

# 令和3年度 札幌市オンブズマンの活動状況 **概要**

◀ 札幌市総務局オンブズマン事務局 ▶

## 1 令和3年度の苦情申立ての状況

令和3年4月1日から令和4年3月31日までの1年間に、札幌市オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は112件、前年度（90件）よりも22件（24.4%）増加した。

行政組織別に見ると、市民生活に身近な区役所が最も多く、48件（42.9%）の申立てがあった。次いで、総務局、保健福祉局、都市局がそれぞれ9件、建設局が5件となっている。

また、分野別に見ると、健康・福祉・子育て関係47件（前年度30件）が最も多く、以下、土木・建築関係14件（同6件）、教育・文化・経済・観光関係9件（同9件）となっている。福祉関係の苦情が多い状況は例年と同様である。

## 2 苦情処理の状況

苦情申立て件数112件のうち、取下げや管轄外などを除き、調査結果を通知したものは79件あり、そのうち、調査結果が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市側に何らかの不備があったと判断したものは18件（22.8%）、市の業務に不備がなかったものが61件（77.2%）であった。

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

## 3 苦情申立て事例（オンブズマンの改善要望により市政が改善された例など）

### 事例① 介護保険住宅改修費の不支給 活動報告書 15 ページ

家族のために住宅改修をすることにしたが、工事を行う前に本人が入院した。ケアマネにもその旨報告したが何も言われなかったためそのまま工事を行ったが、本人は退院しないまま亡くなった。

本人が退院して改修した設備を使わないと住宅改修費は支給されないと言われたが、手続を任せていたケアマネや市からは、事前にその旨説明がなかった。事前の説明があれば、本人が入院した時点で工事を中止することもできたはずである。

### 【オンブズマンの判断】 [令和3年8月 調査結果通知]

市によると、工事完了前に被保険者が入院した場合は、退院して改修したものを使用しないと住宅改修費は支給されないということは、受付時に交付する「受付書」に記載され

ているものの、申請者から本人の入院などの情報がなければ、改めての説明はしていないとのことです。また、市のホームページやパンフレットには、こうした記載はないとのことでした。

市は、代理申請者であるケアマネには受付書を交付しており、説明責任は果たしていると回答していますが、これをもって、申請者に対する説明責任を否定することはできないと思います。

介護保険制度の適用に当たり、このような契約上の重要事項を一般市民向けに明示せず運用していること自体に問題があると考えます。本件においては、申立人に対し、住宅改修費の支給に係る極めて重要な事項が最後まで知らされないまま工事が進められてしまっており、市に明らかな責任があり、制度運用上の不備があったと考えます。

制度上、本件において住宅改修費が支給されないことはやむを得ないものと考えますが、そのような事態に至る前に、申請者が工事の着工を中止又は延期することを検討する機会が与えられなかった点については、市は申立人に対し制度運用上の不備を謝罪するとともに、再発防止に向け真摯に取り組むことをオンブズマンは期待します。

### 【市の対応状況】

ホームページの住宅改修費の支給申請のページを分かりやすく改めるとともに、申請に当たっての注意事項を詳細に掲載しました。

また、申請書に入院・入所状況を記載する欄を新設し、申請時に被保険者が入院・入所している場合には、今後の状況によっては住宅改修費が支給されない可能性があることを説明することとしました。さらに、ケアマネ等による代理申請の場合は、注意事項が記載された受付書を、被保険者本人・家族に渡してもらうこととし、その旨ケアマネ等に周知を行いました。

### 事例② ワクチン接種券の再発行 活動報告書 22 ページ

新型コロナウイルス感染症のワクチン接種券が届かなかったため、「ワクチン接種お問い合わせセンター」に電話したが、本人確認ができないなどの理由で何度も電話をし直すことになり、再発行手続きを行うと言われた後も、2か月近く経っても接種券が届かなかった。

改めてお問い合わせセンターに連絡したところ、まだ再発行手続きがされていなかったことがわかった。

### 【オンブズマンの判断】 [令和3年12月 調査結果通知]

市によると、申立人が申告した住所のマンション名の一部相違していたことで、オペレーターは、本人確認ができないため接種券の発送状況を教えることはできないと回答したということです。さらに、マンション名を確認した申立人から接種券再発行の依頼があった際には、当初送付した接種券が返戻されていたことから郵便局に確認するよう助言し、直後の電話では、仕事の滞在先への送付を求めた申立人に対し、再発行手続きが済んでいると誤認し、2週間程度で届くと説明しています。その後、2か月近くが経過して再度申立人から問合せがあった際に、ようやく再発行手続きが行われたということです。

本人確認については、その目的に照らすと、マンション名の一部が相違しているだけで、部屋番号まで一致しているのであれば、完全に本人確認ができたと判断するべきだと思います。また、返戻理由を確認するよう助言したのであれば、その後の申立人から確認結果の連絡に備え、お問い合わせセンター内で情報共有し、連携体制を構築しておくことは可能であったと思います。

委託業務において、本件のように相当量の電話対応が予想される場合は、予想される質問と回答を準備しておき、実際に寄せられた質問を基に適宜ブラッシュアップするなどの対応が必要であったと考えます。

市には、この問題が命に関わる問題であるとの認識を改めて持ち、委託業務における体制整備を図るよう強く求めます。

### 【市の対応状況】

本人確認のルールを新たに策定するとともに、問合せ対応用の想定問答について、過去に問合せの多かった事例を中心に、より具体的な案内を行えるよう見直しました。

また、同一人からの複数回の問合せに対して、オペレーター間での情報共有や連携がよりスムーズに行えるように、お問い合わせセンターへの入電履歴等を管理する新たなシステムを導入しました。

#### 事例③ 市税の納付書の再発行 活動報告書 47 ページ

市税の未納に係る差押通知が届いたが、手元にあった納付書の期限が切れており、コンビニエンスストアで納付できなかった。このため、納付書に連絡先が記載されていた北部市税事務所に状況を説明し、納付書を再発行してもらったことになった。

しかしその後差押通知が届き、差押えが執行された。差押通知に連絡先が記載されていた管轄市税事務所に連絡したところ、再発行されたのは未納分ではなく今後納期が来る分の納付書であったことが判明した。

### 【オンブズマンの判断】 [令和3年9月 調査結果通知]

市によると、令和2年11月からは、それまで各市税事務所で行っていた市税に関する収入金の整理などの事務の一部を北部市税事務所に集約し、納付書の再発行も北部市税事務所で行っていますが、滞納がある場合には管轄市税事務所へ対応を引き継ぐという取扱いとしていたとのこと。

しかし、本件については、通常行うべき納付書の内容の口頭確認を行わず、税システム上の滞納情報も見落として、管轄市税事務所への引継ぎを行わなかったとのこと。さらに、「コンビニで納付できなかった。」という申立人の話から、滞納があることに気付くことも可能であったと述べています。

申立人が北部市税事務所へ連絡を取った事実を把握しない中で、管轄市税事務所が差押えを行う手続を進めたことはやむを得なかったと考えます。

しかし、市も述べているように、北部市税事務所から管轄市税事務所に適切に引継ぎがされていれば、申立人が管轄市税事務所に納付相談を行うなどして、差押えを回避できた可能性は否定できません。市には、納付書の再発行などの業務が市民の納税行為につなが

る重大なものであるということについて再度認識し、再発行を依頼された納付書の内容については慎重に確認をしていただきたいと思います。また、今回のような取扱いの手続の見落としを未然に防ぎ、北部市税事務所と各市税事務所が適切に連携できるよう、今後の業務の改善に向けた努力をお願いします。

#### 【市の対応状況】

納税義務者から納付書の再発行依頼があった場合は必ずシステムで滞納の有無を確認するなどの取扱いを明文化し、各市税事務所等への周知を行いました。

今後も再発防止に向け、転入者向けの研修等の機会を通じ、定期的な職員周知を行っていきます。

### 4 オンブズマンの発意による調査

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため市の業務を一部縮小していたことの影響などにより、オンブズマンの発意による調査は行わなかった。

### 5 その他の活動

令和3年度は、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大により、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、オンブズマンとしても活動の縮小を余儀なくされたが、地下歩行空間や地下鉄での広告掲載に加え、毎年総務省で開催されている全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会が初めてのウェブ会議形式で開催され、札幌市が当番幹事として司会進行を務めるとともに、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見交換や情報共有を行った。

### 6 市民への公表

「令和3年度札幌市オンブズマン活動状況報告書」(A4判冊子)を、ご希望の市民に配布し、ホームページにも掲載する(令和4年7月13日(水)から配布予定)。

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

#### 札幌市オンブズマン室

所在地：中央区北1条西2丁目 市役所本庁舎11階

電話：211-3733 FAX：211-3732

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