、その一環として公園内の樹林地に、これらの堆積物を敷きならして腐植層を形成し、樹木の育成を保ってきたとのこと。しかし、供給過剰の状態となったまま、樹林地に堆積する状況になったとのこと。今後は、余剰分の堆積物について、収容能力を備え、受け入れ可能な他の公園へ搬出することとして、9月上旬にこの堆積物を他の公園へ運搬、撤去したとのこと。

オンブズマンが現地調査を行ったところ、木の枝や落葉の堆積物が山になっている状況ではなく、樹林地に敷きならしてあり、特に異臭がしているということもありませんでした。公園内には、樹林地の地面に園内で集めた枝や葉を敷きならした理由について

説明する看板が樹木に取り付けられていましたが、これだけでは、不十分のように思いました。公園の案内パンフレットなどに掲載して、広く園内植物のリサイクル化に取り組んでいる旨を周知し、市民の理解を求めても良かったのではないかと思います。また、この堆積物のリサイクル化が間に合わず山積みになるとしたら、公園としての美観を損ねるであろうことは容易に想像できます。このたび余剰分を収容できる他の公園に堆積物を運搬、撤去したことは適切な措置であったと考えます。

市の改善等の状況 ※平成 26 年 11 月、平成 27 年 4 月フォローアップ調査

公園で発生した落葉等は、堆積ピットに収容するとともに、清掃の頻度を増やし、景観の改善に努めています。また、樹林地下の雑草防止のため、落葉等の敷きならしをする際に、みどりのリサイクル活動であることを看板及びホームページを活用し、市民に周知しています。本件公園で使用するもの以外の落葉等は、他の公園に搬出し、無駄なストックは行わないようにしています。

平成 27 年度 三木正俊オンブズマン

区体育館における受動喫煙の被害（観光文化局スポーツ部・保健福祉局保健所）

区体育館の喫煙所が、休憩室内にある子どもの遊び場に隣接しているため、受動喫煙（特に子ども）の被害が生じ、改善を求めた。しかし、①完全禁煙ではなく分煙は市からの指導、②予算的にも場所的にも現在の位置以外には作れない、③利用者で喫煙したい側の利益もある、という説明がスポーツ部及びさっぽろ健康スポーツ財団からあったので、あきらめていたが、その後、館内掲示の「利用者の声」で受動喫煙防止に対する要望が出ていたため、再度、スポーツ部に電話で完全禁煙の要望をしたところ、上記理由が繰り返された。受動喫煙が合理的範囲でほぼ完全に排除されるまでは完全禁煙にすべきではないか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 27 年 10 月）

札幌市受動喫煙防止対策ガイドライン（第二版）では、受動喫煙防止対策の基準として、最も適切な方法を「全面禁煙」とし、次善の方法を「完全分煙」と明記しています。区体育館の喫煙室は室外にたばこの煙が漏れないように構造上の工夫はされていますが、喫煙室の混雑状況や扉の開閉等により煙やにおいがロビーに流れ出すことも認められ、このような事実を区体育館の管理者も認めています。ガイドラインにおける完全分煙の要件②（喫煙室から非喫煙場所にたばこの煙やにおいが漏れないようにすること）を満たしているという評価は困難であるように思われます。

また、喫煙室がキッズスペースに隣接するという配置状況が適切でないのは明らかであり、この配置状況を解消する方向での早急な対策をお願いしたいと思います。

健康増進法第 25 条においては、多数の者が利用する施設の管理者は、受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならないとされています。

平成22年の厚生労働省健康局長通知「受動喫煙防止対策について」（以下「局長通知」という。）は、受動喫煙による健康への悪影響について、「科学的に明らかとなっている。」と明言しています。また、公共的な空間において、原則として全面禁煙であるべきだと明言し、例外として、全面禁煙が極めて困難な場合等においては、効果的な分煙も認めています。ただし、その場合にも、将来的には全面禁煙を目指すことを求めるとしています。

このようことから、喫煙者の権利・利益を持ち出して全面禁煙を否定し、受動喫煙を完全に防止することは困難である完全分煙を選択するのは、不合理であると思われます。しかも、全面禁煙の例外である「全面禁煙が極めて困難な場合」に区体育館が該当すると認めるべき事情も想定することは困難です。

平成17年に発効し、日本も締約国である「たばこの規制に関する世界保健機関枠組条約」（以下「条約」という。）においても受動喫煙の害について科学的に証明されていることが確認され、条約ガイドラインにおいて、締約国に対し受動喫煙防止策として、屋内の公共の場ではすべて禁煙とすることを求めています。局長通知は、このように条約により締約国である日本に課せられた義務に基づき発せられていることの重みを再確認すべきです。したがって、健康増進法第25条は、努力義務であるから、受動喫煙防止のために必要な措置を講じないでよいという解釈は成立せず、受動喫煙による健康被害に関する科学的知見や喫煙及び受動喫煙をめぐる時代状況の変化等を踏まえた適切な措置が義務付けられていると考えられます。

札幌市体育施設条例によると、市は市民の心身の健全なる発達を図るため、すなわち市民の健康増進を一つの目的として区体育館を設置していると解されます。このような体育施設において、受動喫煙を完全には防止しえない状態を肯定し、さらには、喫煙所を設けることにより喫煙を推奨しているとも受け取られかねない状況を作出することには違和感を禁じ得ません。

以上のことから、オンブズマンとしては、市の体育施設については、次善策とされている完全分煙ではなく、受動喫煙防止策として最も適切である全面禁煙を早急に実現すべきであると考え、少なくとも近い将来に全面禁煙が実現できるように段階的な方策を進めるべきと考えます。

市の改善等の状況 ※平成28年4月フォローアップ調査

平成27年12月1日（一部施設は11月24日）から、体育館・温水プール等について建物内全面禁煙とし、指定管理者であるさっぽろ健康スポーツ財団へ通知するとともに、ホームページなどで利用者への周知を図りました。財団においても、施設内にポスターを掲示するなど、利用者への周知徹底を図りました（観光文化局スポーツ部）。

スポーツ部所管の屋内型体育施設を禁煙施設とすることについて、随時情報交換と情報共有を図り、禁煙施設への移行を指示しました。また、受動喫煙防止の普及啓発のため、平成28年3月に、ポスターとリーフレットを作成し、市所管施設や関係企業にて掲示及び配架を行いました（保健福祉局保健所）。

市税の口座振替申込みに係る対応（財政局税政部（市税事務所））

後見人として母の市税を納付するため、市税事務所に税の口座振替依頼書を提出した。名義相違のため銀行の承認が得られなかったため新しい依頼書を提出してほしいと市税事務所から連絡があったため、銀行で記載方法の説明を受けた。取扱い開始期欄に第 2 期と記載したところ、銀行の職員から、引落しが間に合わないと思われるので、第 3 期からと書き直すように言われ、訂正して提出した。

8 月下旬に、銀行で第 2 期分を納付書で納付したが、口座からも第 2 期分が引き落とされてしまった。9 月上旬に「過誤納金還付通知書」が届き、10 日前後で振り込まれるとあるが、まだ振り込まれていない。一連の経緯について、担当者のミスだと言われても何か納得がいかない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 28 年 10 月）

申立人は母親の成年後見人ですが、母親の銀行口座の名義に成年後見人の表示がなかったため、口座振替依頼書は承認されず返戻されました。

市は、申立人からの再提出後、第 3 期と訂正されていることを確認した上で、これまで申立人が第 2 期からの口座振替を希望していたことから、第 2 期から行うこととしました。この際、申立人に電話をかけたものの、申立人が不在だったので、電話に出た方に、第 2 期から口座振替を開始する旨の文書を送るので、申立人に内容を確認していただくよう依頼したとのことです。

しかしながら、申立人は口座振替の開始を第 3 期に訂正していることから、第 2 期から口座振替を開始することについては、申立人本人から確認をとっておくべきであったと考えます。

過誤納金還付通知書の記載については、通知日から 10 日前後かかって振り込まれるという意味であったものの、確かに誤解を招く表記であることが窺えます。市では、今後、表記の修正について検討していくことを考えているとのことです。

また、今後高齢者の増加に伴い、このような成年後見人名義に係るケースも増えていく可能性があります。口座振替のご案内の中に、口座名義の記載方法等についてひとこと注意喚起が付記されていると、より手続がわかりやすくなるのではないかと考えます。

市の改善等の状況 ※平成 29 年 4 月フォローアップ調査

申請者の意思を尊重し、口座振替依頼書の記入どおりの処理を基本とすることを再確認しました。

通知書に記載する文言を「本通知書の発送日から 10 日前後で振り込まれる予定です。」との表現に改めました。

平成 29 年度 岩田雅子オンブズマン**障害者手帳の更新（区保健福祉部）**

私の障害者手帳の有効期限が1月末だったため、12月末に区役所で更新の手続をしたが、期限内に決定されず、そのため助成などが受けられなかった。区役所に問い合わせたところ、更新手続は3か月前から受け付けており、私の場合は1か月半かかると説明された。更新手続が3か月前からできるという説明はしおりに書いてあるが、1か月前では間に合わないことは知らされていない。他の区では1か月前でも間に合っているとの話を聞いており、同様の対応をしてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成30年3月）

市の説明では、通常は申請後20日から28日程度で更新を決定していますが、本件では、年末年始の閉庁日があったことに加え、年金センターへの照会に対する回答に時間がかかったために、期限内に決定ができなかったとのことです。また、障害者手帳の更新手続は、どの区も同様とのことです。

オンブズマンが確認したところ、国が定めた要領には、交付の可否の決定を概ね1か月以内に行うことが望ましいとあり、また、市の事務は通常の業務のマニュアルに沿って行われていることから、手続に不備があったとまでは言えません。しかし、年末年始など閉庁日が長く続く場合などには、照会の頻度を通常より多くするなどの対処をする余地はあったのではないかと思います。

また、障害者手帳の記載について調べたところ、更新申請が可能な年月日や有効期限の3か月前から申請ができることは書かれていますが、手続に要する期間や、期限が切れた場合の他の助成制度への影響についての注意等の記載はありませんでした。そのため、他の区では1か月以内で更新できていると聞いた申立人が、1か月前に申請をすれば間に合うと考えた気持ちも理解できます。

市によると、申請時や問い合わせがある度、「手続に1か月から1か月半かかる」と口頭で説明していることですが、次の手続までに期間があるため、この説明を申請者が失念してしまう可能性は否定できません。口頭の周知だけでは十分とは言えないと思いますし、手帳の期限が切れた場合の不利益についても周知し、余裕を持って更新手続を促すことが必要であるとオンブズマンは思います。

市も、今後は、説明紙を作成し、手帳の交付時などの機会に情報提供をする等の案を検討しているとのことです。また、閉庁日が長く続く場合等は、年金センターへの照会頻度を増やすとのことです。今後は、どのような時期に申請があったとしても、手続期間に影響することがなくなることを期待します。

市の改善等の状況 ※平成30年4月フォローアップ調査

3月より照会頻度を月2回から週1回に増やし、閉庁日が長い場合も、適切な期間で処理しています。説明紙は、関係部署と調整し近々実施できるよう進めています。

トンネル警報表示板の位置（建設局土木部）

私が市内のトンネルへ向かって車を運転していると、警報表示板に「トンネル内火災発生」又は「トンネル内進入禁止」の表示があり、赤色灯が点滅していた。私は見落とす寸前に警報表示板に気づき、急停車し路肩に車を停めたが、後続車は次々とトンネルに進入した。幸い、車両火災等の重大事故ではなかったことが、後に判明したが、仮にそのような事態が発生すれば大惨事になる。

そこで、市に対し警報表示板の設置位置を移すことを求めたが、規定に沿った設置位置になっているという理由で断られた。この市の説明には納得できない。当該トンネルの警報表示板は、いずれも車道へ張り出していない。加えて、出入口の一方には電柱等が複数設置され、左カーブであることから、警報表示板の視認をさらに低下させている。運転者は前方を見て運転しており、警報表示板が車道から離れていれば見落とす可能性がある。

警報表示板の位置が不適切なことにより、事故に巻き込まれる恐れがあり、不安である。警報表示板を適切な位置に設置してもらいたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 30 年 10 月）

オンブズマンは現地調査を実施し、警報表示板の視認性を確認しました。トンネルの出入口のうち一方は、左カーブの歩道の縁石付近に沿って並ぶ電柱等に視界が遮られて、視認しづらい状況と感じました。もう一方の出入口側は、右カーブであることから、前者ほどの視認の困難さはなかったものの、状況は同じでした。オンブズマンが目にしたのは信号機や道路標識の高さと比較して、警報表示板が高い位置に設置されていたことです。普通車や小型車では目線の位置から大きく上部に設置されているため、前方車両や道路事情に留意しながら警報表示板を視認することは難しいと感じました。最も重要な要素である視認性が低いことから、警報表示板としての機能が十分に発揮されておらず、運転者が警報表示板を見落とす可能性は否めません。

これに関して、市は、現位置の警報表示板だけでは、安全性を確保することは不十分であったとして、予告看板、信号ランプや補助警報表示板等の設置を検討し、実施する考えのようです。これらの対策の実施により、車両が警報表示板を見落としてトンネル内に進入するという事態が発生しなくなるのであれば、必ずしも、警報表示板の位置を変更しなければならないとは言えません。しかし、対策実施後も、事態が改善されないのであれば、警報表示板の位置を見直す必要があると考えますので、市には対策の検証を行っていただきたいと思います。また、警報表示板の位置を見直す際には、警報表示板の高さや文字点灯の明るさ等も含め、実際に警報表示を点灯した状況を確認の上、行うことを検討していただきたいと思います。

市はホームページにおいて、トンネル非常用施設について周知を行っていくとのことですが、運転者が警報板を見落とす可能性が否めませんので、その対策を講じることが先決であると考えます。

市が、上述した警報表示板の位置の問題に加え、関連する課題も取りあげて改善に取

り組む姿勢を示したことに、オンブズマンは高く評価します。

まず、警報表示板の故障について、万が一事故が発生した場合には二次的災害に繋がる恐れもあったことから、本来、あってはならないものであり、今後は、万全な点検保守を行い、故障発生を未然に防いでいただきたいと思います。また、故障を速やかに復旧できなかつたとして、市は、保守業者に対して、即時、作業員に出動命令を出すこと及び作業員の再教育を指示するとともに、現地に手順マニュアルを分かりやすく掲示したとのことです。

次に、警報表示板の復旧までの間にトンネルの手前で停車する車両がある一方で、停車せずにトンネルに進入する車両があることは、運転者を混乱させる可能性が否めません。市によれば、非常時連絡体制について再確認したとのことですが、警報表示板の表示が「進入禁止」であるときにトンネルに車両の進入を許す場合には、運転者に対して行うアナウンスについて、その方法や役割分担などを併せて検討をお願いします。

当該トンネルは市内でも長いトンネルで、万が一事故が生じた場合、甚大な被害が予測されますので、問題の解決に向けた早急な取組を求めます。

市の改善等の状況 ※平成 31 年 4 月フォローアップ調査

警報表示板の視認性について再度確認を行ったうえで、表示板の手前や坑口に、予告看板、非常時に連動する二位信号(坑口の信号ランプ)及び補助表示板等の有効な設置方法の検討を含めた工事の実施設計業務を令和元年 5 月に発注しました。また、実施設計を行うに当たり、有識者の意見を伺うことを予定しており、設計業務完了後は速やかに工事を発注し、年度内のしゅん功を目指しています。

警報表示板の点検体制を強化し、設備の機能に支障がないことを定期的に確認することとしました。また、トンネル設備の総合管理業務受託者に対して、緊急対応の際に速やかな復旧が可能となるよう設備機器に関する研修の実施を指示し、平成 30 年 10 月末に実施されたほか、平成 31 年度の業務仕様書に、研修実施について明記し、警報表示板の表示の復旧に速やかに対応できる保守体制を整えました。

非常時の対応力を強化するため、非常時における連絡、出動体制および道路規制の対応確認のための訓練を関係各所合同で平成 31 年 2 月に実施しました。今後も年に 1 回の開催を継続する予定です。

令和元年度 杉岡直人オンブズマン

児童クラブ利用料の督促状（子ども未来局子ども育成部）

子どもの児童クラブの利用料が未納である旨の督促状が市長名で届いた。しかし、利用料の自動引落としの手続は間違いなく完了しているため、担当課に問合せをしたところ、確かに手続は完了しているが、自動引落としの申込数が多すぎて市での手続が間に合わなかったため、納入通知書で別途支払えという回答であった。

きちんと引落としの手続を終えているものに対し、市の怠慢により、さらに手間をかけて支払えとは何事か。徹底調査をお願いしたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年7月）

市によると、児童クラブの利用料の口座振替の手続は、各利用者が金融機関で手続した後、市に口座振替依頼書が届くまでに日数がかかる場合があることや、特に年度替わりの時期には、口座振替の手続に関する書類を含め児童クラブの利用手続等に係る書類が相当数に上り、これらの児童クラブ収納管理システムへの入力や内容確認の事務処理に相当の時間が必要となるとのことです。特に、利用料を納付していただくという手続の性質上、誤りがないようチェック作業をしており、児童クラブの有料時間帯利用申込に係る処理等も同時進行で行う必要がある状況から、それらも含めた事務処理に要する相当程度の期間がかかっているとのことです。

そのため、市としては、あらかじめ利用者向けの手引の中で、①利用する月からの口座振替ができない場合があること、②その場合には別途送付する納入通知書にてお支払いをお願いすること、③4月からの利用の場合には期限までに申込手続をする必要があることを明記し、利用者にお知らせしているとのことです。オンブズマンがこの手引の記載内容を確認したところ、①から③の説明が他の部分に比べて特段強調されているということではなく、利用者によっては見落とししてしまう可能性も否定できないと感じました。

市としては、「期限までに申込手続に至らなかった場合には、当初からの口座振替ができず、納入通知書にて支払いをお願いすること」について、明確に手引等に表示するよう改善することなので、オンブズマンとしても、4月分の利用料の口座振替を希望する利用者が締切日までに確実に手続を行うことができるよう、改善を期待したいと思います。

市の改善等の状況 ※令和元年10月フォローアップ調査

令和2年度の利用料の申込の手引「児童クラブの利用料について（保存版）」の体裁を見直し、①利用する月からの口座振替ができない場合があること、②①の場合は別途送付する納入通知書にてお支払いいただく必要があること、③4月からの利用の場合には2月28日（金）までに金融機関の窓口でお申し込みいただく必要があることについて、わかりやすく明記しました。また、口座振替手続の締切について、令和元年度の利用料の申込は3月13日（水）としていましたが、令和2年度は2月28日（金）とし、事務処理に要する期間を以前より多く確保することで、期限までに手続をしたものについて確実に処理することにしました。

8 市民との交流

札幌市のオンブズマン制度は、「札幌市オンブズマン条例」に基づき、市民の権利利益を擁護し、市政の監視及び市政の改善を図り、その結果として、開かれた市政の推進、市民の市政に対する理解と信頼の確保、さらには、市民の意向が反映された市政運営に資することを目的としています。

その目的を実現するためには、まず市民にこの制度を知っていただく必要があると考え、札幌市オンブズマン及びオンブズマン室は、制度導入後、様々な形で市民との交流を行ってきました。

ここでは、制度発足から10年を迎えた平成23年度以降の歩みをご紹介します。

平成18年度から実施していた高齢者大学での講演に加え、平成23年度からは若い世代にも行政への関心を持っていただくため、オンブズマンが札幌市内の大学へ出向き、制度の説明や担当教員との対談、学生との意見交換等を行ってきました。

平成28年度にはベトナム国家監察省の研修を、令和元年度には韓国蔚山（ウルサン）広域市のオンブズマン的存在である市民シンムンゴ委員会の視察を受け入れて情報交換を行った他、総務省の北海道管区行政評価局との意見交換も行うなど、外国を含む他の行政組織との交流にも努めています。

その他、地下鉄大通駅のふれあい広場でのパネル展示や地下鉄・バス車内及び地下鉄構内での広告・ポスター掲示、さらには札幌駅前通り地下歩行空間に設置された大型ビジョンで電照広告を放映するなど、広く市民に対し、オンブズマンの存在やその活動、苦情申立ての仕組み等についての情報を発信しています。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、令和2年度は市民と直接交流する機会を設けられず大変残念でしたが、札幌市オンブズマン条例第27条の趣旨を踏まえて、これからも積極的に情報を発信するとともに、市民との交流を図っていくことといたします。

〔市民との交流の歩み〕平成23年度以降

年度	主な活動状況
H23	交流会：北星学園大学（6月）、北海学園大学（12月） 高齢者大学：厚別区（8月） 出前講座：豊平区（7月） パネル展：ふれあい広場（10周年特集）（11月）
H24	交流会：札幌大学（12月） 高齢者大学：中央区（2月） 出前講座：豊平区（10月） パネル展：ふれあい広場（11月） その他：書籍用しおり配布（16書店）（10月）

H25	交流会：札幌大学（7月） 高齢者大学：西区（9月） 出前講座：豊平区（10月） パネル展：ふれあい広場（10月） ラジオ出演：さっぽろ散歩（8月）
H26	交流会：北海学園大学（7月） 高齢者大学：西区（9月） 出前講座：豊平区（7月） パネル展：ふれあい広場（3月）
H27	交流会：札幌学院大学（12月） 高齢者大学：西区（9月） 出前講座：豊平区（11月） ポスター掲示：地下鉄・バス（2月）、地下鉄駅（7月・12月・3月）
H28	交流会：ベトナム国家監察省研修受入（10月） 高齢者大学：西区（9月） 出前講座：豊平区（10月） ポスター掲示：地下鉄・バス（2月）、地下鉄駅（7月・12月）
H29	出前講座：南区（7月）、豊平区（11月） ポスター掲示：地下鉄・バス（2月）、地下鉄駅（7月・12月） 電照広告等：地下鉄駅（7駅）（通年）、地下歩行空間（8～9月）
H30	出前講座：中央区（8月） ポスター掲示：地下鉄（3月）、地下鉄駅（7月・12月） 映像放映：サッポロスマイル市政PRコーナー（通年）
R元	交流会：韓国蔚山（ウルサン）広域市市民シンムンゴ委員会視察受入（4月） 北海道行政評価局（8月） 出前講座：豊平区（5月） ポスター掲示：地下鉄（2月）、地下鉄駅（7月・1月）
R2	ポスター掲示：地下鉄（3月）、地下鉄駅（7月、12月） 広報紙：広報さっぽろ（3月号） ラジオ出演：さっぽろ〇（まる）あかり（3月）



交流会（北海学園大学 H23.12.2）



高齢者大学（中央区 H25.2.15）



バス広告 (H26.2)



パネル展 (ふれあい広場 H27.3)



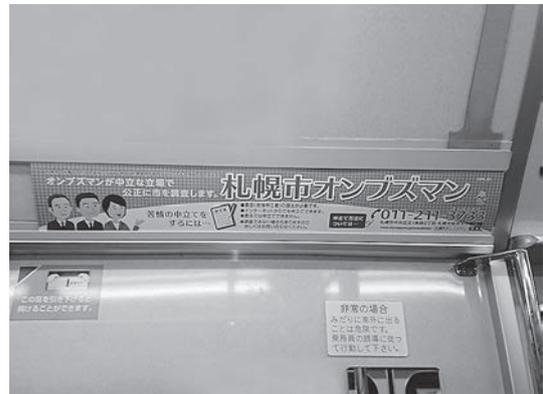
交流会 (札幌学院大学 H27.12.16)



研修受入 (ベトナム国家監察省 H28.10.18)



出前講座 (南区女性連絡協議会 H29.7.28)



地下鉄広告 (H31.3)



視察受入 (韓国蔚山 (ウルサン) 広域市
市民シムング委員会 H31.4.22)



市政PRコーナー (R2.10)

9 寄稿 歴代オンブズマンから

国にもオンブズマンを、と



いわもと かつひこ
岩本 勝彦

(就任期間 平成 21 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日)

私が在職していた 2011 年（平成 23 年）3 月、制度発足から 10 周年を迎え、同年 6 月に、その特集と銘打った活動報告書が発行されたのが、ついきのうのこのように思えます。

そうか、あれから更に 10 年が経っている。とても感慨深いものがあります。

そして、札幌市のオンブズマン制度が、市民と市との関係者の理解を得ながら、着々とその成果を上げていることに、心から喜びを覚えております。

オンブズマン制度の目的は、端的には、「市民による行政」の実現にあります。

そのためには、何よりも開放性・透明性が不可欠となります。

ここ数年来、この国の関係省庁の情報の隠蔽、文書の改ざん、虚偽答弁等の開放性・透明性とはほど遠い状況を見ていると、国レベルでのオンブズマン制度の導入もあってもいいのではないかと、という思いにとらわれます。

オンブズマン在職当時、関係部局に当然あってしかるべき文書が「見当たらない」と答えたのに対し「そんなことはあり得ないでしょう」というやり取りをしていた席上で、責任者に帯同していた若い職員が、「ここにあります」と書類の束の中からそれを引っ張り出したときの情景は、その場に居合わせた者の表情も含めて、決して忘れることはありません。

この制度が、市民にとって、行政が自分達のものであるということを、市の関係者にとって、行政が市民のものであることを、それぞれ確認する場として機能することが望まれ、札幌市においてそれが実現していることは確かです。

とは言え、一般的にある制度が長期化によってマンネリ化したり、制度当時の熱き想いが薄らいでいくということは十分にあり得ましょう。

そして、COVID-19 による感染症のまん延などという非常事態下で、制度の機能を十分に発揮できないということも予想されます。

そんなとき、オンブズマンとしては、泰然自若と、札幌市オンブズマン条例の第 1 条に定める目的を達成するために職務を全うすることが期待されます。

オンブズマンの仕事は、重く厳しいものでありますが、在職当時のオンブズマン室には、明るく爽やかな空気が流れておりました。これからも、オンブズマン制度を支える皆さんが、より良い行政を求める札幌市民の要望に熱意をもって応えて下さるようお願いする次第です。

苦情申立てによる市政参加

あいざわ しげあき
相澤 重明

(就任期間 平成 24 年 3 月 1 日～平成 28 年 2 月 29 日)

札幌市オンブズマン制度が発足から 20 周年を迎えられ、心からお祝いを申し上げます。

オンブズマンの活動状況については、毎年、条例に従い市長及び議会に報告することになっていますが、ある時、その報告の取材に来たマスコミから、「苦情申立てが増加しているということだが、それは市民の市政に対する不満が増加しているということか」という質問を受けたことがあります。その時にどのように回答したのか正確なところは忘れてしまいましたが、多分、不満が増加しているというよりは、市民の市政に対する関心が一層高まってきたということではないか、というような答えをしたと思います。と言いますのは、実際に申立人に面談して苦情の内容を聴いてみると、市の対応などに怒りや不満があるというだけではなく、それを改めさせてもっと住みやすい札幌市にしたい、もっと市民の立場を考えた市政にして欲しいなど、市政に対する建設的な思いや期待を感じることがよくあるからです。

そうは言うものの、苦情を言われますと大抵の人は何か責められているような気持ちが出て不愉快に思うものです。特に苦情の対象となった市の関係部署は、不愉快に思うばかりかオンブズマンのヒアリングのために関係資料の作成や内部調査もしなければならず、その負担は大変なことだろうと思います。しかしそのような中でも市は、苦情申立てをきっかけに、市内のすべての横断歩道橋を調査して道路構造法令に違反する横断歩道橋照明受台の撤去、地下鉄駅工事に伴って発生した危険な道路状況の改善、要支援認定更新の手続について郵送申請も可能とする旨の明示など、この 20 年間に数多くの改善を図ってきたことは事実であり素晴らしいことです。

オンブズマンへの苦情申立ては、市民の権利であり市政を改善するための市政参加の一つの形のように思います。また、市側からすると市の主張を、オンブズマンを通して苦情申立人に正しく知ってもらうチャンスでもあります。さらに市民からの様々な苦情の中には札幌市をもっと良くする多くのヒントが隠されているようにも思います。

以上述べたとおり、オンブズマン制度は市民主体の市政を実現するうえで大変重要な役割を担っており、この制度の一層の発展を心から願っております。また、オンブズマン制度が札幌市民にとって更に身近なものになるよう、特に札幌市の未来を担う若者たちの一層の理解を深め、誰もが気軽に利用できるように広報活動を含めて更なる工夫を期待しております。

オンブズマン制度の発展を願って



みき まさとし
三木 正俊

(就任期間 平成 25 年 3 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日)

札幌市オンブズマン制度が 20 周年を迎えられたことを心からお慶び申し上げます。また、オンブズマンとしての活動を振り返る機会をいただいたことに感謝申し上げます。

思えば退任から既に 4 年が経過しておりますが、札幌市庁舎のオンブズマン室に通い続けた 4 年間は、私にとって充実した日々で忘れることはできません。専門調査員や事務局の皆さんとのやりとり、庁舎 15 階南側（平成 27 年度、11 階北側に移転）から望む札幌の街並み、地下食堂の塩ラーメンや「元気カフェ」のコーヒーなど思い起こされます。

さてオンブズマンとしての仕事に関することも記しておきましょう。苦情処理においては、まずはその内容を確定する必要がありますが、専門調査員の皆さんには、卓越した能力を発揮し内容をまとめていただきました。次に担当部局からの事情聴取を含む調査を行います。ほとんどの部局から、苦情に関連する制度の趣旨から丁寧かつ誠実な説明がありました。その上で、様々に悩み迷いながらオンブズマンとしての判断を示しましたが、その中でも印象深いものの一つを挙げると、平成 27 年度の区体育館の受動喫煙の被害に関する苦情です。私は、市の体育施設での全面禁煙を早急を実現すべきであると判断したところ、速やかに体育館・温水プール等について建物内全面禁煙としていただき、オンブズマンとしてのやりがいを感じることができました。また事案によって行う現地調査にも様々な思い出がありますが、円山動物園のバックヤードに入り現場を見分したのは、とりわけ忘れられません。

オンブズマン制度は市民の権利利益擁護を基本的機能としますが、加えてその存在と活動による市政改善機能、市政監視機能が期待されています。札幌市オンブズマン制度に携わった経験を踏まえて、まさにこの機能が発揮できる運営がなされていると評価できると思います。この視点からするとオンブズマンの独立性を確保することは極めて重要であり、そのためにオンブズマン室の歴代事務局長はじめ職員の皆様の支えがあることは疑いを入れません。

札幌市オンブズマン室では、この大好きな札幌を、市民一人一人が今以上に尊重され、さらに暮らしやすく、安全で快適なまちにしたいとの思いが共有されています。これまで関与してきた関係者の皆様に敬意を表して、札幌市オンブズマン制度がさらに発展することを祈念いたします。

オンブズマン制度は行政の良心

いわた まさこ
岩田 雅子

(就任期間 平成 27 年 3 月 1 日～平成 31 年 2 月 28 日)

2001 年に始まった札幌市のオンブズマン制度が、今年度 20 周年を迎えたことを、心から嬉しく思っています。

私は、2015 年から 4 年間、札幌市オンブズマン（以下 OM）を委嘱され務めさせて戴きましたが、その 4 年間は、私にとって、掛け替えのない貴重な経験でございました。

在任中の 2018 年 9 月 6 日午前 3 時 7 分、胆振東部地震が発生、札幌市も震度 5 強を記録した際、夜明け前の暗い中を、歩いて職場に向かった多くの市職員の姿を知り、災害時に市民を守る気概を感じたものでした。

OMには、行政を俯瞰的にみる視点と、行政サービスを受ける市民の視点の両方が求められます。その判断には、行政に対する厳しさとバランス感覚、他者（市民）に対する温かいまなざし、真実を見抜く目が大切だと思います。一つ一つの案件に、悩みながらも判断を出すあの緊張感を、いま懐かしく思い出しております。

OM判断が出た後の申立人へのアンケートに、「どうせ無駄だと思っていましたが、市とのやりとりを、ちゃんと調べてくれて吃驚しました。OMに申し立てしてよかったです。」との回答を頂き、嬉しかったことを覚えております。

制度というものは、その制度が「守るべき価値のあるもの」との皆の認識と共に、それを維持し存続させていこうという皆の意思が働かなければ、いずれは廃れていくように思います。

OM制度について考えますと、市民の側にとって、市政に苦情があったとき、当事者を公平に見て調査し判断してくれる存在というのは、大変心強い存在であります。反対に市政の側にとっては、OM調査が入ると、ただでさえ忙しい日常業務の上に、内部調査そして詳細な調査報告書の作成が必要となり、場合によっては、OMの現地調査も入ったりするわけですから、時間も取られるわけで、煩わしく感じることでしょう。自分は一生懸命仕事をしているのに、市民は何を文句言っているのか、と思うこともあるかもしれません。

しかしながら市の側が、OMへの市民からの申立て、という経験の中で、日々の仕事に誠実に取り組むことの重要性を再認識し、それが市の業務の向上に繋がってきたことは、確かだと思います。OM制度が、「行政の良心」といわれるのは、そのためだと思います。

20 年前に、OM制度の導入にご尽力された方々と、英断をもって条例制定に一步を踏み出された議会の皆様に、一市民として感謝申し上げるとともに、OM制度が、これからも、市民の権利を擁護し、市政を監視し、市政の改善を諮り、市政に携わる側には、誇りをもって仕事にまい進することに繋がるように、期待をもって、見守っていきたいと思います。

21世紀のまちづくりへ



すぎおか なおと
杉岡 直人

(就任期間 平成28年3月1日～令和2年2月29日)

オンブズマン就任から4年、令和2年2月で任期を無事終え、突如として現れたコロナ渦のなか1年が過ぎました。任期中は同僚オンブズマンや事務局スタッフの皆様との連携の下で市民から寄せられた苦情や疑問に対する調査に携わり、有意義な体験をさせて頂いたことに改めて厚くお礼申し上げます。

さて、私のこれまでの携わってきた職業における専門は主に福祉とまちづくりをテーマとしてきました。現代のまちづくりは、行政と住民が共にサービスの提供・利用のあり方や解決策を考え、地域全体のビジョンを共有する文化を創り出すことが基本となると考えています。今日、国内の大半の自治体では人口減少と長寿化への対応に取り組んでいます。

一見、複雑で解決の糸口が容易に見つけられない複合的な課題が山積みなのは札幌市も例外ではない。北海道の課題や多様なニーズへの対応をも期待されています。市職員の機動力のある対応に期待されるところが大きいといえます。一方、都市経営上の財政基盤をみると有力な財源はない200万都市の市域の拡大に伴うインフラ整備にも大きな見直しが進んでいる関係でリノベーションの発想が問われております。市税収入をみても余裕の少ない状態で高齢化による福祉需要に伴うオンブズマンへの相談も多くなっています。

ところで、苦情や相談があることは、解決への重要なサインであり、それを受け止めるオンブズマンは、調査活動を通じて市行政の評価や市民生活の安心感を高めるきっかけとなる役割を持っているといえます。調査活動を通じて問題解決を図る仕組みの重要性は、行政と市民の間に発生した問題の改善を前提として双方にプロセスが明らかになることで市政のチェック機能となっています。

市民がまちづくりに責任をもって参加する必要性が語られていますが、オンブズマン制度を活用することは、21世紀のまちづくりにとって、極めて大切なシステムであると考えています。市民が行政サービスの仕組みと問題点に対する理解を深め、サービスの改善を自らの多様な参加によって実現していくことが、まちづくりに必要な信頼の文化形成につながると思います。

20周年を迎えた札幌市オンブズマンが、今後も行政と市民に頼りにされる存在として一段と発展されることを期待しております。

20周年記念に寄せて

ふさがわ きよし
房川 樹芳

(就任期間 平成29年3月1日～令和3年2月28日)

私は平成29年3月1日から令和3年2月28日までの2期4年間、札幌市オンブズマンを務めさせていただきました。

市役所に出勤して、専用の机で仕事をするのは、なかなか新鮮な体験でした。市役所の内部から見ていると、職員の方々は職務に忠実に励んでおられるように思います。特に最後の1年余りは、新型コロナウイルス感染症がまん延したこともあり、職員が各部署から交代で保健所や隔離施設等の応援にかり出されることが多くなり、大変な状況を目の当たりにしました。札幌市オンブズマン室でも会議が中止になったり、広い会議室で席をあけて開催したりと対応に追われておりましたが、苦情申立てには支障が出ないようにしていました。

苦情申立ての多くは言葉の行き違いであったり、説明が曖昧であったことから誤解が生じて苦情になるケースが多いように思いました。中には、制度の問題を指摘する申立てもあり、考えさせられることも多々ありました。

申立てを受けると、まずは問題の所在を把握する必要があります。また、申立人の真意もできれば把握しておきたいと思いました。その後、市の担当部署から聴取することになりますが、結構、詳細に回答してくれていると感じました。その上で、1か月位を目途として判断します。まずは法規の確認。次に、類似の裁判例がないかの調査。さらに問題点の改善ができないかを考え、双方が納得できるような判断を心がけたつもりです。事後のフォロー調査で、改善しましたとの報告があると、ささやかですが市政の改善に役立てたと嬉しくなりました。

4年間で思い出に残っているのは、韓国の蔚山広域市の地方オンブズマンの関係者が平成31年4月22日に来札され、意見交換をしたことです。市長または市議会で発議した事案の調査・監査もできるなど、札幌市オンブズマンより権限が広いようでした。札幌市オンブズマン制度を将来改善する場合には、海外の類似の制度を調査することも一考ではないかと思えます。

市政の改善や監視には色々な制度がありますが、札幌市オンブズマン制度は、政治的な立場もなく、費用もかからず、早期に第三者である札幌市オンブズマンの判断を得られますので、一定の利用しやすい制度と思えます。また、市民の方々の苦情は市政改善への第一歩ですので、多くの方にこの制度を利用してもらうことを願っています。

最後に、在任中の4年間は調査員・相談員・職員の方々に助けられましたことを、改めて感謝申し上げます。

I 令和2年度活動概況

1	苦情申立ての状況	54
2	苦情処理の状況	56
3	発意調査の状況	57
4	是正勧告等	57
5	現地調査	57
6	フォローアップ調査	57
7	その他の活動	58

1 苦情申立ての状況

(1) 苦情申立て件数と受付総件数

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

表1 年度別苦情申立て件数、受付総件数(過去5年分) (単位:件)

年 度	H28	H29	H30	R 元	R2
苦情申立て件数	100	82	77	122	90
問合せ・要望等	765	681	572	586	557
受付総件数	865	763	649	708	647

(2) 苦情申立ての手段別状況

苦情申立ての手段別では、ホームページからの申立てが47件(52.2%)、次いで来訪によるもの25件(27.8%)となっており、これら2つで全体の80%となっています。以下、郵送15件(16.7%)、ファクシミリ3件(3.3%)となっています。

表2 月別手段別苦情申立て状況 (単位:件)

年 月	申立て	手段内訳			
		来訪	ホームページ	郵送	ファクシミリ
令和2年 4月	6	2	4	0	0
5月	5	1	3	1	0
6月	7	1	5	1	0
7月	10	4	5	1	0
8月	6	0	2	4	0
9月	4	2	2	0	0
10月	11	3	4	2	2
11月	8	2	2	4	0
12月	6	2	2	2	0
3年 1月	6	1	4	0	1
2月	10	3	7	0	0
3月	11	4	7	0	0
令和2年度合計	90	25	47	15	3
【参考】前年度合計	122	47	49	22	4

(3) 組織別・項目別状況

苦情申立ての件数を組織別に見ると、区役所が最も多く、33件の申立てがありました。次いで、市民文化局（15件）、保健福祉局（12件）となっています。

表3 組織別・項目別苦情申立て状況(令和2年4月1日～令和3年3月31日受付分)

組 織	件数	構成比	項 目
総務局	2	2.2%	その他の市の業務2件
まちづくり政策局	3	3.3%	その他の市の業務3件
財政局	3	3.3%	市税2件、その他の市の業務1件
市民文化局	15	16.7%	戸籍1件、イベント・観光・文化・スポーツ5件、 その他の市の業務9件
スポーツ局	1	1.1%	イベント・観光・文化・スポーツ1件
保健福祉局	12	13.3%	生活保護1件、障がい者福祉3件、保健衛生2件、 その他の市の業務6件
子ども未来局	3	3.3%	保育2件、母子・児童福祉1件
経済観光局	1	1.1%	産業経済1件
環境局	1	1.1%	ごみ・リサイクル・清掃1件
下水道河川局	1	1.1%	上・下水道1件
都市局	8	8.9%	市営住宅7件、違反建築指導1件
交通局	1	1.1%	その他の市の業務1件
水道局	1	1.1%	上・下水道1件
病院局	1	1.1%	その他の市の業務1件
区	33	36.7%	
市民部	5	5.6%	戸籍1件、証明1件、地域振興1件、 その他の市の業務2件
土木部	5	5.6%	自然・公園・河川2件、雪対策・除排雪2件、 建築指導1件
保健福祉部	23	25.6%	生活保護15件、障がい者福祉4件、保険年金2件、 母子・児童福祉1件、その他の市の業務1件
教育委員会	2	2.2%	教育・生涯学習・図書館2件
市の業務外	2	2.2%	
合 計	90	100.0%	

※ 令和元年度の組織による。2つ以上の局にまたがるときは、主な所管局に掲載しています。
なお、端数処理の関係上、割合の合計が100.0%にならない箇所があります。

(4) 分野別状況

申立てを分野別に見ると、福祉関係（29件）が最も多く、次いで観光・文化・教育関係（8件）が多くなっています。

表4 分野別苦情申立て状況(令和2年4月1日～令和3年3月31日受付分)

分野		令和2年度		令和元年度	
		件数	割合	件数	割合
福祉	生活保護、障がい者福祉、母子・児童福祉、国保・年金、高齢者福祉、保育など	29	32.2%	52	42.6%
観光・文化・教育	イベント・観光・文化・スポーツ 教育・生涯学習・図書館など	8	8.9%	7	5.7%
土木・建築	道路、雪対策・除排雪、上・下水道、 建築指導、市街地整備など	6	6.7%	17	13.9%
環境	ごみ・リサイクル・清掃、動物 自然・公園・河川、騒音・公害など	3	3.3%	6	4.9%
税・財産	市税、契約管理など	2	2.2%	4	3.3%
その他	戸籍、市営住宅、保健・衛生、産業経済、 防災・消防など	42	46.7%	36	29.5%
合計		90	100.0%	122	100.0%

※ 端数処理の関係上、割合の合計が100.0%にならない箇所があります。

2 苦情処理の状況

(1) 苦情処理の状況

申立てがあった苦情のうち、調査結果が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）が16件（17.8%）、市の業務に不備がなかったものが44件（48.9%）でした。

表5 苦情処理の状況(令和2年4月1日～令和3年3月31日受付分)

区分		件数	割合	
調査結果を 通知したもの	1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	16	17.8%	26.7%
	2 市の業務に不備がないもの	44	48.9%	73.3%
	小計	60	66.7%	100.0%
調査結果を 通知しなかつ たもの	3 調査を中止（取下げ等による）※条例第18条	13	14.4%	
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第3条	6	6.7%	
	5 その他（1年以上経過等）※条例第16条	11	12.2%	
	小計	30	33.3%	
合計		90	100.0%	

(2) 苦情処理日数の状況

苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりです。

表6 苦情処理日数の状況(令和2年4月1日～令和3年3月31日受付分)(単位:件)

区 分		処理日数(※)			
		30日 以内	31～ 45日	46～ 60日	61日 以上
調査結果を 通知したもの	1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	4	7	5	0
	2 市の業務に不備がないもの	19	23	2	0
	小 計	23	30	7	0
	割 合	38.3%	50.0%	11.7%	0.0%
調査結果を 通知しなかつた もの	3 調査を中止(取下げ等による)	13	0	0	0
	4 管轄外(市の業務外等)	6	0	0	0
	5 その他(1年以上経過等)	11	0	0	0
	小 計	30	0	0	0
	割 合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合 計		53	30	7	0
割 合		58.9%	33.3%	7.8%	0.0%

※ 苦情申立書のみで苦情の内容が判断できないものは、オンブズマンと面談を行った日等の調査内容が確定した日を起算日として整理しています。

3 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「街路灯の安全対策」について調査を行いました(「Ⅲ オンブズマンの発意による調査」P.102 参照)。

4 是正勧告等

令和2年度の調査においては、是正勧告や意見表明に至ったものはありませんでした。

5 現地調査

苦情の内容によっては、現地を確認し状況を把握するため、オンブズマン自身が現地に赴き、調査を行っています。

6 フォローアップ調査

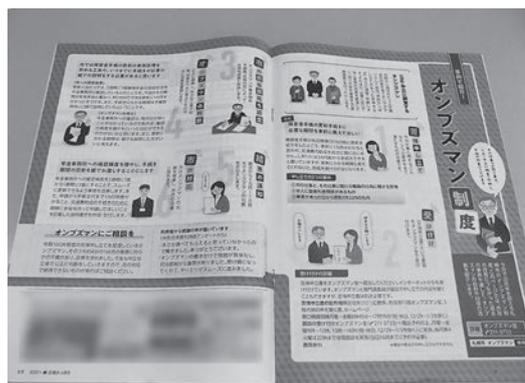
令和2年度中に苦情申立てを受け付け、調査結果を通知したもののうち、趣旨に沿ったもの4件、不備はなかったがオンブズマンが何らかの要望を出したものの6件について、調査結果通知に係る改善等の状況についての追跡調査(フォローアップ調査)を行い、調査結果通知を受けて市の関係部局が講じた措置の状況や現在の状況を確認しました。

7 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により、普段とは全く異なる1年になりました。市民と直接交流する機会である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、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行う貴重な場である全国行政苦情救済・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ましたが、このような中で実施した広報活動についてご紹介します。

(1) 広報誌への掲載

札幌市オンブズマン制度が20周年を迎えた令和3年3月に合わせ、広報さっぽろ3月号においてオンブズマンの役割や日頃の活動を、事例を交えて紹介しました。



広報さっぽろ3月号(R3.3)



地下歩行空間の大型ビジョン(R2.9)

(2) 広告掲載等

1年を通して、地下鉄大通駅コンコース内のサッポロスマイル市政PRコーナーで制度PRの映像を放映しているほか、9月には札幌駅前通地下歩行空間の大型ビジョンで制度PRの映像を放映しました。

また、1年に2回(6月及び12月)、制度PRポスターを地下鉄駅に掲示するとともに、令和3年2月には、地下鉄南北線及び東西線車内に帯広告、東豊線の車内にステッカー窓広告を掲示しました。



地下鉄東豊線の窓ステッカー(R3.2)

Ⅱ 苦情申立て事例（要約）（令和2年度）

実際に申し立てられた苦情の中から、オンブズマンの活動状況を知っていただく上で参考になると思われる事例の一部を、要約して紹介します。

なお、調査結果通知後、改善等の状況の追跡確認としてフォローアップ調査を実施した事例については、市の回答を「市の改善等の状況」に掲載しています。

1 福祉分野

- (1) 医療的ケア児に対する手指消毒用エタノールの無償配布・・・61
- (2) 私立幼稚園の建替工事に関する市の指導・・・・・・・・・・62
- (3) 担当ケースワーカーの一連の対応及び車の使用・・・・・・・・63
- (4) 居住マンションから出火した際の一時扶助費の正否・・・・・・・・65
- (5) 保険年金課職員の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・66
- (6) 生活保護の家賃の基準の上限を超える転居・・・・・・・・・・67
- (7) 児童相談所職員の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・68
- (8) 審査請求手続中の督促・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・69
- (9) 移動支援の支給決定に対する区の対応・・・・・・・・・・70
- (10) 生活保護受給者の退去に係る残置物の撤去に関する市の対応・・71
- (11) 生活保護費の漏給（不作為処分）・・・・・・・・・・・・72
- (12) 子の担当ケースワーカーの対応・・・・・・・・・・・・73
- (13) 児童手当の申請・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・74
- (14) 保護課による厳しい就労指導・・・・・・・・・・・・75
- (15) 認可保育園の選考及び利用調整基準・・・・・・・・・・・・76
- (16) パーソナルアシスタンス制度・・・・・・・・・・・・77
- (17) アパートで亡くなった生活保護受給者に対する保護課の対応・・78

2 観光・文化・教育分野

- (1) 大会の参加申込みにおける個人情報の取扱い・・・・・・・・79
- (2) 札幌芸術の森の駐車料金徴収の不平等・・・・・・・・・・80
- (3) 市立幼稚園と幼児教育センターの対応・・・・・・・・・・82
- (4) 市立高校生徒による危険な自転車運転に対する指導・・・・・・・・83

3 土木・建築分野

- (1) 公園の騒音・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 84
- (2) 違法建築物への指導・・・・・・・・・・・・・・・・ 85
- (3) 植樹柵の不正工事・・・・・・・・・・・・・・・・ 86
- (4) 公園フェンスの修理・・・・・・・・・・・・・・・・ 87
- (5) 市の工事によってクラックが発生した塀の補償・・・・・・・・ 88
- (6) 市道の凍結による自動車損傷事故に対する市の対応・・・・・・・・ 89
- (7) 排雪作業に関する苦情に対する土木センターの対応・・・・・・・・ 90

4 税・財産分野

- (1) インターネットからの納税における決済手数料の徴収・・・・・・・・ 91

5 その他の分野

- (1) 特別定額給付金の振込みの遅れ・・・・・・・・・・・・・・・・ 92
- (2) 市営住宅の賃料・・・・・・・・・・・・・・・・ 93
- (3) 住民票訂正に関する市の対応・・・・・・・・・・・・・・・・ 94
- (4) 委員会傍聴に伴う写真撮影、録画等の制限・・・・・・・・ 95
- (5) 市営住宅の敷金の減免に関する説明・・・・・・・・ 96
- (6) 賃借施設を返却する際の原状回復・・・・・・・・ 97
- (7) 市営住宅家賃の支払に関する市の対応・・・・・・・・ 98
- (8) 電子証明書に関する職員の説明不足・・・・・・・・ 99
- (9) 戸籍住民課における入力ミス・・・・・・・・ 100
- (10) 名刺と職員証の提示の拒否・・・・・・・・ 101

※ 掲載されている市の組織名は令和2年度のものです。

※ 各事例の「オンブズマンの判断」に付記した【趣旨沿い】、【不備なし】は、56 ページの表5中の「1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの」又は「2 市の業務に不備がないもの」を示します。

1 福祉分野

(1) 医療的ケア児に対する手指消毒用エタノールの無償配布（区保健福祉部）

医療的ケア児に対する手指消毒用エタノールの無償配布について、札幌市では、その対象者を「気管切開かつ人工呼吸器を装着している18歳未満のお子様」としており、私の子どもは対象とはならない。手指消毒用エタノールの数には限りがあり、対象者が限定されることは仕方ないが、本当に手指消毒用エタノールを必要としている医療的ケア児に配布される必要がある。

しかし、市のホームページの申込フォームを見ると、名前、住所、電話番号のほかは、かかりつけの医療機関を記載するのみで申込みができるようになっており、これだけで申込みできるのであれば、申込みさえすれば、誰でももらえるのではないと思われる。対象者を限定するのであれば、市としても、かかりつけ医や医療的ケア児が通うデイサービスの事業所、学校などに確認するなど、医療的ケア児一人一人の状態についてきちんと調査した上で配布すべきであり、現在の方法では公平性がないように思う。なお、全国医療的ケア児者支援協議会でも医療ケア用品を配布しているが、申込時には医療的ケア児の写真の添付が必須である。

加えて、区の担当者がこの制度について把握しておらず、保健福祉局障がい保健福祉部と区役所との間で連携が取れていないことがうかがわれる。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年5月）【趣旨沿い】

市によると、国から送付されたエタノールは3種類あり、容量や数量も全く異なっていたため、3種類のを各1個ずつ1セットとして配布することとしたとのことで、この措置については、オンブズマンとしても、バラバラに配布するよりは適切であったと思います。

とすると、配布できるセット数は56セットなので、対象児を、厚生労働省の例示から更に絞って「気管切開かつ人工呼吸器を装着している18歳未満のお子様」としたことはやむを得ないものと思います。

問題は申込方法ですが、市によると、ホームページ上からの申込みにし、できるだけ簡易に申し込めるようにしたが、かかりつけ医療機関に対象児の様子について問い合わせる場合があることを明記することで、対象児以外の方からの申込みの抑制を図ることとしたとしています。

オンブズマンとしても、市の方法によっても十分に抑制されるものと考えます。申立人は、対象児の確認について、全国医療的ケア児者支援協議会の例を挙げていますが、市という公的機関への申込みとはいえ、第三者に対し、対象児の写真を添付する方法は、当該児童の日常の病態を明示することになり、当該児童のプライバシー等を勘案すると、必ずしも親族の方々が了解するものか疑念が残ることもあり、この度のエタノールの配布の申込みの方法として妥当とは言いきれないように思います。したがって、今回の札幌市の申込方法は適切であったと考えます。

市によると、今回対応した職員は、直前に厚生労働省が市を通さずに実施した事例があったことから、今回も市には詳細についての情報がないものと判断し、申立人に対し、厚生労働省に確認していただきたい旨をお伝えしたとのことです。

オンブズマンは、保健福祉局障がい保健福祉部から各区の福祉支援係あてに、市の業務メールにて情報提供がなされていたことを、市から提供された資料で確認しました。しかし、担当課全体に情報共有がなされておらず、今回対応した職員は別の係であり情報を把握していなかったことから、今回のような事態になったことがうかがわれます。

市は、本件申立てを重く受けとめ、個人で判断せずに他係の職員に確認すること、主管部局から情報提供があった場合には、速やかに課内の他係長及び関係職員への周知を図ること、また、市民に対し、親身で丁寧な接遇を心がけることについて、一層徹底していくとの見解を示しており、オンブズマンとしても、職員間での情報共有を徹底していただきたいと思えます。

(2) 私立幼稚園の建替工事に関する市の指導（子ども未来局子育て支援部）

自宅の隣にある私立幼稚園の建替工事について、幼稚園による第1回住民説明会がお粗末な内容だったうえ、第2回住民説明会は新型コロナウイルス感染症の影響のため中止になってしまった。

市に問い合わせると「3密を避けて、住民へは説明するように指導している。」とのことだった。しかし、幼稚園からは第1回住民説明会の議事録や図面なども示されないまま「整備計画が決定して工事が始まる。」との連絡を受けた。幼稚園は申請書類を自分達に都合よく改ざんし、申請を通した可能性がある。市は事業者（幼稚園）に対し、どのように指導しているのか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年6月）【不備なし】

市は、子ども・子育て支援事業計画において、増加する保育ニーズに対応するため、既存施設の活用を優先しており、また幼保連携型認定こども園の整備事業者の募集を行っています。応募のあった事業者へは、募集要項などに基づく市職員による審査及び「札幌市子ども・子育て会議 認可・確認部会」への意見聴取を経る等、厳格な手続で整備が決定しています。

本件の幼稚園建替工事は、既存の幼稚園を増改築し、幼保連携型認定こども園へ移行するものです。オンブズマンは市の資料により、事業者が募集要項に則り、周辺町内会長等への情報提供を行い、住民説明会を計画し実施してきたことを確認しました。また、市は、申立人からの問合せに対し、その都度事業者への事実確認を行い、対応を検討するよう助言しています。さらに、事業者が住民説明会等で地域住民への説明を行い、申立人から受けた意見や指摘に対

して、騒音への対策、玄関位置の変更を含めての路上駐車への対応策など具体的な対応を示していることを確認しているということです。住民説明会を経て地域住民の理解を得ようとした事業者と事実確認を行い助言した市の対応は合理的なものだったとオンブズマンは考えます。

なお、第2回住民説明会が、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため開催が困難になったことや、市が、住民が一堂に会するような説明会の開催は控えるよう指導したことは、オンブズマンとしてもやむを得ないように思います。

ただ、第1回住民説明会の議事録や図面が配布されなかったことは残念に思います。このような資料は、地域住民の方にとって、様々な不安や疑義を解消する一助になると考えますので、信頼関係を築く上でも計画段階の図面の配布及び議事録の公開を検討した方がよい旨を事業者に助言した市の対応は適切であったと思います。

当該事業が、地域の住民の理解を得て、子どもの安全を守り育む子育て支援の場所になることを目指し、市には今後も事業者への適切な指導や対応をお願いしたいと思います。

(3) 担当ケースワーカーの一連の対応及び車の使用 (区保健福祉部)

私は障がいを抱えながらも働いてきたが、様々な事情から働けなくなって生活に困窮し、生活保護の申請を行った。しかし、手元に置いていた現金が手持ち金と判断され、申請した月の保護費は支給されなかった。また、児童養育加算が忘れられるなど、保護費が正しく計算されていないように感じる。

また、担当ケースワーカーは、通帳等のコピーを提出するよう催促し、コピー代や郵送料を生活に困窮している私に負担させるなど、酷い対応である。

さらに、車を処分するよう指導されたが、公共交通機関を利用することが難しいため車を使わせてほしいと頼んだものの、全く検討してくれず、規則だからという理由だけで、私が納得しないまま誓約書に押印させられた。そのせいで、私は現在、通院すらできない状況である。

保護課の一連の対応に苦情を申し立てるとともに、車の使用を認めてほしい。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和2年8月)【趣旨沿い】

生活保護においては、最低生活費と収入を比較し、最低生活費が収入を上回る場合に保護費が支給されます。市によると、児童養育加算を失念するなど、当初の最低生活費の算出に誤りがあったとのことですが、正しく計算した場合でも収入が最低生活費を上回ることを確認しました。よって、生活保護を申請した月の保護費が支給されなかったこと自体に問題はなかったものと考えますが、児童養育加算の失念等の誤りがあったことは事実です。本来支給されるべ

き保護費が支給されないとすれば、その世帯に最低生活費以下の生活を強いることになり、死活問題になりかねないことから、市においては、緊張感を持って対応するとともに、効果的な再発防止策を検討・実行していただきたいと思ひます。

また、通帳等のコピーについて、市は、保護費の額の決定のために必要不可欠であることをご理解いただき、負担とならない方法で提出していただきたいと回答しており、オンブズマンとしても問題はないと考えますが、市においては、どの時点でどのような書類の提出が必要なかを前もって示し、まとめて提出していただくなど、受給者にとって負担とならない工夫を検討していただきたいと思ひます。

次に、生活保護においては、自動車は処分の上、最低限度の生活の維持のために活用することが原則ですが、申立人は、①早期に稼働を開始し、自立したいとの意思を示していたこと、②以前行っていた仕事に復帰した場合に自動車が必要と思われることから、自動車の処分を保留すること、また、日常生活等において自動車の使用を禁止する旨の指示書を交付し、内容を確認のうえで署名していただいたとのことでした。オンブズマンは自動車の保有に関する各種通知を確認しましたが、市の説明のとおりであり、申立人への指導に問題があるということはありません。

市の改善等の状況（令和2年10月フォローアップ調査）

本法開始時における保護費の支給に関しては、組織的に誤りがないかについて検証・決定しており、開始後3か月を目途に新規開始ケース点検票等を運用しての再検証を実施しておりますが、本件以降、新規開始ケース点検票に基づき検証する際に、開始時の担当ケースワーカー以外のケースワーカーが検証に加わることとしました。

また、生活保護受給世帯からの提出物は、これまでは、必要時にその都度提出依頼していましたが、必要な提出物を期日までにまとめて提出依頼するように改善しました。

なお、提出が困難な世帯については、担当ケースワーカーが家庭訪問した際に提出していただく等、受給者の負担とならないような提出方法を工夫して思ひます。

(4) 居住マンションから出火した際の一時扶助費の正否（区保健福祉部）

私は生活保護を受給しているが、数年前、居住する A マンションの上階で火災があったことから、家財道具は A マンションに置いたまま、一時期 B マンションで生活し、改修後は A マンションへ戻った。その際、不動産業者と役所で賃貸借契約書を作り、私とも言われるがまま借主欄に名前を書かされ、一時扶助費が支給された。不動産業者に全額を渡したが、実際は転居していなかったのだから、一時扶助費が支給されたのは不正である。

この件について何度も保護課に問い合わせているが、令和元年の現在も、「不正受給ではない。」との回答であった。事実とは異なる内容の契約書を役所の指示だとして作らされ、一時扶助が支給されたのは合法なのか違法なのか判断してほしい。また、契約の証拠として間取り図があるはずなのでそれを出すよう求めたところ、「契約は申立人と不動産業者の間で交わされるものだから関知しない。」という保護課の回答にも納得できない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 2 年 8 月）【不備なし】

市によると、実態は仮移転ではなく本格転居であり、予想より早期に修繕が完了したので申立人が自己都合で被災宅に戻ったにすぎず、今回の事態は一時扶助費の支給要件の「火災等の災害により現住居が消滅し、又は、居住にたえない状態になったと認められる場合」に合致しており、必要性も認められると判断され支給されたもので、不正受給ではないことから、一時扶助費の返還を求めることはないとしています。

申立人が、数年前に転居した際の賃貸借契約と当時支給された一時扶助費が合法か違法かの判断を求めている件については、既に 1 年以上前の事実なので、原則として、オンブズマン条例（以下「条例」という。）第 16 条第 1 項第 2 号から調査できません。しかし、条例第 16 条第 1 項第 2 号ただし書きにおいて、正当な理由がある場合には調査できることとされているため、申立日から 1 年以内に市とのやり取りがあった本件については調査を進めました。しかし、事実主張が対立しており資料も限られることから正当な理由の有無についての調査が困難であり、簡易迅速に事実を判断する制度の趣旨から、やはり当時の事実関係については判断することはできないと考えます。

また、申立人は、火災後契約したとされている住居の間取りの写しを送付するよう市に要望していますが、依頼された間取り内容については、申立人と不動産業者との賃貸借契約上の内容に関する事なので、市としては回答することはできないということです。

オンブズマンは、当時の賃貸借契約書を確認しましたが、契約書に捺印しているのは、貸主、借主（申立人）、申立人の連帯保証人及び仲介した不動産会社だけで、市は関連書類などに一切記載されていません。

したがって、本件賃貸借契約書作成について、市が関与していることは確認できないため、市が、本件賃貸借契約の内容について回答できないとした対応は特段不当なものとは思われません。

(5) 保険年金課職員への対応（区保健福祉部）

国民健康保険の保険医療費の返還に関する通知を受けたため、区の保険年金課に電話し、内容について質問したところ、しばらく待たされた後、対応した A 職員から、担当者である B 職員でなければ内容はわからないこと、また、課内で情報が共有されていないため、明日、折り返し連絡する旨の説明を受けた。

しかし、その数分後、同じ課の C 職員から電話が来て、私が質問した内容に関して説明を受けるとともに、A 職員が説明したような、課内で情報が共有されていないという事実はないとの説明を受けた。

このような A 職員のいい加減な説明には納得がいかない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年8月）【趣旨に沿い】

市によりますと、A職員は、医療費の返還に関する担当はC職員であるところ、B職員であると勘違いしたため、担当職員が詳細を説明する方が適切であると判断し、翌日、B職員から連絡させる旨をお伝えしたということです。

その後、本来の担当職員である C 職員が別の業務を終えて自席へ戻り、すぐに申立人に電話して詳細を説明したところ、医療費の返還については申立人の納得を得られたとのことでした。ただ、C職員は、届出時の情報については、届出書や国保情報システムに顛末を残しており、情報の共有は適切に行われている旨を説明したうえで、A職員への対応について謝罪したとのことですが、申立人は、A職員への対応に憤慨されていたとのことでした。

C職員は、原因を一職員のものとし、担当課全体のこととして受け止めて謝罪したものであると考えますが、一方で、謝罪を受けてもなお、苦情を申し立てられた申立人の心情は、行政からは、どの職員が対応したとしても同様かつ親切丁寧な接遇を受けたいと願うものであったからと思われ、そのようなお気持ちはオンブズマンも理解できる場所です。

市に対しては、職員の知識不足や接遇態度、窓口での待ち時間の長さ等、様々な苦情が寄せられており、それぞれの担当課では、そういった市民からの意見を情報共有しながら、改善につなげる努力をしているようです。

市としては、今回の申立てを受け、職員全体の問題として情報共有と誠意ある対応に努めるとのことです。オンブズマンとしても、各職員が自分の可能性を最大限生かしながら市民に納得していただける対応や業務を行うことができるよう、担当課全体として職員をサポートする体制づくりを継続して行っていくことを期待します。

(6) 生活保護の家賃の基準の上限を超える転居（区保健福祉部）

マンションの騒音により持病が悪化したことから、担当ケースワーカーと相談の上、転居した。しかし、転居先の住居にも音の問題があることがわかり、再度転居したいと申し出たが要望を聞き入れてもらえない。

インターネットで調べて、特別な理由があれば生活保護の家賃の上限を超えた家賃の物件への転居が可能であることを知った。基準の上限を超える分は自己負担するので、基準の上限までの家賃を支給してほしい。また、転居費用も支給してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年8月）【不備なし】

オンブズマンが確認したところ、家賃の基準として特別基準が適用される場合があることは申立てのとおりですが、適用される場合は限定されており、申立人に適用されるのは難しいように思われ、これについて説明したという市の回答が不適切とは言えません。

申立人は家賃の基準の上限を超える部分については自己負担するとの意向を示していますが、生活保護法の趣旨からすれば、最低限度の生活を維持している被保護者が生活保護の基準を超えた家賃を自己負担する余裕はないはずなので、オンブズマンとしても、生活保護の基準内の家賃の物件への転居指導を行うという市の考え方は不合理とは思われません。

また、転居費用を支給してほしいとの要望に対し、市は、転居費用の支給が認められる場合は限定され、さらに、当該費用は生活保護の基準内の家賃の物件へ転居する場合のみ支給されるとの見解を示しています。市の考え方は国の通知に従ったものであり誤っているものではありません。

しかし、新しい転居先において申立人の体調が悪化していることはオンブズマンとしても心配なところです。市は転居先の家賃が生活保護の基準内の家賃の範囲であれば、場合によっては転居費用の支給が可能となるとの見解を示していますので、申立人には必要に応じて医師の診断を受けながら、再度担当ケースワーカーと相談をしていただきたいと思います。

(7) 児童相談所職員の対応（子ども未来局児童相談所）

私の子は児童相談所（以下「児相」という。）を通して里親のお世話になっているが、子の進学のための奨学金に関して、里親と児相とで私に何の相談もなく一方的に話を進め、それに関する書類について、児相から、必要事項を記入して送り返してほしいとの電話があった。それに対し、私は、里親に直接送る旨を伝え、書類を里親に郵送したが、宛先不明で返送されてきた。児相から言われていた期日は過ぎていたことから、翌日、児相を訪れ、担当の A 職員に対し、なぜ里親の住所が変わったことを教えてくれなかったのか、また、この1年、子の状況を報告してくれていないことについて不満を述べた。このほかにも、職員の怠慢としか思えないことが重なったため、児相の一連の対応について苦情を申し立てる。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年8月）【趣旨に沿い】

まず、子の進学のための奨学金について一方的に話を進めた、子の近況を1年以上も報告しなかったとの点について、市は、申立人と職員の対応可能な時間が一致せず、お互いに時間帯を変えながら複数回電話をかけても連絡が取れなかったために起こった行き違いが原因と考えていると説明しています。

親として子の進学に関する状況を知っておきたいと考えることは当然ですし、経済的なことが進学を左右することもあることからすると、相当以前から状況説明や意向確認を行う必要があると思われ、申立人が納得できない気持ちを持つことは当然です。ただ、今回は、児相が里親から奨学金申請の相談を受けてから申立人に書類を送るまでの期間が短く、事前に相談できなかったのはやむを得ない面がありますが、連絡が取れない場合には、書面で経緯を報告するなどの工夫が必要であると思います。また、子の近況についても、子を思う申立人の気持ちに配慮し、書面で報告するなどの工夫をお願いしたいと思います。

次に、里親の新しい住所を申立人に知らせなかったとの点について、市は、里親の住所に変更があった場合に保護者に通知する旨の規定はないことなどから、実務上里親の転居先を通知する必要が低かったものと思われるとの見解を示していますが、里親の旧住所が申立人に知らされていたのであれば、規定がないとしても、新住所を知らせるべきであると思います。

(8) 審査請求手続中の督促（区保健福祉部）

生活保護費の返還に関する処分（以下「原処分」という。）に対して審査請求を行っているが、審査請求が係属中でまだ裁決が出されていないにも関わらず納入催告書が届いた。審査請求の係属期間中における督促を禁止してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年9月）【不備なし】

オンブズマンは督促の手続に関して、市の債権については、各種法令により市には督促義務があること、本件における催告書送付についても、各種通知・要領に基づいた法的根拠のある一連の手続であったことを確認しました。市の対応は、客観的な基準に沿った厳格な運営による公平で効果的な行政の実施、法の定めによる措置であり、市の対応に問題はなかったと考えます。

催告を受ける立場から言えば、審査請求が係属中の原処分が通常の処分とは別枠として取り扱われ、納入が猶予されれば利益になるかもしれませんが、市の述べるように審査庁である北海道が執行停止措置をとっていないという現状では、そうした取扱いをすることは督促義務を規定する法令に適合しなくなる可能性もあります。

市は、催告書の送付を含む債権管理事務について、債務者の理解を得られるように丁寧な説明を行うと述べていますので、オンブズマンとしてもそのような対応をお願いいたします。

(9) 移動支援の支給決定に対する区の対応（区保健福祉部、保健福祉局障がい保健福祉部）

私は区保健福祉部保健福祉課（介護障がい担当）に対し、障がいを持つ子の通学の移動支援に関して、「通学の付添いに関する申出書」を提出したが、担当の A 職員から、申出書に記載した「保護者が通学に付添えない理由」では、移動支援事業の通学利用には該当しないとの説明を受けた。また、この時、却下通知が送られてきたら不服申立てをする旨を伝えたところ、後日、同課の B 職員から、移動支援は審査請求の対象ではなく、審査請求書は出せないとの説明を受けた。

ところが、その後、移動支援の通学利用に関する承認・不承認については、市内部の通知において、課長の決裁を受けることとされているが、本件については課長の決裁を受けておらず、A 職員は事務処理を正しく行わずに自身の判断で勝手に物事を進めていたことがわかった。また、審査請求について保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課（自立支援担当）（以下「自立支援担当課」という。）に確認したところ、審査請求書を出すことはできるとの回答を得た。

最終的に移動支援事業における通学利用は承認されたが、この区では、自立支援担当課や他区ではできることができていない、事務処理を正しく行わない、上司と担当職員の意見が違っているにもかかわらず、独断で結論を出すなど、おかしいと感じることが非常に多い。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 2 年 11 月）【不備なし】

市は、申出書の「保護者が通学に付添えない理由」欄等に「付添いはできる」との記載があったことや、就労を証明する書類の添付がなかったことから、A 職員は、このままでは不承認となる旨のアナウンスを行ったものであり、支給決定の結果を伝えたものではないこと、また、通学利用が承認されたのは、後日、申立人から、両親共に就労しており、無理をして付き添っている、風邪で共に付き添えない場合もあるとの申出があり、就労を証明する書類が提出されたからであるとし、適切に事務処理を行っているとして説明しています。

その場にいなかったオンブズマンは、申立人と A 職員との間の正確なやり取りはわかりませんが、本件申立てにおいて、申立人が、申出書に記載した理由では不承認になると A 職員から言われたこと、却下になった旨の文書が送られてくれば、不服申立てをする旨を伝えたことと述べられていることからすると、このままでは不承認となる旨をアナウンスしたものと解することができ、担当職員の事務処理自体に問題があったとは思われません。

次に、審査請求について、市は、移動支援の支給決定は行政不服審査法の「行政庁の処分」ではないと解釈しているため、それに従って B 職員が審査請求の対象ではないと回答したことはやむを得ないものと思いますが、審査請求の対象ではないとしても、審査請求書を提出すること自体は可能なので、説明が不十分であったように思います。今後、市民に対する手続の説明においては、更に正確な説明をお願いしたいと思います。

(10) 生活保護受給者の退去に係る残置物の撤去に関する市の対応（区保健福祉部）

私の所有するアパートに生活保護受給者（以下「A 氏」という。）が入居していたが、施設に入所することになった。A 氏は単身高齢者で体調の問題もあったため、転居に当たり、区介護障がい担当課の B 職員が A 氏の荷物を移送する業者を手配したが、転居後、車庫の中に A 氏の荷物が大量に残されていたことがわかった。そこで、B 職員や A 氏の担当ケースワーカーの C 職員に連絡し、車庫の荷物を処分するよう求めたが、市が処分することはできないとのことであり、このような市の対応には納得がいかない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 2 年 12 月）【趣旨沿い】

市は、家財処分料を支給することはできない理由について、厚生労働省からの通知において、家財処分料を支給できる要件として有料老人ホーム若しくはサービス付き高齢者向け住宅に入居する場合であることが示されているが、本件において A 氏が入居したのは障がい者・高齢者支援住宅であり、家財処分料を支給できる要件を満たしていないからと説明しています。

オンブズマンは通知の内容や A 氏の転居先の住宅の詳細を確認しましたが、市の説明のとおりであり、市が家財処分料を支給しないことに問題があるということはできません。

ただ、A 氏の荷物の移送や処分に関する市の対応の経緯を見ますと、市において、業者に依頼した見積りの範囲や業務履行状況について確認が不十分であったと思われる点がいくつかありました。

オンブズマンとしても、転居するに当たっては、当事者本人が見積りの内容や範囲を業者に確認すべきであると思いますが、A 氏はお一人では転居に関する手続を行うことが難しい状況であったことは介護障がい担当課も保護課も認識しており、だからこそ、B 職員及び C 職員は業者等との連絡調整や本件アパートの明渡し時の立会い等を A 氏の代わりに行っていきます。

市は、B 職員及び C 職員の行為について、市の本来の業務を超えるものではあるが、A 氏の状況からやむを得ず行ったものと説明していますが、厚意とはいえ、支援を行うことにした以上は最後まで責任を持って行うべきであると思います。

本件における市の一連の対応を見ますと、A 氏の転居という最終的な目的地は一緒であるにもかかわらず、それぞれが自身の課の業務の範囲内においてのみ関わっており、お互いの支援状況がどうなっているのかまでには注意が向いていないように見え、両課で密に連携して対応しているようには思われず、「協働」という観点が抜けているようにオンブズマンには感じられました。

今後、単身で身寄りのない高齢者が増え、行政がその方の生活の支援に関わる場面が増えていくことも予想されます。市には、複数の部署が支援に関わる場合には、お互いに協力し適切な支援を行っていただくようお願いします。

(11) 生活保護費の漏給（不作為処分）（区保健福祉部）

私は生活保護を受給しており、病気の治療・療養のため、公共交通機関を利用して定期的に区内及び区外の医療機関に通院している。私は、通院交通費に係る移送費を受ける権利を持っていたが、市は移送費の給付を怠り、本件苦情申立日の時点においても、不正常かつ不適切な「漏給」は継続し、私の自立生活は損なわれている。

移送費の申請時に、職員から「申請は医師の意見書を踏まえて判断する。」との説明があり、意見書依頼と返信に一定の時間がかかることは推測されたが、決定通知が法定標準事務処理期間の14日を超えるなどの説明はなかった。意見書手続があるからといって法規定の遵守を放棄してよいという法的根拠はない。市は、事務の迅速な執行に努力することなく、通知の不作為を続け、法令が定める期限までの決定通知を怠った。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年12月）【趣旨沿い】

市は、申請書を受理した後、担当ケースワーカーが世帯訪問し申立人から理由を聴取した上で、主治医意見の聴取、実施機関医との協議、比較的近距離に所在する医療機関での対応の可否の確認等があるため、決定までに時間がかかる場合があるとしており、オンブズマンとしてもそれらの事情は理解できる所です。

本件の処理期間は生活保護法第24条第9項で準用しているとおり、申請から法定通知までは14日以内が原則とされ、特別な理由がある場合は30日まで延ばすことができるとされております。決定通知を確認しますと、14日を経過した理由として「申請者の病状把握等に時間を要したため」とされており、市が申請書を受けてからの対応を見ますと、オンブズマンとしても30日まで延長することができる特別な理由があったものと認めますが、法定期間はやはり順守すべきであり、少なくとも遅くなるならば、申請者に連絡すべきであると考えます。すなわち、原則が14日ですから、14日を経過しそうであるならばその旨を、さらに30日を経過しそうであるならば法定期間を超えるわけですのでその旨を申請者に連絡すべきものと思います。

この点、市においても、本件について、実施機関医との協議を迅速に行うなど、もう少し早く決定することが可能であったと回答しています。オンブズマンとしても、可能な限り速やかに処理をして、法定期間を順守するようにされたいと思います。また、決定に時間がかかる場合は申請者に連絡を行うこととすると回答されていますので、今後はそのような対応とされることを期待します。

(12) 子の担当ケースワーカーの対応（区保健福祉部）

病気の子が、親である自分の近くに転居するよう主治医の指示を受けたことから、子の転居について子の担当ケースワーカーに相談したが、スムーズに転居が認められなかった。ケースワーカーに対し、転居の必要性を理解してもらうため主治医に話を聞いてほしいと伝えたが、聞こうとはしなかった。結果的に転居は認められたが敷金等は支給されず、また、転居移送費の支給についても私が再三要望して、やっと支給されるとの回答を得ることができた。

主治医の話聞きもせず、子の転居をなかなか認めなかったのはケースワーカーの怠慢である。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年1月）【趣旨沿い】

市によれば、本件のような病気を理由にした転居の場合、原則、敷金等の支給が認められるのかどうかの判断に際して、主治医の意見を聴取することとしているとのこと。その上で市は、約1年前に申立人の子の主治医の意見を聴取して以降、申立人の子の症状が悪化したとは捉えていなかったとのこと。

オンブズマンは、通知に定められた敷金等の支給が認められる要件のいずれにも該当しないと判断した市の考えは合理的であったと考えます。しかし、オンブズマンは、親の立場として申立人が、申立人の子の主治医から話を聞いてほしいと伝えていたことは、やはり無視できないことではないかと思えます。

申立人は、担当ケースワーカーが申立人の子の主治医と話をしないのは転居費用を支給しないための理由であると捉えてしまったのかもしれませんが、申立人の子の主治医からの意見を聴取した上でなお通知に定められた敷金等の支給が認められる要件のいずれにも該当しないと判断し、転居費用の支給を検討したことを申立人に示す必要があったのではないかとオンブズマンは考えます。

ところで、申立人の子の転居が敷金等の支給が認められる要件に該当しない旨が伝えられたのは相談から1か月以上経ってからでした。オンブズマンは担当ケースワーカーが転居の方針を伝えるまでに相当な時間が経過していることが気になりました。

どのような場合に敷金等の支給が認められるのか、移送費の支給が認められる要件はどのようなものかなどについて、もっと早めに具体的な内容を示していくことはできたのではないかとオンブズマンは考えます。

申立人の子と担当ケースワーカーが培ってきたこれまでの良好な関係性を保つためにも、組織的な検討をした上で迅速に方針を示すことができているならば、申立人の感情も違っていたのではないかとオンブズマンは思いました。

市には、対応が困難なケースについては、担当ケースワーカーが1人で抱え込まず、組織的な対応の上、被保護者のニーズに適切に応えていただくことをお願い致します。

(13) 児童手当の申請（区保健福祉部、子ども未来局子育て支援部）

以前、他市から札幌市に転入した際、区の窓口で児童手当の申請手続きをしたのに支給されていなかった。このことについて、区の窓口で過去の分の児童手当を支給してほしいと申し出たができないと言われた。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年3月）【不備なし】

市によれば、昨年11月頃に申立人の申出を受けた際に、児童手当の受給者台帳及び受付簿を確認したが、受付した事実を確認できなかったとのこと。さらに、本件申立てを受けて、一昨年の転入日以降1か月間の書類の綴りを確認したが、受付を確認できる書類は見つからなかったとのこと。

また、児童手当の認定請求書を受付した際には、確認書類として受付票を渡し、受付簿に記録するとのことですが、申立人の手元に受付票はありませんでした。また、昨年11月に申立人が改めて申請の手続きをした際に、以前にも同様の書類を書いたことがあるかを尋ねたところ、申立人は「覚えていない。」と回答されたとのこと。

児童手当は申請に基づき給付される仕組みとなっているため、児童手当の手続きをしたという事実が確認できない以上、手続き以前に遡って支給することができないとした市の対応はやむを得なかったとオンブズマンは考えます。

しかし、本件のように、手続きしたにもかかわらず手続き自体が確認されず、受給できるはずの児童手当が給付されないといった問題が起きた、という疑いを市民に抱かせることは、制度への信頼性やその実効性、それ以上に市に対する信頼に関わる深刻な事態であると思います。

本件について区の対応に納得できなかった申立人は、児童手当の支給体制を総合的に所管する子ども未来局に問合せをしています。オンブズマンは、問合せを受けた子ども未来局が、区と連携し、手続きがなされた可能性や受理されたという認識が生じた原因を可能な限り確認し、申立人の疑念に対してもう少し丁寧に対応する必要があるのではないかと思います。

そのような確認を通じて、再発防止に向けた全市的な取組が進むのではないかとオンブズマンは考えます。市には、類似ケースの再発防止にむけて真摯に取り組んでいただきたいと思います。

(14) 保護課による厳しい就労指導（区保健福祉部）

私は病気のため生活保護を受けている。

現在、就職を目指し、区役所内で定期的に就労支援を受けていたが、担当の就労支援相談員のA相談員と個人的に合わないため、A相談員との面談を解消してほしい旨を担当ケースワーカーに伝えたが、聞き入れてもらえない。コロナ禍で思うように仕事を見つけることが難しい状況であるにもかかわらず、厳しい就労指導を行うことはやめてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年3月）【不備なし】

市によりますと、申立人への就労支援は、生活保護受給の要件となる、被保護者が持つ能力の活用（生活保護法第4条第1項）を前提に、就労に関する問題について、被保護者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行う事業として実施している（同法第55条の7第1項）ということです。

市は、申立人が現在加療中の傷病がないこと、申立人からは就労意欲が示されるとともに、申立人の意向で通院を中断した後には稼働を行っていたことから、現状、特段の稼働阻害要因は認められず、就労支援事業の利用対象者として適当であると考えており、また、支援の内容についても、申立人の意向や状況を考慮した上で適切な指導・助言が行われたとの見解を示しています。

オンブズマンとしても、申立人が現在、何らかの疾病により通院しており、主治医から稼働は難しいとの意見が示されているといった事情があるのであればともかく、そういった事情がない以上、市が、申立人を就労支援事業の対象者とすることに問題があるということとはできません。また、オンブズマンは、就労支援の相談記録票を確認しましたが、A相談員は、就職に関する申立人の希望等を聞いた上で助言を行っているものと認められ、支援の内容についても問題があるということとはできません。

また、申立人は、担当ケースワーカーの対応についても不満を持たれていますが、市は、担当ケースワーカーは、申立人からの申出に対し、相談員の変更を行う、又は相談員が同席せずに担当ケースワーカーとの面談を行うなど、申立人の意向を汲んだ提案を行っており、申出を聞き入れないとの指摘には当たらないと考えているとしています。

申立人は、2回の面談で、A相談員とは合わないという印象を持ち、就労支援の終了を望んだようですが、そうした申入れに対し、市は、相談員の変更や担当ケースワーカーと2者で面談することを提案するなどしています。オンブズマンは、このような市の対応は申立人に配慮したものであり、就労支援事業を行うものとして適切であると考えます。

(15) 認可保育園の選考及び利用調整基準（子ども未来局子育て支援部）

次女の保育園入所について、空きがなく令和2年の秋から待機していたが、新年度入園の一次選考でも落とされた。利用調整基準点と同点の場合、所得割額が優先項目となっているが、収入が他より少し高いというだけで、保育の必要性が低いと決めつけているようで、不当である。また、育児休業中に入所が決まらず失職すれば、今後の利用調整基準点がますます減り、より入所しにくくなるのだから、長期間待機する者への救済や加点が一切ないのは問題である。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年3月）【不備なし】

市の説明によると、認可保育所等の選考における詳細な利用調整基準は、各自治体に一定の裁量があるということです。したがって、オンブズマンは、市が利用調整基準表に基づく指数が同点の場合の優先順位に所得割額を加えていることについて法律上の問題はなく、保育所の待機児童が置かれた状況が地域により大きく異なる点からも、市の状況に合わせた独自の調整基準を設けることはやむを得ないものと考えます。また、非課税世帯など所得が低い世帯については、国の留意事項通知において優先利用の対象事項として例示されているため、オンブズマンには、指数が同点の場合、市において相対的な所得割額の順位を用いる以外に、優先順位の公平性を保つ判断基準はないように思われます。

確かに、現行の利用調整基準に従えば、長期にわたり待機を続け、結果的に希望する保育所での保育を受けられないケースも考えられます。しかし、市の説明によると、札幌市において、厚生労働省の基準による待機児童は0人であり、育休明けに保育先が見つからないと退職しなければならないなどの緊急の場合でも、条件を限定しなければ、当面、いずれかの保育所等への入所は可能となるはずであり、利用者においても入所希望先の範囲を広げるなど、工夫の余地はあるのではないかと思います。

また、市は、長期待機している場合の救済について、当該手法を導入した場合は、保育所等への入所を希望する世帯に対して、必要以上の早期申込みを促すことに繋がりにかぬないと説明しています。オンブズマンとしても、そのような懸念が考えられる以上、現時点では特段の配慮は行っていないという市の回答はやむを得ないと思います。

ただ、入所希望先については、利用者ごとに個々の事情があると思うので、市には、個々の事情に十分配慮し、保護者にとっても児童にとっても無理のない通所が可能となるよう、今後も引き続き努力していただきたいと思います。

(16) パーソナルアシスタンス制度（保健福祉局障がい保健福祉部）

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無くなってしまった。

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（調査結果通知：令和3年4月）【趣旨に沿い】

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。

その場になかったオンブズマンは、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しくなく、「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あまりにも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。

市においては、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。

(17) アパートで亡くなった生活保護受給者に対する保護課の対応（区保健福祉部）

私が所有するアパートに入居していた生活保護を受給中の住人（以下「本人」という。）が、ある日、玄関先で動けなくなっていたので救急車を呼んだが、本人が行きたくないと言ったため、病院に連れていくことができなかった。そこで、保護課に連絡し、本人を病院に連れて行くようお願いしたが対応してもらえなかった。

後日、本人の居室の様子がおかしかったことから、保護課の職員に見に来てもらうと、本人は居室で亡くなっていた。

同日、保護課から、居室の片付けなどは保証人と話すよう言われた。保護課によれば、本人が亡くなった後のことは対応できないとのことだった。

保護課に対し、本人を病院に連れて行ってほしいと何度もお願いしたにもかかわらず、本人の様子を見に行くこともなく、病院に連れて行くこともしなかった。

また、保護課から本人が亡くなった後のことは知らないと言われ、居室の片付けなどは大家又は保証人がやるべきと言われた。高齢の保証人には、居室の片付けも大変そうである。このような場合、大家が全て負担しなければならないのか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年4月）【不備なし】

市の説明では、申立人の親族が申立人の代わりに保護課に来所した後、訪問調査を要すると認めて当日中に訪問調査を行い、適時訪問などを通じて様子を見ていくことにしたということです。2週間後にも訪問を行い、以後もこれを継続して見守る予定であったと説明しています。これらは国の通知に沿って行われた対応と認められ、一連の対応の内容の説明も具体的であることから、オンブズマンとしては、十分に信用できると考えます。

また、担当ケースワーカーが本人に対し、病院を受診して主治医の意見書ももらい、介護保険サービスを利用するよう繰り返し説明するなど、生活の質が高まるよう配慮していた様子もうかがわれます。他方、病院の受診や介護保険サービスは本人の意思と申請に基づくことから、これを強制できる状況にはなかったと考えられ、オンブズマンは、保護課の対応に問題はなかったものと判断します。

なお、本人が居室で死亡した状態で発見されたことにより、申立人に様々な負担が発生していることが想像でき、オンブズマンとしてもお気の毒なことと思います。

しかしながら、家賃の支払い義務や居室の原状回復義務は当事者間で締結した賃貸借契約に基づいて発生するものであり、賃貸借契約においては、一般的には賃借人本人の義務と定められます。

オンブズマンは提出された賃貸借契約書の内容も確認しましたが、これと異なる定めを確認することはできませんでした。そうするといずれも本人の義務であるので、相続人又は保証人が負うこととなります。

2 観光・文化・教育分野

(1) 大会の参加申込みにおける個人情報の取扱い（スポーツ局スポーツ部）

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（調査結果通知：令和2年5月）【趣旨に沿い】

市によれば、大会中に参加者に事故等があったときのための大会保険の被補償者が「行事参加者で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、オンブズマンは大会保険のための参加者名簿とプログラムに掲載される名簿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。

オンブズマンは、近年の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、大会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容易に可能であると考えます。そのため、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感じ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提供者に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。

次に、条例の遵守について、市によれば、保険会社に参加者名簿を掲載した大会プログラムを提出しているとのことですが、個人情報の利用の目的には大会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。

市の改善等の状況（令和3年4月フォローアップ調査）

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い合わせ先を募集要項に明記し、希望があった場合は、当人の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。

(2) 札幌芸術の森の駐車料金徴収の不平等（市民文化局文化部）

以前、札幌芸術の森（以下「芸術の森」という。）のある施設を利用中の男性（以下「A氏」という。）の車両が、施設横にある職員用の駐車場に駐車されている様子を目撃した。

そのことを駐車場にいるB警備員に伝えたところ、後日B警備員から、A氏が訪れた際、当該施設担当のC係長がA氏に注意し、駐車料金を支払ってもらったと聞いたが、B警備員の話聞く限り、本当に駐車料金を徴収したのか疑わしい。芸術の森の各施設を利用する場合には、利用の都度、駐車料金を支払わなければならないが、駐車料金を支払わない利用者及び駐車料金を請求しない芸術の森職員の行為は、きちんと支払っている私を含めた各施設利用者を馬鹿にする行為であり、納得できるものではない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年8月）【不備なし】

市によりますと、芸術の森の管理運営を行っている指定管理者は、申立人からの通報を受け、C係長が状況を確認するとともに、職員に対し、A氏が次に施設を利用された際に駐車料金について確認すること、また、荷下ろしのために施設付近に駐車する場合は、料金所を一旦通過してから作業を行うことを改めて伝えるよう指示し、実際、A氏が令和2年1月に施設を利用された際、駐車料金の支払について説明し、料金所に向かうよう案内したとのこと。また、その後は適切に駐車料金を支払っていることを確認しているとのこと。市では、指定管理者は申立人からの通報に対して適切に対応したと考えているとの見解を示しています。

仮に、指定管理者が、A氏が駐車料金を支払わずに施設付近の駐車場を利用していることを把握したにもかかわらず何ら対応せず、その後もA氏から駐車料金を徴収せずにしたのであれば、指定管理者の対応に問題があったと言わざるを得ませんが、本件において指定管理者は、申立人からの通報を受けて上記の対応を行い、その後A氏は適切に駐車料金を支払っているとのことですので、オンブズマンとしても、申立人からの通報に対し、指定管理者は適切に対応してきたものと思います。

指定管理者は、今後、施設付近に車両を移動する利用者に対し、駐車料金支払時の半券をダッシュボードに掲示することを改めて案内するとともに、無断駐車禁止の掲示や巡回等の確認の徹底等により、施設利用者へ一層の周知と無

断駐車防止を図るとの見解を示しています。

芸術の森を車で訪れた場合、正面入口から進入し、突当りを左折した先に料金所があり、料金所を通過しなくても当該施設にたどり着ける構造になっているため、本件のように、料金所を通過せずに直接当該施設付近の駐車場に駐車したという疑いが発生したものと思われま。指定管理者においては、正面入口付近等の目立つ場所に、芸術の森の各駐車場を利用するには駐車料金を支払う必要があり、必ず料金所を通過して駐車料金を支払ってからそれぞれの目的地に応じた駐車場を利用するようにとの看板を設置する、各施設に掲示を行うなどの対応を検討し、施設利用者に対する一層の周知と再発防止をお願いしたいと思ひます。

市の改善等の状況（令和3年4月フォローアップ調査）

利用者に対しては引き続き、施設の利用案内の際などに口頭で案内するとともに、駐車券の半券を車外から見える位置に配置するようお願いする等の対応をしています。また、歩道縁石へのカラーコーン設置や、関係車両以外の進入禁止サインも継続して掲示しています。

無断駐車禁止表示看板は6月中の設置を予定しています。

(3) 市立幼稚園と幼児教育センターの対応（教育委員会学校教育部）

市立幼稚園に通う子の担任から、子が制作活動で説明のとおりにならなかったと電話があり、子自身も落ち込んで帰宅した。制作活動に正解はないのに、子に「できない」と思わせ、自信喪失につながるような教育に疑問を持ち、園長に訴えたところ、園長は謝罪してくれたが、担任からは「なんかごめんね。」という言葉で謝罪され、私の気持ちを理解していないようだった。もう担任を信頼できないため、担任の変更を求めているが、明確な回答が得られない。また、幼児教育センターにも相談し、メールや文書での回答を求めたが応じてもらえない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年3月）【趣旨に沿い】

まず、担任の言動に対する幼稚園の対応について、市は、担任が申立人に、「なんかごめんね。」という言い方で謝罪し、本児がそばにいる状況で、「うまくできなかったけど、最後に、『頑張ったね。』と伝えました。」と話したことは認めています。オンブズマンは、担任が「できなかった」という言葉を不注意に使用したことにより、申立人や本児に不安感を与えてしまったことは否定できないと思います。

市の説明によれば、幼稚園も、担任の発言は伝え方や言葉の配慮に欠けるものであったとし、朝会等の機会を通じて全教職員で状況を共有するとともに、職員一人一人が園児への否定的な言葉かけをせず、自主性の尊重を強く意識して関わるなど、改善を図っているということです。オンブズマンとしても、幼稚園や教育委員会は、当該担任教諭のみではなく全教職員に対し必要な指導を行い、再発防止に向けた取組を続ける必要があると思います。

次に、担任の変更について、市の説明によれば、人事は園務分掌や年齢構成など様々なことを考慮して園長が決定するということです。オンブズマンは、申立人が担任の変更を求める気持ちは理解できますが、公平性の観点から、特定の保護者の意向に沿った配置や事前の連絡はできないという市の回答はやむを得ないものと思います。

最後に、文書等での回答に応じてもらえない理由について、市は、当初、メールや文書では言葉の捉え方による認識の違いが生じる恐れがあることから、申立人の都合の良い時間に電話や面談にて詳細を説明する方が適切であると考えていたと回答しています。オンブズマンは、当初の対応として、申立人にそのように伝えた市の対応に問題があったとは思いません。しかし、その後、再度申し出られた申立人の状況に配慮して手紙やメールによって回答したということであり、柔軟で、より適切な対応がなされたものと思います。

オンブズマンは、市には、今後も、申立人の思いを受けとめ、そばにいる本児が不安を持つことがないように、可能な限りの配慮を行った上で、申立人に積極的に話合いの機会を提案し、信頼回復に努めていただくことを期待します。

(4) 市立高校生徒による危険な自転車運転に対する指導（教育委員会学校教育部）

ある市立高校（以下「本件高校」という。）に自転車通学する多数の生徒が、毎日の登下校時に道路交通法に違反する危険な自転車運転を行い、歩行者を危険な目に遭わせており、私や私の家族も危険な目に遭ったことがある。

そのため、生徒への登下校指導を改善・徹底し、歩行者の安全を確保するよう本件高校にお願いしてきたが、「繰り返し指導していく。」という抽象的な主張の一点張りで、具体的な指導の改善策が取られていない。また、札幌市教育委員会（以下「市教委」という。）にも電話でお願いしたが、市教委としては学校を指導する立場になく、強く働きかけることができないと言うのみで、状況は一向に改善されない。

以上のことから、歩行者が誰でも安心して歩道を歩ける地域社会が実現するよう、本件高校による生徒への登下校指導の改善と徹底を求める。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年3月）【不備なし】

市によりますと、本件高校は、申立人から苦情が寄せられる都度、ホームルームにおいて各担任が生徒に道路交通法の説明を行い注意喚起する、教員が街頭指導を行うなどの対応を行っているとのこと。また、年度ごとに作成した学校安全計画に従って計画的に安全指導を実施しているほか、毎朝、登校指導を行うこと等も行っているということです。また、オンブズマンは、本件高校で配布された「交通安全・自転車通学について」と題する文書を確認しましたが、正しい通行の仕方や自転車の乗車に関して注意すべきこと等が書かれており、交通ルールの遵守を強く呼びかける内容となっていました。

こうしてみますと、入学や卒業により毎年生徒が入れ代わり、更に教職員の異動もある中で、本件高校では、生徒への交通安全指導が手を抜くことなく継続的に行われてきたものと思います。また、上記取組のほか、申立人からの要望に応じてすぐに現地に向かって街頭指導を行うなど、本件高校は誠実に対応してきたものと思います。

また、市教委においても、各学校に対し、学校安全計画を作成し、市教委に提出するよう求めているほか、交通安全に関する幼児児童生徒への指導について、年間を通じて計画的に各学校に通知しているとのことであり、市教委としても、生徒たちの交通安全対策を行ってきたものと考えます。

歩行者の安全に配慮し、ルールを守った正しい自転車走行が求められることは言うまでもありません。そして、それは自転車運転者自らが被害者、また加害者としての深い傷を負うことを回避することにつながります。市及び本件高校においては、ルールを守ること一つについても様々な捉え方があることや他者に対する配慮ということを生徒たちが学びながら、有意義な高校時代を過ごしていけるよう、今後も教育指導に当たられることを期待します。

3 土木・建築分野

(1) 公園の騒音（区土木部）

自宅の隣に公園があり、長年騒音に悩まされている。周囲が住宅地で音が響くため、公園で騒ぐ声やサッカーボールを蹴る音、フェンスにぶつける音が大きく響き、特に午後3時頃から夕方が騒がしく、夏は午後8時頃まで続く。公園には「フェンスにボールをぶつけるな」という趣旨の看板はあるものの、ボール遊びを禁止する看板はない。

区の土木センターに何度も相談し、公園内でのサッカーボールの使用を禁止する看板の設置をお願いしたが、現地を確認した職員からは、この程度の騒音では仕方ないと言われた上、条例などの関係でボールの使用は禁止できないとの一点張りで、近隣住民への思いやりが感じられない。

せめて、利用時間の制限やルールを作ることはできるのではないか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年5月）【不備なし】

市によると、札幌市都市公園条例にボール遊びを禁止する項目がなく、禁止はできないということです。しかし、同条例で「他人に危害を及ぼすおそれのある行為又は他人の迷惑となる行為をすること。」を禁止していることから、フェンスにボールを執拗にぶつける等の故意に騒音を発する行為や、早朝や夜間の利用については、看板等の設置により注意を促しているということです。

当該公園が、地域の子どもたちがボール遊びなどをするために設置された運動公園であることを考えると、ボール遊びそのものを禁止してしまえば、今度は、地域の子どもたちがボール遊びをする場所を失うこととなります。市としては、近隣住民の迷惑にならないよう、当該公園の周囲にフェンスや防球ネットを設置し、また、騒音を故意に発することを禁止する注意看板の設置や現地確認、近隣の小中学校への協力要請等の努力を行っており、申立人からの要望に対し最大限の対応をしているように思います。

また、市が当該公園でサッカー及び野球をしている際の騒音を測定した結果は、環境省の騒音に係る環境基準を適用した場合、昼間（午前6時から午後10時までの間）の基準以下であり、申立人の環境権の侵害を理由に当該公園のボール遊びを禁止・制限することはできないということです。

オンブズマンは、ボール遊びそのものを禁止することはできないとは思いますが、早朝や夜間の時間帯においては、騒音のみならず、安全管理上の問題があると思います。市によると、夜間や早朝におけるボール遊び等の利用制限等の可否については関係機関と協議して検討するということなので、地域の方が公園を利用する権利を守りつつ、少しでも申立人の負担軽減につながるよう、検討していただきたいと思います。

市の改善等の状況（令和2年10月フォローアップ調査）

近隣の小中学校に、公園の利用マナーについて児童及び生徒に周知するよう改めて要請するとともに、今後苦情が寄せられた場合は相互に情報共有するこ

とを確認しました。その後、公園を有する町内会と協議し、今後近隣住民から苦情等が寄せられた場合は夜間や早朝の広場利用を制限するルールを設け、看板を設置する方向で調整し、了承を得ました。以降、申立人及び近隣小中学校、近隣住民等からの苦情に関する情報はありません。

(2) 違法建築物への指導 (都市局建築指導部)

私の所有する不動産は指定道路に面しているが、当該指定道路に面する他の土地所有者の違反行為（指定道路上の建築物や月極駐車場の設置）により、いつの間にか私の所有する建物が建築基準法の接道義務を満たさなくなり、違法建築となっていた。

違反者に対する原状復帰の指導を求めて担当課とやり取りしているが、民事調停での解決を促すかのような発言や、「(違反者に) 是正するよう指導する。」と言いながら具体的な指導内容や是正の目途については「個人(違反者)の権利利益を害するおそれがある。」として回答を拒むなど、対応が不誠実である。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和2年7月)【不備なし】

当該指定道路は、市の調査により指定当時の道路形態が一部保たれていないことが判明し、現況では建築基準法（以下「法」という。）上の道路とはみなされない状態にあります。指定道路は私人が所有する私道であることは法第42条に示されており、当該指定道路も、たとえ市が道路として認めたものであっても、その各区分はそれぞれの所有者に帰属する私有地であることに変更ありません。よって、維持管理や原状復帰等は私有地の所有者や利害関係者に委ねられているという市の認識は妥当なものだと思います。その上で、市としては、申立人からの相談を受け、再建築を行うための方法について助言し、文書等による照会へ回答し、当該道路が指定道路であることの周知を道路所有者等へ実施するなど、できる限りの対応をしており、オンブズマンは、市の対応が不誠実であるとは言えないように思います。

一方、法第45条では、私道の変更又は廃止を禁止し、又は制限する権限を特定行政庁に付与していることから、指定道路上に建築物を設置した場合は法違反となり、その是正指導は市の業務となります。市によると、法に基づき命令等の行政処分を行うのは、指導を続けた後も是正の意思がなく、必要と判断した場合であるということです。オンブズマンとしても、法違反の是正命令を行う場合には、慎重に判断すべき条件があり、本件の場合は強制的な是正命令を必要とするような緊急性を認めることは難しいと思います。

また、市が、指導内容等については、所有者等の権利利益を害するおそれがあると認められることから、所有者等以外へは公開できないとした対応は、札幌市情報公開条例に基づいたもので、申立人と違反者のどちらかの権利利益を優先してなされたものではないとオンブズマンは判断します。

市が指定したとはいえ、指定道路は私有地であり、市に所有権や直接的な管

理責任があるものでないため、最終的には「民と民の間の解決しかない」という市の基本的な立場に瑕疵があるとは言えないと思います。

(3) 植樹柵の不正工事（区土木部）

隣家が駐車場前の縁石の切下げ工事の際に、歩道の街路樹を私の家の境界側に移植した。当該工事により、車庫に出入りする際の見通しが悪くなり、また、落葉による迷惑を被っている。

植樹柵工事は「私人が行う道路工事承認基準」（以下「承認基準」という。）で認められておらず、不正工事である。そのため、土木センターへ植樹柵と樹を撤去し原状回復するよう申し出たが、「違反はない。」として対応してくれない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年9月）【不備なし】

街路樹は、道路景観を向上させる他、車が歩道に飛び込むことを防ぐ柱となり得るといった交通安全に寄与するなどの効果を持つ一方で、落葉を生じさせ、視界の一部を遮ることもあります。市は、落葉清掃など市民の理解と協力を得て、道路附属物として設置、保全しているということです。また、道路とその附属物は、道路法に基づき市などの道路管理者が管理しています。そのため、道路管理者以外の者が「歩道縁石の切下げ」などの道路工事を行う場合は、道路法の規定により道路管理者の承認を受ける必要があります。

市によると、当該工事は、承認基準の規定に基づき、申請者との協議により、街路樹の移植先を承認工事申請者の土地間口内とし、植樹柵を新設した上で移植するものとして承認しているということで、オンブズマンは市の承認が誤っていたとは言えません。植樹柵工事が承認工事で認められていないという申立人の主張については、市は、当該工事は申請書添付の図面に植樹柵を新設することが明示されおり、柵の設置は街路樹の移植の一連の作業の一つとして認識していると説明しています。街路樹の移植に伴い予定した移植場所に柵が無い場合は、当然に植樹柵が必要であり、申請者が植樹柵を設置することとなるという市の説明は合理的であると思います。ただ、道路工事承認申請書には、植樹柵の工事を含むことがわかる項目は無いため、誰もが客観的にわかりやすく申請を行えるような申請様式が必要ではないかと考えます。

市の改善等の状況（令和3年4月フォローアップ調査）

道路承認工事の申請手続きにおいては、縁石の切下げに伴う植樹柵の新設工事など、特筆すべき工事の内容を伴う場合には、申請書の様式変更によらずとも、道路工事承認申請書の「工事の概要」欄に工事内容を具体的に記載することで誤解が生じない事務処理を行うことが可能であると判断し、担当課においてこの対応を徹底しており、以後、承認工事の申請手続に係るトラブルは発生していません。

(4) 公園フェンスの修理 (区土木部)

我が社の売買物件に隣接する公園のフェンスが傾いており、原因となっている当該物件の車庫を解体することを条件に、市に直してもらった。しかし、車庫を壊したら連絡をするという約束を忘れており、市から「連絡がなかったので直しません。」と言われた。フェンスを直すという最初の話と違うし、車庫の解体後すぐに連絡をしなかったからといって、直さないということに納得できない。フェンスを修理することを前提に物件を仲介した我が社の信用にも関わる問題であり、また、子どもたちが怪我をしてからでは遅いと思う。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和2年12月)【不備なし】

市は、当初、フェンスは緊急で倒れるなどの危険性はなく、特に対応はしないと判断していたということです。オンブズマンも、現地で当該フェンスを確認しましたが、早急に対応が必要なほどの危険性はないと思われ、当初の市の判断に問題はないと考えます。しかし、市は、申立人からフェンスの傾きの原因となっている車庫を解体するとの申出を受けたことから、車庫の解体と同時に隣接するフェンスの基礎の掘り起こしを行えば経費を抑えて直すことができると考え、申立人に解体日が決まったら連絡するよう依頼したということです。

市は、申立人から解体日の連絡がなかったため、予定していた修繕を行えず、来年改めて現地を確認してフェンスを直すかどうかの判断をしたいと申立人に伝えたと説明していますが、オンブズマンとしても、車庫の解体と同時に直せば費用を抑えて修繕できるはずであったところ、その機会が失われたため、一旦、市が「特に対応しない」との判断に立ち返ったことはやむを得ないと思います。

一方で、車庫の解体日の報告を忘れたとはいえ、市が修繕するという前提で仲介し売買が成立した物件について、修繕するとの予定を変更されては会社の信用に関わるという申立人の憤りは、オンブズマンも十分理解できます。

この点、市としては、フェンスの修繕は車庫の解体と同時に対応することを前提としたものでしたが、申立人としては、車庫を解体すれば修繕してもらえるものと捉えており、互いの間に見解の相違があったようです。

個々の事情により言葉の捉え方は様々で、正しく伝えることが難しい場合もあると思いますが、市には、市民が求めている要望を念頭に、誤解が生じないよう、できるだけ丁寧な説明を行っていただきたいと思います。

なお、市によれば、修繕方法の再検討の上、当該フェンスは年内に修繕することとなったとのこと。市が申立人の要望に応え、迅速に再検討し対応したことは十分評価できるものと思います。

(5) 市の工事によってクラックが発生した塀の補償（下水道河川局事業推進部）

自宅前の道路で2年に渡って下水道工事が行われた。工事に先立って行われた事前建物調査の際、工事完了時の事後調査の実施値と比較すること、工事期間中の振動調査の実施（着工前・着工中・完了時）を申し入れたが、実際の振動調査は工事中の交通規制の状態で行われており、こちらの要望を全く理解していなかった。

また、工事で発生した振動によりブロック塀にクラックが発生したため、市に対し、ブロック塀の補償を求めたが、市は自らの責任を認めず、補償しようとしなない。このような対応には納得がいかない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年2月）【趣旨に沿い】

オンブズマンは当該工事における事前・事後調査の報告書を確認しましたが、1工区工事の事前調査と事後調査、1工区舗装工事及び2工区工事の事前・事後調査では、土台高測定の結果にはほとんど変化が見られなかったことが記載されており、当該工事によって当該外構付近の地盤変動は生じさせていないとの市の見解には合理性があると考えます。

次に、2工区工事施工中に行われた振動調査の報告書には、施工中の工事振動の測定結果、また施工の開始前及び終了後の交通規制解除時の交通振動の測定結果は、いずれも構造物に影響を与えるとされる値を下回っていたことが記載されています。

当該工事中、酷い振動が続いたとの申立人の主張に関し、市も、交通振動を発生させたことは事実であるとの見解を示しており、オンブズマンも、申立人が不快に思われる程の振動があったことは間違いのないと思います。ただ、調査結果において、その振動が構造物に影響を与えた可能性は低いことが示されていることから、当該工事において発生した振動は当該建物及び当該外構に影響を及ぼすほどの大きさではなかったとの市の見解には合理性があると考えます。

地質データを見ますと、当該地帯は地盤が非常に軟弱な状態であることが分かりました。そして、当該外構はブロック塀と鉄筋コンクリート塀とで構成されており、申立人が、ひび割れが発生したと主張されているのは、構造物としての一体性が小さく、日常的に交通振動等の影響を受けやすいブロック塀の部分とのことであり、塀の構造の違いがひび割れの発生の有無に影響を与えたことが推測されます。

以上の点を総合的に考慮すると、本件外構のひび割れは当該工事の影響によるものではなく、当該外構の原状回復工事の実施又は原状回復に必要な工事費用の負担はできないとの市の見解は、オンブズマンも納得できるところです。

ただし、市が、申立人の要望する振動調査の詳細な内容確認を怠ったまま対応を進めたことから、申立人に配慮して振動調査を行っているにも関わらず、そのことが申立人には全く伝わっていません。市は、当初から申立人の要望を正確に認識し、適切に説明等を行いながらコミュニケーションを図ることができていれば、申立人が不信感を募らせることなく、工事を円滑に進めることができたとの見解を示しており、オンブズマンもそのように思います。市においては、今後、同様のことが起こることのないよう、誠実な対応をお願いします。

(6) 市道の凍結による自動車損傷事故に対する市の対応（区土木部）

札幌市内のある坂道（以下「当該市道」という。）は、冬期間はロードヒーティングが稼働しているが、気象状況によっては路面が凍結し、車が滑り落ちてしまうことがある。

この冬、当該市道で車を停止させたところ、坂道を滑り落ちて後方の車に衝突し、前方の車も同様に滑り落ちて私の車に衝突するという事故が発生した。そのため、市に対して補償を求めたところ、当該市道ではロードヒーティングを稼働し、夜間に滑り止め材を散布するなどの凍結路面对策を行っているため、市の道路管理に瑕疵はなく、補償はできないとの回答があったが、以前から同様の事故が多数あったことからすると、道路管理に瑕疵があったものと思われる。

以上のことから、市の道路管理に瑕疵があったことを認め、補償してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年3月）【不備なし】

本件申立てを受け、オンブズマンは実際に現地を訪れ、本件事故がどのような場所で起きたのかを確認しました。当日は道路の雪は消えていましたが、急勾配の坂道が続き、自動車の運転手にとって気の抜けない場所であること、また、周辺住民の方々のご苦勞が想像できました。

市によりますと、当該市道は、ロードヒーティングの稼働、滑り止め材の機械散布（路面状況や気象状況を基に除雪業者が必要性を判断して行うもの）及び緊急散布（除雪業者の巡回や市民等からの通報により行うもの）を行っているとのことで、機械散布は令和2年12月及び令和3年1月は毎日、緊急散布は同年2月中旬の時点で4回行っており、そのうち2回は業者が巡回して自主的に行ったものであるとのことでした。

オンブズマンは、この冬は年末から低温が続く日が多かった印象があり、業者が自主的に緊急散布を行った回数は少ないように感じましたが、令和2年12月及び令和3年1月は機械散布が毎日行われていたこと、歩道に設置されている砂箱を利用できること、また、散布の効果は気温のみならず降雪状況にも左右されるものであり、その状況を見て、業者が散布実施の判断を適時行っていることからすると、一概に業者の巡回が少ないとは言えないように思います。

また、ロードヒーティングの設計気象条件は「降雪量：3 cm/h、気温：-7℃、風速：5m/s」とされており、市は、本件事故発生時はロードヒーティングの融雪能力を超え、一時的に滑りやすい状況となっていたとの見解を示しています。

オンブズマンとしても、どのような気象状況であっても常時良好な道路環境を保つことがベストだとは思いますが、無限に雪対策を行うことは現実的ではなく、市が、ロードヒーティングの能力を一定の気象条件で設定していることに問題があるということはありません。

以上のことから、オンブズマンは、あらゆる気象条件下で常に路面が凍結しないように管理することは困難であり、運転手には気象状況や道路状況に応じた運転をする義務があることから、市の道路管理に瑕疵はなく、賠償責任は発生しないとの市の見解に問題があるということはありません。

(7) 排雪作業に関する苦情に対する土木センターの対応（区土木部）

自宅周辺でパートナーシップ排雪作業が行われ、私は車を運転中、誘導員の誘導ミスにより、作業車と衝突しそうになった。そこで、このことについて土木センターに問い合わせたところ、作業を行った会社に対し、作業計画に従った要員の配置と明確な誘導をするよう指導したとの説明があったが、それは本来、当然行われていなければならないことであり、改善点が明確ではなく、そのため、実際に改善されたかどうかの確認ができない。また、本件に対する危機感の違いなのか、あくまでも事故が発生してからの対応であり、根本的に事故が発生しないための対策が取られておらず、このような対応は到底納得できるものではない。本件と同様のことや実際に事故が発生することのないよう、今後の改善策を明確に示してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年4月）【趣旨に沿い】

市は申立人に対し、電話やメールにおいて、①排雪作業の受託者に対して注意を適宜行い、事故が起きないように安全管理に努めていくこと、②受託者へは、作業計画に基づき適切な誘導員の配置と明確な誘導を行い、事故が起こることのないよう改めて指導したこと、③発注者である土木センターからの指導だけではなく作業側から改善内容を報告してもらうこととし、その改善内容を発注者側が確認し、必要に応じて発注者が改善内容を確認に行くこととする旨を回答しています。しかし、申立人は、これらの回答は事後処理の域を出ておらず、今後の危険再発や事故発生を防止するための改善策になっていないと不満を持たれています。

申立人から市に送信されたメールによりますと、申立人は、当日、2度も作業車と衝突しそうになり、誘導員に注意しても反省の様子もなかったとのこと。このような体験をされた申立人が、市が問題の誘導員を特定できず、単に受託者に対して事後的に指導し、作業側から示された改善内容について、発注者が必要に応じて確認に行くといった対策では、今後、事故が起こらないようになるのか不安に思われることは、オンブズマンも十分に理解できます。

申立人の指摘を踏まえ、市は本調査において、排雪作業においては、除雪車が頻繁に旋回や前・後進し危険を伴うため、生活道路といった狭い道路等、誘導だけでは安全性が確保できない場所については、一般車等に対し、できるだけ迂回を求めていきたいと考えているとして、申立人へのこれまでの回答から更に一步踏み込んだ対策を挙げており、このような市の姿勢はオンブズマンとしても評価できると思います。

市においては、危険や事故の可能性を未然に排除できるよう、作業ルールを更に検討し、歩行者や運転者の安全を確保するための排雪作業マニュアルの見直しを進めるとともに、ドライブレコーダーの活用など、受託者の作業マニュアル順守を常時確認し得る工夫を加え、わかりやすく有効性の高い対策を進めていきたいと思っております。

4 税・財産分野

(1) インターネットからの納税における決済手数料の徴収 (財政局税政部)

住民税をインターネットからクレジットカードで納付したところ、決済手数料を取られたが、なぜ納税者が決済手数料を支払わなければならないのか。

金融機関等で納付する場合には決済手数料はかからない。手間という観点からすると、金融機関等の方が店員の手間がかかっていると思われるが、金融機関等は決済手数料なしで収納業務を請け負っているのか。もし、札幌市が他の業務と併せて金融機関等に業務を委託しているのであれば、クレジットカードによる納付についても金融機関等と同様の仕組みにして、納税者の負担をなくすべきだ。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和2年7月)【不備なし】

市税を納付する際、金融機関の窓口やコンビニ、あるいは口座振替を利用する場合には、納期限までに手元や当該口座に現金を用意する必要があり、それができなければ滞納と判断され、延滞金が発生する可能性があります。その一方、クレジットカードを利用する場合は、その場で現金が必要ではなく、一回払いや分割払い、リボ払いなどの支払方法により、実際に金銭負担をするまでの間の「期限の利益」を受けることができます。また、利用額に応じて発生するポイントサービスによる利益還元も受けられるほか、市のホームページによりますと、所定の手続を経ることにより、支払にポイントを使うこともできるようです。

このように、クレジットカード納付の場合には、金融機関等で納付した場合には受けられない様々な利益が生じることからすると、オンブズマンとしても、市が、他の納税者との公平性という観点から、クレジットカード納付において、決済手数料を納税者負担としていることに問題があるということはありません。また、金融機関等で市税を納付する場合の手数料について、集金代行や業務委託契約といった業務の性質上、市が負担していることに問題があるということもできません。

市は、今後、クレジットカード納付における決済手数料負担について、利用者への説明方法について検討するとともに、ホームページにおけるわかりやすい説明についても併せて検討したいとの見解を示していますので、オンブズマンとしても、納税者がどの方法で納税するのがご自身にとって最善かを選択できる助けとなるよう、よりわかりやすい記載となることを期待します。

5 その他の分野

(1) 特別定額給付金の振込みの遅れ（保健福祉局総務部）

当初、申請後1週間から10日で振り込まれると言っていた特別定額給付金の振込みが3週間もかかると言う。当初の予定より振込みが遅れることについて早めに知らせがなかった。郵送にすると時間がかかるので、郵送申請より先にオンライン申請の受付を開始すべきではなかったのか。振込みが遅れていることに納得できない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年7月）【不備なし】

本給付金の給付率は自治体によってかなり開きがあるようです。政令指定都市においても、2020年6月12日時点において、給付率が2桁に満たない自治体が多数ある中において、47.2%という給付率の札幌市は政令指定都市中2番目の給付率であり、全国第4位の人口を有する大都市としては十分な進捗状況であるとオンブズマンは思います。したがって、給付手続における札幌市の取組は評価できると考えます。

問題は、当初1週間から10日で給付することを告知していながら振込みが遅れたことです。市の説明によれば、申請書の返送のスピードが想定以上に早かったため開封作業が間に合わず、給付に遅れが生じたとのことでした。振込みが遅れることについて、同年6月5日、ホームページに掲載したとのことですが、受付開始直後に申請が殺到したのであれば、受付開始直後の5月下旬の早い時期にはホームページに掲載できたのではないかと思います。

なお、政令指定都市の中で札幌市のみがオンライン申請の受付開始日が申請書の発送より遅く、他の政令指定都市はいずれも申請書の発送より先にオンライン申請の受付を開始していました。

報道によると、様々な理由によりオンライン申請を休止又は停止している自治体も少なくないようです。実際に二重給付という問題も複数の自治体で発生していました。

オンライン申請は当初、迅速な給付が可能になると期待されていましたが、マイナポータルでは入力にミスがあっても受付が可能である上に住民基本台帳とも連動していないことから、自治体の職員が申請内容と世帯情報を突合しながら内容の誤りや重複がないかを確認する作業を行っており、郵送申請よりオンライン申請の処理に時間がかかっているのが実態のようです。

市はこれらの事態を想定し、マイナポータルにおいて入力された情報を住民基本台帳の情報と照合する新たなシステムの開発に時間を要したためオンライン申請の受付の開始時期が遅れたとのことでした。

オンブズマンとしても、これらの事態を想定して、市が独自のオンライン申請システムを開発した上でオンライン申請の受付を開始したことは、高い給付率に繋がっているとも推測されることから、市の対応は合理的かつ適切であったと考えます。

(2) 市営住宅の賃料（都市局市街地整備部）

私が、市営住宅に住んでいた親の退去手続きを進めていたところ、親が期限までに収入証明書を提出していなかったことから、期限後から賃料が2倍に増加していたことが分かった。

修正申告をすることで賃料増加分を還付できないかと担当課に問い合わせたところ、担当の職員から、今収入証明書を提出しても遡って家賃減免はできないとの回答があり、理由については、折り返し返事をするとのことだった。

親は高齢に加え、病状が悪化して外出が難しかったのに、遅れて提出することが一切認められないというのはひどいのではないかと。市税などでは遅れて申告することもできるのだから、今回の件についても一定の猶予をするのは当然ではないかと思う。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年8月）【趣旨沿い】

市営住宅の家賃は、入居者及び同居者の収入申告書の提出を受けて翌年度の家賃が決定されるため、収入申告書を提出していなかった親の家賃が近傍同種家賃額になったことは、オンブズマンもやむを得ないと考えます。

入居者に配布している「収入申告書の提出について」の説明資料には「申告が困難な際にはご相談ください。」とのお知らせ文を入れているということですが、入居者の生活状況や病状を市が判断することはできないため、入居者本人や親族等からの申出がない限り、市の側から特別な対応をすることは難しいように思います。

ただ、過去に申立人の親族から親の病状について申出があったことから、その時点で、病状を確認できる書類の有無や、毎年度の収入申告をすることが困難な事情にあたる者と判断される場合、収入申告義務を免除できるといった関係法令の確認、担当課への相談等、もう少し踏み込んだ対応をすることも可能だったのではないかと思います。

市は、今後、収入申告書が未提出の入居者に対しては、原則、近傍同種家賃を適用することになっているが、入居者や親族からの問合せ等に対し、法令等の再確認を行った上で処理・説明することを徹底し、担当課をはじめ、公社に周知して適切に対応するとのことでした。

また、聞き取り調査の際の市の説明によれば、事前に申出があれば、入居者本人が収入申告をすることが困難となる場合に申告書類を親族等に送付することができるとのことでした。オンブズマンとしては、そのような手続きがあることについて、入居時の説明等で周知徹底されることを期待します。

市の改善等の状況（令和3年4月フォローアップ調査）

入居説明会と市住ガイドにおいて、入院などにより長期不在となる場合には、その旨を住宅管理公社宛てに届出いただくようご説明しておりますが、令和3年度の市住ニュースにおいても、本人による収入申告等の提出が困難となる場合には、事前に住宅管理公社宛てに相談いただくようとの案内を掲載します（7月発行号に掲載予定）。

(3) 住民票訂正に関する市の対応（市民文化局地域振興部）

私は長年、海外に居住していたが、住民票は札幌市に置いたままであった。帰国後、年金事務所に対し、年金受給資格取得のため海外に居住していた期間の認定を申し込んだが、住民票の海外転出を行っていなかったため、日本不在によるカラ期間不明とのことで拒否された。

そこで、住民票訂正について市民文化局地域振興部戸籍住民課に相談したところ、本来は過去の変更が可能であるが、カラ期間後、一度住所を変更したため、それ以前の訂正は不可であること、そして、その理由について、システム及び規定により、また、前例がないためとの説明を受けたが、そのような理由で訂正できないことに納得がいかない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年11月）【不備なし】

市は、住民記録・印鑑オンラインシステム（以下「システム」という。）上、申立人が希望するような処理を行うことができないため、その旨の回答をしたが、前例がないとの説明を行った事実は認められなかったと説明しています。ただ、申立人の相談内容からすると、届出していなかった過去の国外への転出及び国外からの転入の内容を住民票に反映させたいとの趣旨と理解されることから、そうであれば、住民基本台帳法上はこれを妨げる規定は存在せず、届出を受付すること自体は可能であったため、届出自体ができないかのような誤解を与えてしまったことは適切とは言えない対応であったとしています。

住民基本台帳法上、転出及び転入の届出の制限は特段認められませんので、オンブズマンとしても、届出自体ができないかのような説明は適切ではなかったと思います。今後、手続の説明に際しては、正確を期していただきたいと思いをします。

市は今後、システムを所管する総務局情報システム部システム管理課と協議し、対応方法を検討したいとの意向を示していますが、結論が出るまでに一定の期間を要する可能性があるとのことです。オンブズマンも、複雑な対応が必要であることは理解できますので、申立人におかれては、ある程度の期間がかかることにはご理解をお願いしたいと思います。

なお、市の回答にあるとおり、住民票の転出入の訂正により年金の処理は対応できたとしても、国民健康保険その他の諸手続が、申立人が国内に継続して居住している前提で行われている可能性があり、その場合、予期しない影響が生じる懸念があります。

市は、申立人の目的である年金受給資格の認定について、住民票への反映だけでなく、その他の手段によることができないかも含め、可能な対応を検討したいと考えており、申立人からの相談があれば適切に対応するとの見解を示していますので、申立人におかれては、改めて市に相談されてはいかがかと思いをします。

(4) 委員会傍聴に伴う写真撮影、録画等の制限（市民文化局市民生活部）

札幌市アイヌ施策推進委員会（以下「当該委員会」という。）の傍聴に当たり、写真撮影、録画等の承認申請を行ったところ、札幌市アイヌ施策推進委員会傍聴要領運用指針（以下「運用指針」という。）により写真撮影及び録画は報道機関に限定されている旨の通知が来た。運用指針は改正の過程が不明瞭であり、憲法上の知る権利などの市民の正当な権利を侵害している。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年11月）【不備なし】

当該委員会の傍聴に関しては、札幌市アイヌ施策推進委員会規則において、「委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。」とされており、これに基づき定められた札幌市アイヌ施策推進委員会傍聴要領（以下「要領」という。）において、傍聴に関する具体的な事項が定められています。さらに、「委員会の傍聴に関し必要な事項は、委員長が定める。」とあり、傍聴についてさらに具体的な運用が運用指針として定められています。

市によれば、当該委員会の傍聴希望者が増加し、定員を上回ることも予想されたため、要領に基づき、委員長の定めにより、要領に不足する項目の考え方を整理しておくための内規として運用指針が策定されたとのことです。これらの規定をオンブズマンも確認しましたが、運用指針の策定の過程に問題はないものと判断します。

オンブズマンは市のホームページを確認しましたが、当該委員会の議事録及び配布した資料が公開されていました。さらに、傍聴人数の制限をする場合があるものの、傍聴人の傍聴そのものは許されています。

よって、オンブズマンは当該委員会において写真撮影、録画が傍聴人に認められていないとしても、傍聴人の写真撮影、録画等の禁止に至った手続に問題はなく、憲法上の知る権利を始めとする市民の正当な権利を侵害していることになるとは考えられません。

ただ、要領だけを読むと、一般傍聴人も事前に申請をすれば写真撮影、録画等が可能であるように読めます。運用指針は内規であって一般に公開されていないようですので、運用指針も要領と同様に市民に分かりやすく公表されていることが望ましいと思います。

市の改善等の状況（令和3年4月フォローアップ調査）

会議の傍聴を希望される市民が事前に傍聴方法の取扱いを知ることができるよう、「札幌市アイヌ施策推進委員会傍聴要領」及び「札幌市アイヌ施策推進委員会傍聴要領運用指針」をホームページに掲載しました。

(5) 市営住宅の敷金の減免に関する説明（都市局市街地整備部）

私は市営住宅に入居した際、家賃減免の決定がなされたが、敷金は減免前の家賃の 2 か月分を納入していた。本来は減免決定後の家賃の 2 か月分が納入金額だと思い問い合わせたところ、市からは、最初に納付した金額が正しいとの回答が届いた。なぜ市営住宅には敷金の減免制度がないのか、説明してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 3 年 1 月）【趣旨沿い】

市によれば、市営住宅の敷金の減免については、市営住宅条例第 14 条及び第 16 条第 2 項に規定されているとのこと。その上で、市営住宅条例第 14 条各号のいずれかに該当する場合、敷金の減額若しくは免除をし、又は徴収の猶予をすることができるとのこと。

しかし、市は、家賃が減免されたのだから、家賃に合わせて敷金も減免されるのではないかという申立人の問合せに対し、「敷金につきましては、減免前の家賃額の 2 か月に相当する額となります。」と説明するのみで、敷金の減免制度があることについて申立人に説明をしていなかったようです。

このことについて、市は、市営住宅の敷金の計算方法のみを説明し、敷金の減免についての説明をしていなかったことを認め、この度の調査において、申立人に対して謝罪しています。また、市によれば、申立人は市営住宅条例第 14 条に該当していることから、敷金についても減免の申請を行うことができるとのこと。

とすると、申立人の敷金は、敷金の減免の申請を行えば、減免後の家賃の 2 か月分の額になる可能性がありますので、減免前の家賃の 2 か月分に相当する額になるという市の説明は誤っていたこととなります。

申立人は、市営住宅の敷金の減免について、市から何度か説明を受けていますが、本件申立てに至るまで、市営住宅の減免制度について一度も適切な説明を受けることができませんでした。

市は、敷金の減免についての説明を失念しており、対応について丁寧さを欠いていたと回答していますが、オンブズマンとしては、家賃や敷金の減免を申請する市民の方々には生活がかかっているわけですので、市には制度の説明にあたっては一層の正確を期して対応していただきたいと思います。

市の改善等の状況（令和 3 年 4 月フォローアップ調査）

令和 3 年度から市営住宅の入居者募集のパンフレットに「敷金の納付が困難な場合には、減免等のご相談を承りますので、公社募集担当係（電話 011-205-3071）までご連絡ください（条件あり）。」という記載を追加しました。

(6) 賃借施設を返却する際の原状回復（交通局高速電車部）

数十年にわたり、交通局から施設の部屋を賃借し、使用していた。当初、退去の際の原状回復は常識的な範囲内で行えばよく、完全な原状回復にはこだわらないという約束であったため、私共で部屋の断熱工事等をしていたが、この度、部屋を返却するに当たって、担当課から原状回復を求められた。別の部屋を返却する際に原状回復を求められたことはなく、返却時の条件が違うことに疑問がある。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年2月）【不備なし】

市の庁舎、消防施設、学校、図書館、公民館、公営住宅、公園等の市の施設は、地方自治法第238条第4項において「公用又は公共用に供し、又は供することと決定した財産」と規定されている行政財産であり、本件施設の部屋もこれに当たります。行政財産は公用又は公共用に供し、又は供することを目的としているので、本件のような民間への賃貸は目的外使用となります。地方自治法第238条の4第7項において、「行政財産は、その用途又は目的を妨げない限度においてその使用を許可することができる。」と規定されており、行政財産の目的外使用は、例外的にその使用を認める行政上の許可処分であり、その使用許可条件として、将来当該財産を本来の目的に使用できるよう使用許可の解消時の原状回復が必要とされると考えられます。

本件においては、行政財産使用許可書に退去時の原状回復について明記されていることから、オンブズマンは、返還する部屋は、過去のいきさつとは関係なく、申立人に原状回復して返還する義務があると考えます。原状回復がなされず、次の利用者がこれらの改築による制約を受容しない場合、新規の利用者の募集の障害となります。一方で、市が撤去費用を負担すれば、一般市民の税金を使用することになります。したがって、「使用者は、（中略）使用財産を原状に回復して返還しなければならない。」とする使用許可条件は行政財産を管理する市の対応として合理的であるといえます。

なお、賃借当初の約束については、オンブズマンはその発言の有無について確認することができず、判断することができません。

また、別の部屋を返却する際に原状回復を求められなかったことについて、市は、部屋の返却時に現地で協議し、防音加工済みの壁は新しい使用者に影響がないと判断してそのままの返却を認めたと説明しています。一方、本件で返却される部屋の場合は、床の底上げがなされ、作り付けの本棚、間仕切りなどが設置されており、原状を変更されたままでは次の利用に支障が生じる可能性があることを考えると、オンブズマンとしては、別の施設の部屋の返却時と対応が異なってもやむを得ないと思います。

(7) 市営住宅家賃の支払に関する市の対応（都市局市街地整備部）

私は市営住宅入居者の親族で、代理人として家賃の支払等の管理を任されている。

担当課から家賃の滞納に関する連絡があり、とりあえず手元に準備している 2 か月分の家賃を支払うことを約束した。多忙のため約束の期日までには支払えなかったが、その後、約束していた以上の金額を支払った。それにもかかわらず、担当課から、支払がないと追い詰めるような電話があった。電話をしてきた職員は、一方的に話し、私の話を全く聞こうとしなかった。

その後、私の方から担当課に電話をかけ直したところ、市の方で支払の確認に時間がかかるので、まだ確認できていないとの説明を受けたが、そうであるならば、普通はまずその説明を行い、支払をしたかどうかの確認をすべきではないのか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 3 年 2 月）【不備なし】

申立人においては、既に支払ったのだから、市は、当然そのことを知っているにもかかわらず、まだ支払っていないかのような指摘をして、連帯保証人にも連絡するとまで言及されたことに憤慨され、本件申立てになったと思います。オンブズマンとしては、申立人のお気持ちは理解できるところです。

他方、市においては、システム上、支払があっても、確認できるまでには 1 週間ほどかかるため、当初は、期日までに申立人が支払っていないという前提で話をしており、更には、要綱のとおり連帯保証人に通知・請求することに言及しただけであり、規定に従った対応をしたものと理解しているようです。

お互いの顔が見えない電話においては、行き違いが発生しやすい状況であるうことは容易に想像できます。本件においても、顔を合わせて話をしていれば、申立人が期日までに支払ができなかったものの、その後に支払ったこと、また、システムでは支払から約 1 週間経たないと入金を確認できないことを、話の中から自然に了解できていたのではないかと思われる、この点については大変残念に思います。

ただ、市においては、電話対応について、多忙であったという申立人の状況を考慮し、日を改めるなどの配慮を行うことが望ましかったとの見解を示しており、オンブズマンとしても、申立人の状況等に配慮した対応を望みます。

なお、入金から確認までに 1 週間ほどかかることについては、一般市民は知らないものと思います。そのことを周知しておくことと本件のような行き違いが減るように思いますので、市においては、この点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（令和 3 年 4 月フォローアップ調査）

担当者が電話等で入居者に対して入金確認を行う際には、市が確認できるようになるまでに時間を要することをはじめに入居者に伝えることで、行き違いを防いでいます。

(8) 電子証明書に関する職員の説明不足 (区市民部)

マイナンバーカードの申請中に転居したため、交付と同時に住所変更を行った。後日、確定申告で電子証明書を使用しようとしたところ、税務署から電子証明書が前住所のままで失効していると連絡があった。

住所変更手続きと同時に電子証明書暗証番号も変更する必要があるということは、説明されないとわからない。このような事例は多いようで、非常に問題がある対応だと思う。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和3年3月)【趣旨に沿い】

利便性を期待してマイナンバーカードの交付申請をしたにも関わらず、必要な時に使用できなかった申立人の憤りはもったもな事と思います。

市の説明によると、本来、受付担当職員が「署名用電子証明書は住所変更により失効するため、e-Tax等で利用するのであれば、新規発行が必要である」旨を説明し、必要に応じて署名用電子証明書新規発行申請書に記入していただき発行処理すべきところ、これを失念したこと、また、受付、審査担当職員の作業工程におけるチェック機能が不完全であったことが原因であるということです。

市は、本件苦情申立てを受け、事務処理マニュアルの変更届の様式について、署名用電子証明書手続の確認欄を追加し、各区に改善した様式の提供を行ったということです。

今後は、住所変更等があった場合、受付担当において署名用電子証明書に関する確認を行い、変更届の署名用電子証明書手続の有無の欄にチェックをつけることとし、その後、審査担当が従来の審査に加え、当該チェックの有無を確認するなど、受付時と交付時の各担当が確認し、審査も2回行うことで、必要な署名用電子証明書の発行漏れを防ぐと述べています。

オンブズマンとしては、カード交付の際渡される「電子証明書」及び「個人番号カード」の利用案内に詳細が記載されているとはいえ、カード本体の有効期限と電子証明書の有効期限が別であることや、パスワードの扱いや引越等に伴うカードの券面情報の変更手続など、市民にとっては複雑な内容であると感じました。その点については、市においても、カードや電子証明書関係の事務は、複雑で細かな対応が求められることから、職場研修などを通じて事務処理の再確認を行うことによって、このようなことが再び起こらないよう取り組んでいくと回答しています。オンブズマンとしても、行政として間違いなくわかりやすく市民に伝えていくことに努めていただきたいと思います。

(9) 戸籍住民課における入力ミス（区市民部）

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。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（調査結果通知：令和3年4月）【趣旨沿い】

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入力の内容に誤りが無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。

申立人の名前の誤りは、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、オンブズマンは、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、2年程前とのことであり、苦情の原因となる事実があった日から1年以上経過していることから、オンブズマンの調査対象外となります。したがって、事実関係については調査できませんでしたが、市は、職員の確認が甘かつた可能性があるとして誤りがあつ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つ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、再発防止の取組として、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つたものと思われまふ。オンブズマンとしても、市が講じる改善策により、今後、同じような誤りが起こらないことを市に期待します。

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るとオンブズマンは考えまふ。オンブズマンは市に対し、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ふ。

(10) 名刺と職員証の提示の拒否（区市民部）

私は生活保護を受けている知人から保護事務の一切を委任されたことから、今後は全て私に対応するので本人には一切連絡を取らないよう保護課に通知した。しかし、保護課から拒否されたため、総務企画課広聴係に行き保健福祉部長との面会を求めたが、窓口の職員の対応が悪く、待たされた上、了解もなく保護課の職員を呼ばれた。そのため、対応した職員の謝罪文と総務企画課全職員の名刺の交付と職員証の提示を要求したが断られた。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年4月）【不備なし】

市は、申立人から広聴係に保健福祉部長との面会の要望があった際、広聴係で判断することが難しいため、広聴係長が保護課に連絡し、対応した職員が「担当課へ連絡したので少しお待ちください。」と説明したところ、申立人から突然、総務企画課全職員の名刺等の要求があったと説明しています。

オンブズマンとしては、保健福祉部長との面会の要望への対応を広聴係が判断することが難しいのは当然で、所管課である保護課に連絡したこと及び「お待ちください。」と説明した市の対応に、何ら問題があるとは思いません。申立人からすると、広聴係が検討に時間を要していたことや知人の担当課である保護課が関わってきたことへの不満から、名刺等の要求になったのかもしれませんが、これらの要求を検討するために時間を要するのは仕方がないことであると思います。

さらに、市が、名刺や職員証の提示は市民対応等の際に、担当した職員が必要に応じて身分を証明するために行うのが主たる目的であるとし、当該課全職員を対象にすることに対し、情報提供の趣旨との整合性に疑問があると判断したことは、オンブズマンとしてもやむを得ないと考えます。したがって、総務企画課長が職員の謝罪文と全職員の名刺等の提出を断ったという市の対応に問題はなかったと思います。

職員が、市民の相談や要望に真摯に対応しなければならないのは当然のことです。そこに情報や知識の違いからくる誤解などが生まれないように留意することは不可欠です。一方で、対応に時間がかかったからといって、本件のように即座に担当課全職員の名刺提出を求めるような行為は、責任を持って職務に取り組む職員をいたずらに委縮させ、行政の適切な遂行の妨げになるのではないかとオンブズマンは危惧します。

Ⅲ オンブズマンの発意による調査（令和２年度）

街路灯の安全対策

札幌市オンブズマン 房川 樹芳

調査の趣旨

令和元年度、オンブズマンに対し、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、当該街路灯には腐食が認められたものの破損箇所や欠陥部分がないこと、街路灯と車の位置関係により算出される落下角度などの落下状況が不自然であることから、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。例えば、平成 28 年（2016 年）には大阪府池田市で、小学 4 年生の女儿が倒れた街路灯の下敷きになり人差し指を切断する重傷を負っています。また、平成 29 年（2017 年）には広島県広島市で、倒壊した街路灯が走行中の車を直撃する事故がありました。他にも、静岡県静岡市（平成 24 年（2012 年））、北海道苫小牧市（平成 25 年（2013 年））、静岡県焼津市（平成 27 年（2015 年））、岡山県倉敷市（平成 28 年（2016 年））、福岡県北九州市（平成 29 年（2017 年））等、毎年のように街路灯の折損事故が発生しています。

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。

他方、街路灯等の落下や倒壊による第三者被害を防止する観点から、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。

市の回答

(1) 街路灯の設置状況について

市が設置ないし管理している街路灯は146,790灯あり、そのうち、令和元年7月に折損事故が発生したものと同一タイプである単独柱は28,734基あります（令和2年4月1日現在）。設置後年数の内訳は以下のとおりです。

設置後年数	基数（単独柱）
10年以下	3,558基
11～20年	6,105基
21～30年	11,417基
31～40年	4,182基
41年以上	3,000基
不明※	472基
計	28,734基

※設置後年数が不明な理由は、市が他の管理者から管理を引き継いでいるため。

(2) 街路灯の点検及び改修等について

街路灯単独柱の点検については、一般競争入札により土木系の設計コンサルタント業者に点検業務を委託しています。点検の実施にあたっては、総点検実施要領（案）のほか、「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（平成29年3月国土交通省道路局）」に基づき、札幌市道路照明施設点検調査業務仕様書及び特記仕様書（道路照明施設点検調査業務）（以下「仕様書」という。）において、点検の方法や基準などを定めています。

点検の実施時期については、定期点検として、簡易な点検を行う中間点検と近接目視や詳細調査等を行う詳細点検を5年毎に交互に繰り返すよう要領に目安が示されています。（要領5-解説③）。

本市においては、5年に1度を目安として、平成26年度から、市が管理する街路灯単独柱全てを対象に定期点検（詳細点検）を実施しています。市内各区のエリア単位で毎年約2,000～6,000基の点検を行って、令和元年度までの6年間で全基の点検を終了し、令和2年9月から2巡目の定期点検を開始しています。

点検の内容ですが、要領に示されている点検表（点検結果票）に基づき、街路灯の支柱、灯具等の部位ごとに高所作業車等を使用して近接目視、触診、打音検査等を行い、また、近接目視などの結果から必要に応じて超音波パルス反射法による残存板厚調査等の詳細調査を実施します。

本市では要領を適用し、健全度を判定区分ⅠからⅣの4段階で評価しています（要領表13-1-1）。判定区分Ⅰ（健全）は監視や対策を行う必要のない状態

であり、判定区分Ⅱ（予防保全段階）は状況に応じて監視や対策を行うことが望ましい状態をいいます。判定区分Ⅲ（早期措置段階）は早期に監視や対策を行う必要がある状態をいい、該当した場合は5年以内に改修等の対応をすることとしています。判定区分Ⅳ（緊急措置段階）は緊急に対策を行う必要がある状態をいい、緊急性が極めて高いことから、該当した場合は速やかに撤去することとしています。

定期点検以外での街路灯の改修としては、札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2015において計画されたLED街路灯推進事業に併せて、灯具をLEDに交換する際に老朽化した街路灯単独柱1,893基の建て替えを行っています。LED街路灯推進事業は、令和元年度に策定された札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2019においても引き続き計画され、老朽化による倒壊事故等での第三者被害の防止を目的として、年間290基（4年間で1,160基）の街路灯単独柱の建て替えを行っています。

(3) 街路灯の危険性に関する市民からの通報について

街路灯に関する市民からの苦情や問合せについて、灯具の不点灯等の申出を除くと、令和元年7月の当該折損事故の後、同年8月に市民から「街路灯の下部に穴が開いているが倒壊の恐れがないだろうか。」との問合せが1件寄せられています。

通報を受けて、すぐに街路灯維持修繕業者が現地を確認したところ、点検口蓋部に腐食による穴が確認されましたが、構造体そのものには影響がなく、緊急を要する状況ではないことを確認しました。その後、区の職員が現地を確認し、応急処置（蓋部からの水の侵入を防止するためのテープ設置）を行いました。また、通報者に対し、応急処置の実施と令和2年度に建て替えを行う予定である旨を伝え、令和2年10月に建て替えを終了しています。

(4) 折損事故について

本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当該折損事故（以下「1件目の折損事故」という。）に加え、令和2年3月及び同年10月にも南区において折損事故が発生しています（以下「2件目の折損事故」、「3件目の折損事故」という。）。

1件目の折損事故について、折損した街路灯単独柱は昭和63年（1988年）4月に設置されており、事故時には31年が経過していました。平成29年度（2017年度）の定期点検において、近接目視及び打音検査を実施し、点検の結果、判定区分Ⅲとなったことから、5年以内に改修等の対応を行う予定でした。

事故発生後、過年度に実施した点検において、判定区分Ⅲの街路灯1,194基及び折損したものと同様のY型街路灯974基を緊急点検しました。その結果、腐食が明らかに進行しているものは見受けられませんでした。台風等に備え、より安全性を高めるために、今後改修や撤去が必要と思われる141基を撤去しました。

2 件目の折損事故について、折損した街路灯単独柱は平成 14 年（2002 年）2 月に設置されており、事故時には 18 年が経過していました。平成 27 年度（2015 年度）の定期点検において近接目視及び打音検査を実施し、点検の結果、判定区分Ⅱとなったことから、次回の点検で腐食の経過を確認する予定でしたが、折損に至ったのは支柱部が常時滞水状態にあり腐食進行を加速させたことが原因でした。

事故発生後、折損した街路灯単独柱と類似条件となる、土中に埋設されている街路灯単独柱のうち、設置後 10 年以上経過した 3,792 基を緊急点検しました。路面境界部を特に重点的に点検し、土砂の掘削や防食テープの剥離などを行い、目視により点検を実施しました。その結果、腐食が進行し今すぐ危険な状態のものは確認できませんでしたが、台風等に備え、より安全性を高めるために 32 基の撤去を行いました。

さらに、本調査の実施中、令和 2 年 10 月 5 日、南区にて 3 件目の折損事故が発生しました。折損した街路灯単独柱は昭和 61 年（1986 年）4 月に設置されており、事故時には 34 年が経過していました。平成 27 年度（2015 年度）の定期点検において、近接目視および打音検査を実施したところ、板厚調査では管理板厚（今後 5 年の間に限界板厚に達する可能性のある板厚）以上でしたが、基部の腐食による膨張剥離があったことから、判定区分Ⅲとなり、5 年以内に更新（建て替え）することとしていました。令和 2 年 7 月 3 日、共架灯へ切り替える工事を発注し、同年 11 月に工事を実施する予定でした。

事故発生後、折損した街路灯単独柱と類似条件となる、路面境界部がアスファルトの街路灯単独柱のうち、判定区分Ⅲかつ設置後 25 年以上経過した約 600 基に対し、緊急点検を実施しました。その結果、今すぐ危険な状態のものは確認できませんでしたが、今後緊急対応に及ぶ恐れのある 36 基の撤去を行いました。

緊急点検は、スピードを重視して街路灯維持修繕業者ではなく市の職員が点検にあたり、対象となる街路灯に対し、近接目視や打音検査に加え、支柱を揺らすなどの内容を行っています。

折損した街路灯単独柱 3 基はいずれも土中に埋設されていたものであり、折れた部分は支柱の根元が腐食していた状況でした。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ものと考えています。

(5) 街路灯の安全対策について

平成 26 年度より市内各区のエリア単位で点検を開始し、令和元年度までに 10 区全ての街路灯単独柱の点検を終え、点検結果に基づく修繕や更新を実施していましたが、令和元年度から 3 件の折損事故が発生しました。幸いにも第三者への被害はありませんでしたが、事故発生が人命に関わる可能性もあるため、万全の対策が必要となります。

そこで、道路利用者の安全確保・安全安心なまちづくりを目指して、街路灯のより厳格な点検調査や、事故発生リスクの回避策等を盛り込んだ「街路灯維

持管理計画」を令和3年度中に策定することとしています。

また、限られた予算の中でより安全性を高めるため、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、市内各区のエリア単位において判定区分Ⅲ及びⅡを先行して行っています。併せて、仕様書の内容を見直し、支柱の基部の判定にあたって、支柱内外部に発錆が確認された際は、超音波パルス反射法による残存板厚調査を実施し、より安全性を考慮した詳細な点検を実施することとし、令和2年7月から内容を修正した仕様書を使用しています。

さらに、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ころです。

これらの調査・検討の結果を踏まえ、将来的なコスト縮減も図りながら、長期的・持続可能な街路灯の維持管理を行い、安全性確保に努めたいと考えます。

オンブズマンの判断

今回の調査に当たり、オンブズマンは、街路灯の安全対策について、札幌市を除く政令指定都市19市を対象にアンケートを行い、16市から回答を得ました。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。

(1) 現状の点検について

市によれば、総点検実施要領(案)、要領、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。以下、点検の頻度及び内容、評価の基準などについて検討します。

ア 点検の頻度について

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(要領7-(3))。

アンケートにおいては、大多数の都市が10年毎に交互に行うまたは5年毎に行うなど要領に準じているようでしたが、定期点検を実施していない都市もありました。

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。各都市により街路灯の定義が異なり、厳密な比較はできませんが、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。毎週約40基から115基の点検を行っていることとなります。

市から提出された資料を確認しますと、点検表の作成や写真撮影といった現場確認の調査をした上で、対象となる街路灯の損傷程度の評価及び健全性

の診断をしなければならず、時間がかかると共に慎重さを要する作業と思います。単独柱に限定しない街路灯であれば146,790灯あるとのことですので、その点検も加えると連日大変な作業を実施しているものと推察します。

なお、市の定期点検は、5年毎に詳細点検を行っているとのことであり、詳細点検と中間点検を繰り返してよいとする要領を一步進めていると評価できます。

また、定期点検の他、札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2015において計画されたLED街路灯推進事業に併せて、街路灯単独柱1,893基の建て替えを行い、引き続き計画されたアクションプラン2019においても、年間290基（4年間で1,160基）の街路灯単独柱の建て替えを予定しているとのことであり、このアクションプランにおける取組は安全を優先した事業として評価できると思います。

その他、市民からの通報に対しても丁寧に対応しており、市の点検の頻度については全体的に適切に実施されているものと評価できます。

イ 点検の内容について

(ア) 詳細点検

詳細点検の方法は、要領によると、近接目視及び詳細調査によるとされています。

近接目視では所定の部位に対して点検用資機材を併用して近接目視を行い、必要に応じて触診や打音等を併用して行うとされています。これは、通常目の行き届かない箇所を点検することが目的とされています。

また、近接目視の結果などから必要に応じて、非破壊検査を行う詳細調査を実施するとされています。その内容としては、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（要領8-(3)-①及び要領8-解説(3)-①）。

市によると、点検の内容について、要領に示されている点検表に基づき、街路灯の支柱、灯具等の部位ごとに高所作業車等を使用して近接目視、触診、打音検査等を行い、また、近接目視などの結果から必要に応じて超音波パルス反射法による残存板厚調査等の詳細調査を実施しているとのこと。これは要領に定められた点検方法に沿って行われているものと思います。

(イ) 弱点部位

要領では、予め特定した弱点となる部位の変状の特徴、詳細調査の内容等も示されており、弱点部位として、(a)支柱の亀裂、破断、(b)路面境界部、(c)標識板取付部、(d)支柱内部、(e)ゆるみ・脱落、(f)支柱継手部、(g)トンネル照明とされています（要領8-解説(3)-①）。

また、要領では、弱点となる部位の中でも路面境界部の腐食が突然の

倒壊を起こす要因になることが指摘されています。そのため、路面境界部の腐食については、その状況を目視により確認し、必要に応じて板厚調査を実施することが推奨されています（要領 8-解説(3)-①-(b)）。

実際に札幌市において発生した 3 件の折損事故はいずれも街路灯の路面境界部の腐食によるものでした。アンケートにおいても、回答のあった 16 都市のうち半数の 8 市で、過去 10 年以内に強風等による街路灯の支柱が折損する事故があり、いずれも札幌市において発生した 3 件の折損事故と同様、路面境界部の腐食が原因と思われる内容でした。要領において述べられているとおり、実際の折損事故においては、路面境界部の腐食がその原因の多くを占めていることは明らかであると思います。

そこで、もう少し詳しく路面境界部の腐食調査について、要領、市の回答及びアンケートの結果などをみていきます。

(ウ) 路面境界部の腐食調査

路面境界部の腐食調査は、要領によると、近接目視の結果などから必要に応じて実施する調査ではありますが、調査する場合には、路面境界部の状況に応じて、(a)路面境界部が土砂で覆われている場合、(b)路面境界部がアスファルトで覆われている場合、(c)路面境界部がインターロッキングで覆われている場合、(d)路面境界部がコンクリートで覆われている場合など、それぞれについて具体的な対応が示されています（要領 8-解説(3)-⑥）。

その上で、要領では路面境界部の掘削については、路面境界部が土砂で覆われている場合、人力施工で容易に掘削できる場合は、必ず路面境界部を露出させ状況の確認を行うとされています。

アンケートでは、路面境界部が土砂で覆われている場合の状況の確認にあたり、「必ず掘削を行う」という都市が 7 市で、「必要に応じて掘削を行う」という都市が 4 市でした。

また、路面境界部がアスファルトまたはインターロッキングで覆われている場合、要領における目安は、設置後 20 年程度経過した場合には必ず掘削を行うとされており、設置後 20 年未満の場合には目視で腐食の有無を推定し、腐食の発生が明らかである場合には路面をはつり（削り取り）路面境界部を露出させるとされています。

アンケートでは、路面境界部がアスファルトまたはインターロッキングで覆われている場合の状況の確認にあたり「設置後経過年数による基準を設けておらず、必要に応じて掘削を行う」という都市が多い中、「設置後年数 20 年を基準に掘削を行い、目視点検を実施している」都市が 2 市ありました。また、「設置後年数に関わらず必ず掘削を行い、目視点検に加えて板厚調査も実施している」都市もありました。

翻って、札幌市において発生した 3 件の折損事故の街路灯の点検表を

確認すると、1件目と2件目の折損事故のあった街路灯は路面境界部が土砂であり、要領によれば「人力施工で容易に掘削できる場合には、必ず路面境界部を露出させ状況の確認を行う」とされていますので、近接目視の結果などから詳細調査の必要があると判断されていれば、掘削されて調査されるどころでした。3件目の折損事故のあった街路灯は路面境界部がアスファルトでしたが、要領によれば、「設置後20年程度経過した附属物について必ず掘削を行う」とされていますので、設置後29年目に点検が行われていることから、詳細調査の必要があると判断されていれば、掘削されて調査されるどころでした。

路面境界部の掘削を伴う目視点検は、要領によれば、近接目視の結果などから必要に応じて実施する詳細調査の1つとされていますので、必要があるとまでは判断されなかったのですが、結果からみると、オンブズマンとしては、この点の改善が必要であるように思います。

ウ 評価の基準について

(ア) 状態の把握

要領では、目視点検による損傷程度の評価について、「損傷が認められない」、「損傷が認められる」、「損傷が大きい」の3区分が示されています（要領11）。

市では、仕様書の内容を見直し、令和2年7月より内容を修正した仕様書を適用しているとのこと。オンブズマンは市の最新の仕様書を確認しましたが、「支柱基部においては、目視点検の評価を3段階から2段階評価とし（表1）、『外部』と『内部』のいずれかに腐食が確認された場合、詳細点検（板厚調査）を実施する。」とする内容に変更されていました。

具体的には、「腐食が無い」「腐食がある」の2区分とし、「腐食がある」場合には板厚調査を実施することとされていました。これは、要領を明確化したものと思われませんが、明示したことは評価できるものと思います。

これは、詳細点検をする評価の基準としては簡潔でわかりやすいと思います。しかも、札幌市で発生した折損事故や他都市の事故はいずれも原因が腐食によるものなので、実情に合わせた評価の基準にしたものとして評価できると思います。

(イ) 健全性の診断

要領では、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（要領13.1）。

一方、アンケートでは、A（変状なし）、B（継続監視）、C1（予防保全段階）、C2（早期措置段階）、E1、E2（緊急措置段階）、M（維持対応）と

いう7段階に分けた独自の判定区分を設けている都市もありました。

市では、要領を適用し、健全性の判定区分をⅠからⅣの4段階で評価しているとのことであり、判定区分Ⅲ（早期措置段階）に該当した場合は5年以内に改修等の対応を行い、判定区分Ⅳ（緊急措置段階）に該当した場合は緊急に対策を行う必要があるとしています。

札幌市において発生した3件の折損事故のうち、1件目と3件目の折損事故の街路灯は判定区分Ⅲでしたが、5年以内の改修を行う前に折損事故が発生しています。2件目の折損事故の街路灯は判定区分Ⅱでしたが、およそ4年3か月程度で折損事故が発生しています。

(2) 折損事故について

市では定期点検を行っていたにもかかわらず、3件の折損事故が発生しました。市によれば、3件の折損事故の街路灯の折損箇所はいずれも路面境界部の腐食であるとのことです。そこで、オンブズマンは市から提出された点検表をもとに、定期点検時の内容をもう少し詳細に確認してみます。

ア 1件目の折損事故が発生した街路灯について

令和元年7月に折損事故が発生した街路灯は、昭和63年4月に設置されており、事故時には概ね31年が経過していました。そして平成29年9月26日の定期点検の結果、判定区分がⅢであったことから、5年以内に改修等の対応を行う予定であったとのことです。

点検表を確認しますと、支柱基部（柱・基礎境界部）には腐食が確認されていない一方で、支柱本体（支柱本体及び支柱内部）には腐食が確認されていました。つまり定期点検時に腐食が確認されたのは支柱基部ではなく支柱本体でした。しかし、1件目の折損箇所の点検時及び折損事故時の写真を比較すると、定期点検時に支柱本体及び支柱内部に確認された腐食が支給基部にまで進行していた可能性も推測されました。

この定期点検において、上記のとおり、支柱本体及び支柱内部の腐食が確認されているものの、板厚調査は行われていませんでした。この時点で板厚調査が行われていれば、折損事故に繋がる弱点部を発見できていた可能性も否定できません。

修正した現行の仕様書においては、支柱基部が板厚調査の対象とされていますが、支柱本体は板厚調査の対象とならないため、やはり発見できない可能性があります。支柱本体も板厚調査の対象とする必要性がありそうです。

また、路面境界部は土砂ですが、掘削を伴う目視点検は行われていませんでした。

イ 2件目の折損事故が発生した街路灯について

令和2年3月に折損事故が発生した街路灯は、平成14年2月に設置されており、事故時には概ね18年が経過していました。そして平成27年12月

15 日の定期点検において、支柱基部（路面境界部）に腐食が確認されており、板厚調査が行われていましたが腐食の判定（損傷の程度）は i（管理板厚以上）でした。

また、判定区分がⅡであったことから、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が、5 年を待たずに本件事故が発生しました。設置後 25 年以上を経過しておらず、腐食が発見されて板厚調査を実施したにもかかわらず、倒壊したものです。

ただし、路面境界部は土砂ですが、掘削を伴う目視点検は行われていませんでした。

ウ 3 件目の折損事故が発生した街路灯について

令和 2 年 10 月に折損事故が発生した街路灯は、昭和 61 年 4 月に設置されており、事故時には概ね 34 年が経過していました。そして平成 27 年 10 月 29 日の定期点検において、支柱基部（路面境界部）に腐食が確認されており、板厚調査が行われていました。

点検表を確認しますと、板厚調査が行われており、腐食の判定（損傷の程度）は i（管理板厚以上）でしたが、点検表の所見には「支柱基部で管理板厚は確保しているが、腐食による膨張、剥離が見られるため対策を講じることが望ましい」とありました。

判定区分がⅢであったことから、5 年以内の更新（建て替え）を予定し、令和 2 年 11 月に共架灯へ切り替える工事を実施する予定だったとのことです。

また、路面境界部がアスファルトだったためか、掘削を伴う目視点検は行われていませんでした。

(3) 今後の点検について

ア 路面境界部の掘削を伴う目視点検の実施

(2)で述べてきたとおり、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が、予定を実施する前に折損事故が発生しました。

路面境界部の掘削を伴う目視点検を行っていたならば、いずれも路面境界部において腐食が発見できた可能性も否定できず、残念に思います。

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、要領によれば、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、札幌市において発生した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、(1)-イ-(ウ)で述べたように、他都市へのアンケートによると、路面境界部の掘削については、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。

路面境界部がアスファルトまたはインターロッキングで覆われている場合については、「設置後経過年数による基準を設けておらず、必要に応じて掘削を行う」という都市が多くなりますが、「設置後年数20年を基準に掘削を行い、目視点検を実施している」という都市が2市あり、「設置後年数に関わらず必ず掘削を行い、目視点検に加えて板厚調査も実施している」都市も1市ありました。

路面境界部の掘削を伴う目視点検は、要領によると、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が、他都市の状況を見ますと、札幌市においても、必ず実施することに運用基準を変更することは可能なのではないかと考えます。

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ので、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。

イ 街路灯維持管理計画

市は、街路灯の安全対策として、令和3年度中に「街路灯維持管理計画」を策定する予定とのことです。

また、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。

市は、これらの調査・検討の結果を踏まえ、将来的なコスト縮減も図りながら、長期的・持続可能な街路灯の維持管理を行い、安全性確保に努めたいとのことです。

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渡り確保することを目的として策定したとのことです。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。

その他、独自の要領を作成している都市も複数あるようです。ぜひ市においても参考にさせていただきたいと思います。

(4) 総括

市は、要領に基づいて仕様書を作成しており、そ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。

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います。

今回の発意調査において、オンブズマンは特に路面境界部の掘削を伴う目視点検を中心に検討いたしました。参考にさせていただけると幸甚です。

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

(調査結果通知：令和3年2月)

IV 制度の概要等

1 札幌市オンブズマン制度の概要

(1) 制度導入の背景

オンブズマン制度は、複雑化する社会状況に対応した透明性の高い行政運営を行うとともに、市民と行政が一体となったまちづくりを進めていくため、札幌市オンブズマン条例に基づき、平成13年3月に発足しました。

また、平成19年4月に施行された札幌市自治基本条例においても、公正で信頼の置ける行政運営を確保するための制度として位置づけられています。

※ 「オンブズマン」という言葉は、スウェーデン語の「ombudsman（代理人）」がもとになっています。

(2) オンブズマンの役割

- ① オンブズマンは、市の業務に関する苦情を公正に調査し、中立な立場で判断します。
- ② 市政に関することを、自ら取り上げて調査します（発意調査）。

(3) 苦情申立ての対象となるもの

オンブズマンが管轄するのは、市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為に関するもので、本人に利害関係があり、その事実のあった日から1年以内のものです。

例えば、「税金の使い方などの市政に対する提言や要望に関すること」などは、直接的・具体的な利害関係がないため調査できません。

(4) 苦情申立てとして扱えないもの

次の申立ては、オンブズマンの所轄事項から除かれているため取り扱えません。

- ① 判決、裁決等により係争中又は確定した権利関係に関すること
- ② 監査委員が監査を実施していること
- ③ 議会に関すること
- ④ オンブズマンの行為に関すること
- ⑤ 子どもの権利救済委員に救済を申し立てたこと及び同委員の行為に関すること

(5) オンブズマンの組織等

① オンブズマン

オンブズマンは、人格が高潔で、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、議会の同意を得て市長が委嘱します。オンブズマンは、次のとおりです。

原 俊彦（大学名誉教授）

田村智幸（弁護士）

八木橋 眞規子（民事調停委員）

② 任期

オンブズマンの任期は2年で、1期に限り再任されることができます。

③ その他のスタッフ

オンブズマンの調査を補佐するため、専門調査員3名が置かれています。また、制度を運営するオンブズマン事務局に、市職員3名と受付を担当する相談員2名が配置されています。

(6) 苦情申立ての方法

申立ては、本人（代理人も可）が、住所、氏名及び苦情の内容等を記載した書面により行うこととなります。持参のほか、郵送やFAX、ホームページからも申立てができます。

苦情申立書は、リーフレットとともにオンブズマン室、市民の声を聞く課、各区役所（広聴係）等に備えてありますが、必要事項の記載があれば、所定の様式以外でも申し立てることができます。

制度利用に要する費用は無料です。

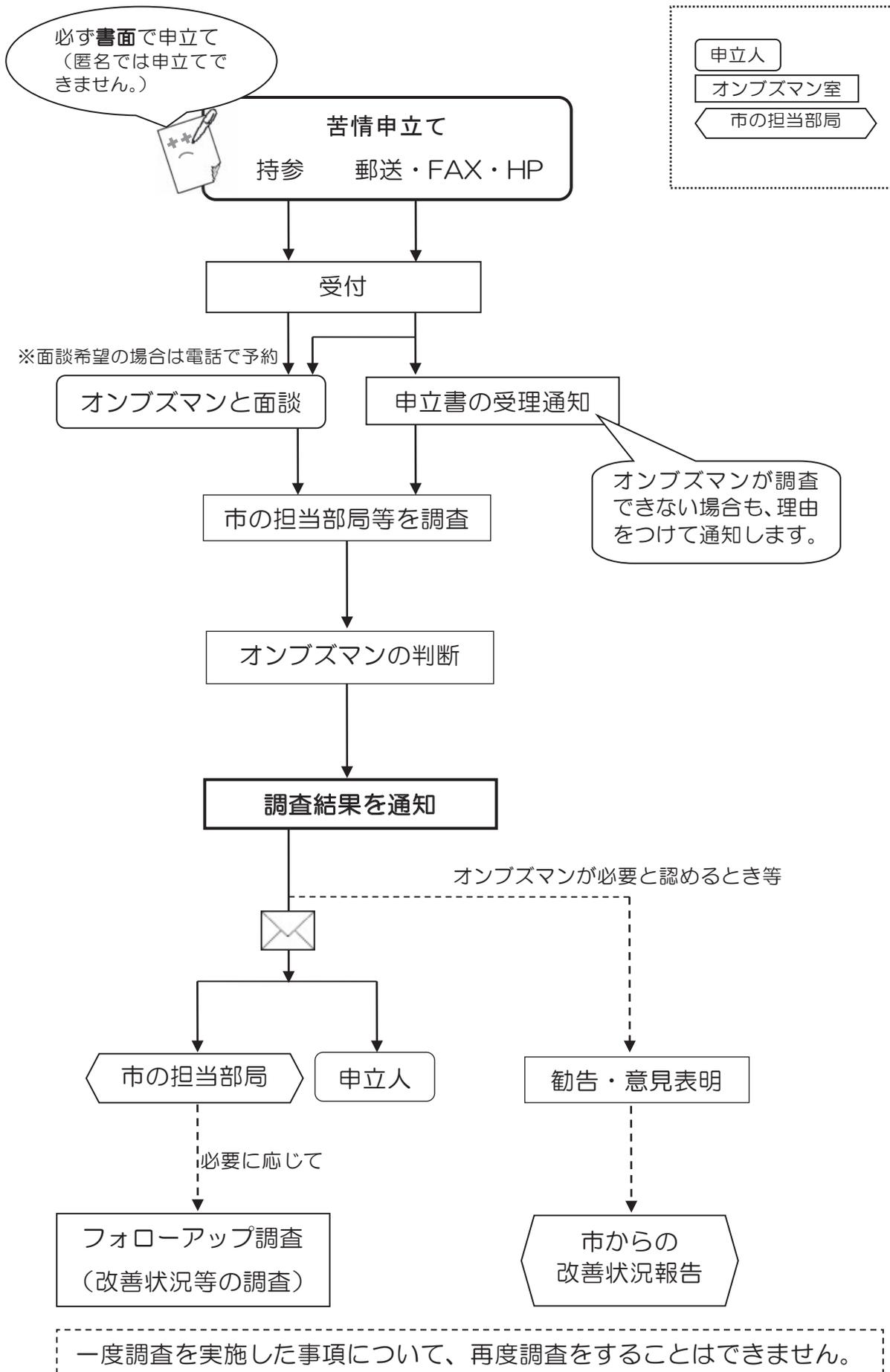
(7) 調査結果の通知

市の関係機関への事情聴取や法令等の検討を行い、オンブズマンの調査結果としてまとめたものを、申立人及び市の関係機関に対して文書で通知します（申立てから調査結果の通知までは通常、おおよそ1か月から1か月半程度かかります）。

(8) 活動状況の報告・公表

オンブズマンの活動状況は、毎年、市長と議会に報告するとともに公表します。

2 苦情処理の流れ



3 札幌市オンブズマン条例

平成 12 年 12 月 12 日札幌市条例第 53 号
(最終改正：平成 20 年 11 月 7 日札幌市条例第 36 号)

第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この条例は、札幌市オンブズマンの組織、職務等に関し必要な事項を定めることにより、市民の権利利益を擁護し、並びに市政を監視し、及び市政の改善を図り、もって開かれた市政の推進、市民の市政に対する理解と信頼の確保及び市民の意向が的確に反映された市政運営に資することを目的とする。

(設置)

第 2 条 前条の目的を達成するため、札幌市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を置く。

(所轄事項)

第 3 条 オンブズマンの所轄事項は、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であって、次に掲げる事項に該当しないもの（以下「市の業務」という。）とする。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (5) 札幌市子どもの権利救済委員に救済を申し立てた事項
- (6) オンブズマン又は札幌市子どもの権利救済委員の行為に関する事項

(オンブズマンの職務)

第 4 条 オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 市の業務に関する苦情の申立てを受け付け、簡易迅速に処理すること。
- (2) 常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ調査すること。
- (3) 市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明すること。
- (4) 勧告、意見表明等の内容を公表すること。

第 2 章 責務

(オンブズマンの責務)

第 5 条 オンブズマンは、公正かつ適正にその職務を遂行しなければならない。

2 オンブズマンは、その職務の遂行に当たり、市民の権利利益を擁護し、並びに市政を監

視し、及び市政の改善を図る他の諸制度と有機的な連携を図ることなどにより、その役割を効果的に果たすよう努めなければならない。

3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

(市の機関の責務)

第6条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重するとともに、積極的な協力援助に努めなければならない。

(市民等の責務)

第7条 市民その他この制度を利用するものは、この条例の目的を達成するため、この制度の適正かつ円滑な運営に協力しなければならない。

第3章 オンブズマンの組織等

(オンブズマンの定数、任期等)

第8条 オンブズマンの定数は、3人とする。

2 オンブズマンは、人格が高潔で、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、議会の同意を得て、市長が委嘱する。

3 オンブズマンの任期は2年とし、1期に限り再任されることができる。

(兼職等の禁止)

第9条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。

2 オンブズマンは、市と特別の利害関係を有する法人その他の団体の役員を兼ねることができない。

(秘密を守る義務)

第10条 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(解嘱)

第11条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、又はオンブズマンに職務上の義務違反その他オンブズマンたるに適しない非行があると認めるときは、議会の同意を得て解嘱することができる。

2 オンブズマンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されない。

(代表オンブズマン)

第12条 オンブズマンのうち1人を代表オンブズマンとし、オンブズマンの互選によってこれを定める。

2 代表オンブズマンは、オンブズマンに関する庶務を処理する。

3 代表オンブズマンに事故があるとき、又は代表オンブズマンが欠けたときは、あらかじめ代表オンブズマンが定めるオンブズマンがその職務を代理する。

(オンブズマン会議)

第13条 次に掲げる事項を協議するため、オンブズマン会議を設ける。

- (1) オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。
 - (2) 活動状況の報告に関すること。
 - (3) その他オンブズマンの協議により必要と認める事項
- 2 オンブズマン会議は、代表オンブズマンが招集する。
 - 3 前項に定めるもののほか、オンブズマン会議の運営に関し必要な事項は、代表オンブズマンがオンブズマン会議に諮って定める。

第4章 苦情の処理等

(苦情の申立て)

第14条 何人も、オンブズマンに対し、市の業務について苦情を申し立てることができる。

(苦情の申立手続)

第15条 前条の規定による苦情の申立て（以下「申立て」という。）は、次に掲げる事項を記載した書面により行わなければならない。ただし、オンブズマンが当該書面によることのできない特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

- (1) 氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
- (2) 申立ての趣旨及び理由並びに申立ての原因となる事実のあった年月日
- (3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める事項

(調査対象外事項)

第16条 オンブズマンは、申立てが、オンブズマンの所轄事項でないもののほか、次の各号のいずれかに該当するものであると認めるときは、当該申立てに係る苦情について調査しない。

- (1) 申立てを行ったもの（以下「苦情申立人」という。）が、申立ての原因となった事実についての利害を有しないとき。
 - (2) 申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。
 - (3) 虚偽その他正当な理由がないとき。
- 2 オンブズマンは、申立てがオンブズマンの所轄事項であつて、かつ、前項各号に該当しない場合においても、調査することが相当でない特別の事情があると認めるときは、当該申立てに係る苦情について調査しないことができる。

(調査の開始・非開始に係る通知)

第17条 オンブズマンは、前条の規定により苦情を調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

- 2 オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）について調査を開始するときは、関係する市の機関に対し、その旨を通知しなければならない。

(調査の中止)

第18条 オンブズマンは、苦情等について調査を開始した場合においても、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は、調査を中止することができる。

2 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

(1) 申立てに係るもの 苦情申立人及び前条第2項の規定により通知した市の機関（以下「調査対象機関」という。）

(2) オンブズマンの発意に基づくもの 調査対象機関
（調査の方法）

第19条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、調査対象機関に対し、説明を求め、その保有する文書その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地に調査することができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関に対し、質問し、事情を聴取し、又は実地に調査することについて協力を求めることができる。

3 オンブズマンは、専門的又は技術的な事項について、特に必要があると認めるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

（出資団体等の調査への協力）

第20条 市が出資又は補助その他の財政的援助を行っている団体であって規則で定めるもの及び地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に規定する指定管理者は、前条第2項の規定による調査について、協力するよう努めるものとする。

（調査結果に係る通知）

第21条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果について、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、速やかに通知しなければならない。

(1) 申立てに係るもの 苦情申立人及び調査対象機関

(2) オンブズマンの発意に基づくもの 調査対象機関

（勧告及び意見表明）

第22条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し、当該苦情等に係る市の業務について是正等の措置を講じるよう勧告することができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度そのものに起因すると認めるときは、関係する市の機関に対し、制度の改善を求める意見を表明することができる。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について前2項の規定により勧告し、又は意見を表明したときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

（勧告又は意見表明の尊重）

第23条 前条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見表明を受けた市の機関は、これを尊重しなければならない。

（措置の状況の報告）

第24条 オンブズマンは、第22条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し、その是正等又は改善の措置の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内に、オンブズマンに対し、是正等又は改善の措置の状況について報告するものとする。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告等の公表)

第25条 オンブズマンは、第22条第1項の規定による勧告若しくは同条第2項の規定による意見表明をしたとき、又は前条第2項の規定による報告があったときは、その内容を公表するものとする。

2 オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

第5章 補則

(活動状況の報告)

第26条 オンブズマンは、毎年、その活動状況について、市長及び議会に報告するものとする。

(市民との交流)

第27条 オンブズマンは、前条の規定によりその活動状況を市長及び議会に報告したときは、これを公表するものとする。

2 オンブズマンは、前項に掲げるもののほか、その活動に関し、積極的に市民に情報を提供するとともに、市民の意向を把握する施策を講じるなど市民との交流に努めるものとする。

(専門調査員)

第28条 オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置くことができる。

2 専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 第5条、第9条及び第10条の規定は、専門調査員について準用する。

(委任)

第29条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則 (省 略)



* お越しの際は公共交通機関をご利用ください *

令和2年度 札幌市オンブズマン活動状況報告書

編集・発行 令和3年(2021年)7月

札幌市オンブズマン

札幌市総務局オンブズマン事務局

〒060-8611

札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所 11階

電話 011-211-3733

FAX 011-211-3732

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

OMBUDSMAN REPORT

● ● ● ●

www.city.sapporo.jp/ombudsman/