

## Ⅱ 苦情申立て事例（要約）（令和3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 健康・福祉・子育て分野

(1) 住宅改修費の不支給	15
(2) 資料提出による不利益	17
(3) 有料道路障害者割引の登録誤り	18
(4) 特別障害者手当の返還	19
(5) 通院先への監査・指導	21
(6) ワクチン接種券の再発行	22
(7) 北海道へのケース移管	23
(8) 生活保護受給者の家賃滞納	25
(9) 工賃の計算間違いに関する収入認定の手続	26
(10) 担当ケースワーカーの対応	27
(11) 通院移送費の支給方法	28
(12) 国民健康保険料の過剰徴収	29
(13) 後期高齢者医療保険料の誤り	30
(14) 国民健康保険料の催告の遅れ	31

### 2 教育・文化・観光・経済分野

(1) 文化芸術活動再開支援金の支給撤回	32
(2) 営業時間短縮等の要請に対する対策協力支援金の申請期限	33
(3) 小学校の防犯カメラ	34

### 3 土木・建築分野

(1) 狸小路のコンテナ	36
(2) 宅地造成工事に対する対応	37
(3) パートナーシップ排雪の実施	38
(4) 不要な除雪作業	39

### 4 環境分野

(1) 汚染土の処分地に関する住民説明会の開催	41
-------------------------	----

- (2) ごみの自己搬入におけるダンプ機能の使用 . . . . . 42
- (3) カラス駆除の対応 . . . . . 43
- (4) 道路拡張工事に伴う車両騒音及び振動被害 . . . . . 44

## 5 税・財産分野

- (1) り災証明書の二次調査 . . . . . 45
- (2) 飲食店への時短要請期間における市民税滞納の差押え予告 . . . . . 46
- (3) 市税の納付書の再発行 . . . . . 47

## 6 その他の分野

- (1) 現業職員の採用方法 . . . . . 49
- (2) マイナンバーカードの健康保険証利用手続 . . . . . 50
- (3) 公文書公開請求に係る文書の公開漏れ . . . . . 52
- (4) NPO 法人への不適切な対応 . . . . . 53
- (5) 保健所の立入検査 . . . . . 54
- (6) 市民委員への応募方法 . . . . . 55
- (7) 市管理地の土壌によるブロック塀の損傷 . . . . . 57
- (8) 公共施設の不公平な利用調整 . . . . . 58
- (9) 選挙の投票事務従事者への応募者に対する対応 . . . . . 59
- (10) 投票所内への付添い . . . . . 60
- (11) 施設利用のキャンセル料 . . . . . 61

※ 掲載されている市の組織名は令和3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、10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 健康・福祉・子育て分野

### (1) 住宅改修費の不支給（保健福祉局高齢保健福祉部）

私の家族のために、ケアマネと相談して、介護保険による住宅改修をすることにした。工業者を決定した後は、ケアマネと業者の間で直接連絡して手続きを進めてもらえることになった。

工業者との正式契約後、工事を行う前に本人が入院したが、ケアマネから何も説明がなかったため、そのまま工事を行った。その後本人は退院することなく亡くなった。

本人が亡くなったことを知らせたあともしばらくケアマネから連絡はなく、1か月後に問い合わせた際に、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された。

後で確認したところ、ケアマネは本人の入院後に申請を行っており、そのようなケアマネの代理申請を認めた市にも問題がある。

事前に説明があれば工事は中止したはずなのに、市からもケアマネからも説明がなかった。説明責任を果たしていないのに、支給を拒否することは承服できない。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年8月）【趣旨沿い】

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ず、このことは申請書の受付時に申請者に交付する「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。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。

オンブズマンは、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に運用していること自体に問題があると考えます。

次に、ケアマネによる代理申請については、介護保険上の位置付けはなく、誰であっても本人の意思に基づく認められる場合は代理申請を認めるが、代理申請者は市の直接的な監督権限も責任もない単なる第三者に過ぎないとしています。そして、ケアマネの役割に鑑みて、ケアマネが代理申請を行うのは通常のことであり、市としては、代理申請者であるケアマネに説明を行えば足りると回答しています。

オンブズマンは、市の見解は代理申請を認めている点については正しいと考えますが、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。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オンブズマンは考えます。

次に、市は、退院後に備えて入院中に事前申請を行うことは認められており、事前申請はあくまでも当該住宅改修が保険給付として適当かを確認するもので、

住宅改修完了後の事後申請が承認されることにより支給決定を行うものであるから、事前に説明がなされていなかったとしても住宅改修費は支給できないと説明しています。

この点については、制度上やむを得ないものとオンブズマンは考えますが、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。

### **市の改善等の状況**（令和4年4月フォローアップ調査）

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。

**(2) 資料提出による不利益**（保健福祉局障がい保健福祉部）

私が利用している就労継続支援A型事業所に関して、問題があると思われる点があったので、市に相談したところ、調査するのは一部のみで、大部分は「調査するほどのことではない」と言われた。また、相談の際に資料を持って行ったが、相談後に資料を持ち帰ろうとすると、職員から資料のコピーを取ってもいいか尋ねられたため、原本を渡してしまった。

資料を提出する羽目になり、市と当該事業所がつながっていて何か私に不利益があるのではないかと不安になった。この資料が個人情報を含むものであったこと、職員が私の氏名や連絡先を聞いてこなかったことも不安である。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年7月）【不備なし】

市は、申立人の相談に対し、「調査するほどのことではない」といった発言はしていないと述べているため、その場にいなかったオンブズマンにはこの点についての判断はできません。

本件においては、申立人は、資料の提出までしたのに、自分の相談がどのように扱われているのかわからないという疑問や、不安を持たれているのではないかとオンブズマンは推察しました。

市によると、申立人が提出した資料については、個人情報などの漏洩がないように、相談の記録とともに所定の簿冊につづって保管しているとのこと。

また、市によると、相談者が安心して事業所に対する苦情等を含めた相談ができるように、特別な場合を除き、相談者自身から氏名等を開示しない場合には、担当課からは確認せずに対応しているとのこと。

このような市の考え方は、様々な相談者に配慮して経験的に工夫を重ねた方法ではないかと思えますし、さらに、気になることがあれば担当課に連絡を取ることができるよう職員の名刺を申立人にお渡ししたということですから、配慮された対応であったとオンブズマンは考えます。ただ、相談者が自ら問合せをすることをためらう場合もあるかもしれないため、市からの連絡や回答が必要であるか、その場合はお名前をお聞きしたいという一言があれば、市の配慮が申立人に伝わったのではないかと思えます。

市は、当該事業所が相談者を特定するなどの行為をしないよう細心の注意を払ってやり取りしていたため、申立人には御安心いただきたいと述べています。

オンブズマンも市と事業所のやり取りを確認しましたが、市の対応が申立人の不利益に当たるようなことはなかったと考えます。

### **(3) 有料道路障害者割引の登録誤り**（区保健福祉部）

私は有料道路障害者割引を利用している。新車に変えた後の割引更新手続きの際に、ETCの車載器管理番号が前の番号のままとなっており、そのまま更新が繰り返されたため、それ以降割引が適用されず、多大な損害を受けた。

更新手続きは、窓口の職員がパソコンで申請書を作成し、控えを渡されたが、自分の住所氏名は確認したものの、車載器管理番号までは確認していなかった。

最近になって申請の誤りに気づき市に申し出たところ、更新手続きの際に私が古い書類を持って行ったことが原因であり、控えを渡した際に確認を怠った私に責任があると説明されたが、納得がいかない。過大に請求された分を返金してほしい。

### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和4年1月）【不備なし】

市によると、本件割引更新手続きの時期は、システムによる運用を開始した年であり、システム導入に当たり、以前のデータをシステムに取り込むことはしていなかったため、19桁ある車載器管理番号を入力するには、申立人から提出された書類等を確認するより方法がないと説明しています。

本件更新申請は今から4年以上前のことであり、札幌市オンブズマン条例では、申立てとなった事実のあった日から1年を経過しているときは、原則としてオンブズマンの調査対象外事項となると定めているため、更新手続き時の市の業務の不備の有無についてオンブズマンが判断することはできません。

しかし、申立人の損害額は多額であり、市も割引制度の実施主体であるNEXTCOとの間で返金の可否について協議まで行っています。そこで、当時あったと考えられる出来事について、オンブズマンとして推論してみます。

市が述べるとおり、更新手続きの際に、何の資料もなく以前の車載器管理番号が入力されるとは考えにくいところであり、申立人から提出された何らかの書類を手掛かりに、古い車載器管理番号が入力された可能性があると考えられます。もっとも、仮にそうだとした場合、自動車登録番号（いわゆるナンバー）は新しいものに変更されていることから、市は、当該申請が変更の要素も兼ね備えたものであることに留意し、新しい車載器管理番号が正しく入力できるよう、きちんと確認すべきではなかったかということになります。

以上はあくまで推論ですが、申立人には、申請書を提出する際には、自身も控えをきちんと確認した上で申請をしてほしかったと思います。

一方で、市は、返金はできないという結論だとしても、上記のような推論ができることを踏まえると、申立人にすべての責任があるかのような説明ではなく、もう少し工夫・配慮した説明が必要だったのではないかと思います。

車両を定期的に変更される方は少なくありません。市には、申請者の立場に立って、細心の注意を払って対応してほしいとオンブズマンは思います。

#### (4) 特別障害者手当の返還（区保健福祉部）

私は特別障害者手当を受給しており、入退院を繰り返している。先日、突然市から、受給資格を喪失したため、2年近く前からの過支給分の手当を返還するようとの連絡があった。金額が大きかったため、すぐ区役所に抗議し、提出を求められた書類をそろえた結果、返還額が当初の半分ほどになったが、抗議しなければ最初に言われた金額を返還しなければならなかったのではないかと。

また、病状が変わっていないのに遡って請求できないことも納得がいかない。

#### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年2月）【趣旨沿い】

市によると、特別障害者手当は、受給資格者が3か月以上入院した場合、資格を喪失するとのこと。本件では、市が申立人の介護老人保健施設への入所の可能性を把握したことから申立人に確認したところ、資格喪失事由となる入院の事実が判明したということです。さらに、市における資格喪失の経緯の過程で別の入院が判明し、この入院は令和2年度の現況届に記載があったのを担当者が見落とししていたことも判明したということです。

市は、令和2年度の現況届の記載を見落とさずに最初の入院期間における手当の返還を求めていれば、申立人は速やかに再請求を行うことができ、後の入院の際も資格喪失の届出と再請求を行うことができた可能性があったと判断したと述べています。その上で、こうした事情を考慮し、令和2年度の現況届提出以降は入院に係る資格喪失及び再請求を遅滞なく行ったものとして、返還額を再計算したところ、当初返還を求めた額の半分程度となったということです。

オンブズマンは、こうした市の対応は合理的なものと考えます。しかし、市は、記載の見落としを把握しながら、その直後に当初の金額での返還を求めています。最初に返還を求める前に、迅速かつ慎重に、申立人の立場に十分思いをはせて検討を行っていただきたかったとオンブズマンは考えます。

特別障害者手当の受給要件は複雑であり、個々の入退院の事実などの要件すべてを行政が把握することはできません。さらに、プライバシーに関わることへの行政の必要以上の調査も適切とはいえません。また市は、受給者には届出義務があり、新規決定や再認定時等には届出義務等に係る周知文を同封していると述べています。したがって、遡って請求できないことは、ルールを平等に適用するという考えからやむを得ないものとオンブズマンは思います。

ただし、申立人がそうであったように、届出、請求等の必要性についての情報から遠い方たちがいるということを忘れてはならないとオンブズマンは思います。受給する権利の有無を本人が自覚できるよう、行政からの情報提供方法などについて、市には工夫を重ねていただきたいと考えます。

## **市の改善等の状況**（令和4年4月フォローアップ調査）

現況届の記載の見落としを防ぐため、複数の職員でダブルチェックを行うこととしました。

また、これまで毎年8月に発送する現況届の通知に同封していた資格喪失事由に係る周知文を、毎年4月に発送する手当額の通知にも同封することとして周知回数を増やしたほか、当該周知文の重要箇所に蛍光マーカーを引くなどして、より目に付きやすいように工夫しています。

#### **(5) 通院先への監査・指導**（保健福祉局障がい保健福祉部）

私は自立支援医療制度を利用して通院している。医療費の明細に、30分以上の診療として診療報酬が算定されている旨記載があったが、医師の診察は30分未満であったため、医師に説明を求めたところ、「受付時間から診療時間になる」と説明された。

しかし、調べてみると、やはり診療時間になるのは医師の診察時間のみであることが分かったため、これを医師に指摘したところ、気に入らないなら転院するよう強く感情的に言われた。

市に相談したところ、当事者間で自主的な解決をするよう言われたが、自立支援医療機関は市が指定しているのだから、きちんと監査や指導をしてほしい。

#### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年12月）【不備なし】

市は、申立人から相談があった際、医療従事者の態度については法令に定めがないことから、その点は直接当該医療機関と話し合っていただくことになると伝えたと説明しています。

また、市によると、診療報酬の算定の基礎となる診療時間は、医師が自ら問診、診察等を行った時間であることから、当該医療機関が診療報酬の算定方法を誤認している可能性があるかと判断し、当該医療機関に対し、診療時間の考え方について教示したと述べています。

さらに、当該医療機関が申立人に対して転院に係る案内をしたことについても、当該医療機関の意図が適切に伝わっていない可能性が考えられたことから、申立人と当該医療機関の信頼関係の回復を促す必要があると判断し、申立人に限らずその他の患者も含めて懇切丁寧な対応をするよう促したということです。

こうした市の対応を受け、当該医療機関からは、申立人と話し合い、状況に応じて医療費を返還することも検討するとの回答を得たとのこと。

以上によれば、市は、申立人からの相談を受け、必要かつ相当な対応をしたとオンブズマンは判断します。

申立人は、市による監査や指導を求めています。関係法令により、市には指定自立支援医療機関に対する監査指導権限が付与されていますが、行政の指導権限は、当事者の理解を得ながら段階的に執行されるのが望ましいと考えられますので、こうした観点からも、市の対応に問題はないと考えます。

市に対しては、引き続き、申立人及び当該医療機関に対して適切なサポートをお願いするとともに、申立人への医療費の返還などが適切に行われない場合は、次の段階の指導権限の行使を検討していただきたいと思えます。

#### **(6) ワクチン接種券の再発行**（保健福祉局保健所）

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、「札幌市新型コロナウイルスワクチン接種お問い合わせセンター」に3度も電話し、再発行の手続を行うと説明されたものの、いまだに接種券が届かない。

その後、改めてお問い合わせセンターに連絡したが、今までも何度も確認されているのに、また本人確認された上、接種券は2週間後に届くと言われた。

ワクチンを接種することができず、生命の危険にさらされていると感じ、とても不安である。

#### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年12月）【趣旨沿い】

市によると、当初発行された接種券はあて所に尋ね当たらないとの理由で返戻されており、申立人からお問い合わせセンターに接種券が届かないとの電話があったが、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、オペレーター及びその上席は、本人確認ができな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、一度返戻されている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が行われたということです。

市は、オペレーターの知識・理解不足、お問い合わせセンターと市の連携不足があったことを認めて謝罪しています。また市は、管理職やオペレーターに事例対応を共有するとともに、接種券が届くまでの期間を、実態に合わせて1週間から10日程度とお知らせすることとし、市民の不安解消に努めると述べています。

オンブズマンとしては、本人確認の目的に照らすと、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。

## 市の改善等の状況（令和4年4月フォローアップ調査）

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。

### (7) 北海道へのケース移管（子ども未来局児童相談所）

私は以前札幌市に住んでいたが、数々の迷惑行為により生活が妨げられていたこと等から、児童相談所へ相談していた。その後、市外へ転出したが、迷惑行為は続いていたため、転出先の児童相談所へも相談していたが、札幌市から私の世帯に係る児童相談所の対応状況等についてのケース移管が行われていないことが分かった。

転出する際には、転出先の児童相談所へケース移管すると言われていたのに、転出後数年たった今もまだ移管が行われていない。転出先と札幌市がやり取りしていたが、進まないようだ。早くケース移管を行ってほしい。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年8月）【趣旨沿い】

市によると、ケース移管については、マニュアル等に基づき取扱いを決定しているとのこと。市は、申立人の世帯については、当初の児童相談所対応時から状況が変わり、転出時期の世帯の状況や援助の内容から、継続指導の必要がなく、日常的な相談や見守りが適切と考え、ケース移管は不要と判断したと説明しています。

一方、転出前に申立人から相談があった際には、転出先の児童相談所へケース移管できると説明していたが、その後、ケース移管不要と判断したことは説明していなかったということです。

さらに、転出先の児童相談所から連絡があった際、市及び転出先との間でケース移管は行わないとの判断に至ったようですが、その後、今回申立人自身から問合せがあるまでの約2年もの間、申立人への連絡はなされていませんでした。転出先の児童相談所からの連絡は申立人の求めに応じたものであったのですから、事務的な取扱いの詳細までは伝えないまでも、ケース移管は不要との判断を行ったことについては申立人に対してきちんと説明するべきであったと思います。

オンブズマンは、本件のような保護者からの相談が、長期間持ち越されるこ

とがないよう、市には理解しやすい丁寧な説明と連絡をされることをお願いいたします。また子どもの置かれた状況を的確にとらえ、その家庭に最も効果的な援助を行えるよう児童福祉に関する機関との十分な連携を図りながら、相談援助活動を行っていかれるよう強くお願いしたいと思います。

最後に、申立人が適切な行政からの支援を受け、お子様の成長を見守りながら、健康に留意され心穏やかな生活を送られることをオンブズマンは願っております。

### **市の改善等の状況**（令和3年10月フォローアップ調査）

ケース移管について、マニュアル等を再確認し、分かりやすい説明に努めるよう所内での周知を行いました。

また、本件を踏まえ、保護者からの各種相談に対して理解しやすい丁寧な説明と適時適切な連絡をすること、加えて子どもの置かれた状況を的確に捉え、その家庭に最も効果的な援助を行えるよう、関係機関とも十分な連携を取りながら相談援助業務を遂行することについて、改めて所内周知を図りました。

**(8) 生活保護受給者の家賃滞納**（区保健福祉部）

我が社で管理している物件に住んでいた生活保護受給者が転居することになったが、部屋の明渡しが行われないまま当該受給者と連絡が取れなくなり、家賃も未納の状態が続いている。また、部屋に大量の私物を残しており、物件所有者又は保証会社にて処分せざるを得ない状態である。

こうした状況について、市に相談したが、解決に結びつく対応はされなかった。

市が転居の手続きをとっているにもかかわらず、その不始末を物件所有者や我が社のような民間企業が被るのは到底納得できない。生活保護受給者の入退去ルールを明文化することはできないのか。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年8月）【不備なし】

市によると、申立人からの連絡を受けて、当該受給者に対して事情を確認し、申立人に連絡して速やかに荷物を片付けるよう指導しているとのこと。結果として解決に至っていないが、この指導に強制力はなく、指導を続ける以外に方法がないということです。また市は、賃貸借契約や退去に関することは、被保護者であっても個人の責任において行うものであり、これらに係るトラブルは当事者同士で解決を図るべきことであると述べています。

本件については、保護の実施機関が賃貸借契約上の権利義務を負う立場にはなく、借借人である被保護者の代理人的な立場にもないことに照らすと、被保護者自身が主体的に解決を行い、その責任において解決が図られるべきものとオンブズマンは考えます。明け渡されるはずの部屋に大量の私物が残され、その処理のために物件所有者等が負担を強いられたとしても、それは当事者間の問題であると言わざるを得ません。

また、市の提出したケース記録などから確認する限り、市が当該受給者の荷物の片付けや家賃の支払状況についてその把握に努めていなかったとは言えず、指導の内容も不適切と認められる事情はないと判断できます。

申立人が求める入退去ルールの明文化については、先に述べた保護の実施機関の立場に照らすと、現在の保護実施において行われている手続を超えて、入退去に際して被保護者でない借借人との間で区別する別個のルールを設けることは困難であると考えます。

他方で、市に対しては、申立人のような管理会社やその他の関係者が日々様々な労苦や負担を引き受けておられるという実情の下で被保護者に住宅の提供がなされているという状況があるということを今一度想起して、被保護者への適切な指導と最善の状況把握に努めていただきたいと考えます。

#### **(9) 工賃の計算間違いに関する収入認定の手續**（区保健福祉部）

私は生活保護を受けている。ケースワーカーから、私が通所していた就労継続支援B型事業所において、利用者に支払う工賃を調整して生活保護における収入の基礎控除額を超えないようにし、超えた金額を積み立てて工賃が少ない月に割り当てていた、という連絡があった。

ケースワーカーによると、事業所が私の工賃を再計算したところ、基礎控除額より多くなったことから、私の保護費から差し引くとのことであったが、事業所からは私に連絡がきていない。

保護費から工賃の増額分を引くことには同意したが、私が収入申告書を提出してからにするべきである。事業所から工賃支払明細書も送られておらず、差額も支払われていない状況で収入認定されるのは納得できない。

#### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年9月）【不備なし】

市は、工賃支払明細書や差額の支払いについては、申立人と事業所との間で話すべきであり、事業所に対しては申立人に事情を説明するよう伝えた上で、収入認定は早期に行う必要があることから、申立人に連絡し、収入認定を行ったとのことでした。

市によると、「生活保護法による保護の実施要領について」において、収入申告は自主的に励行させることと定められていますが、必要に応じて関係先に調査を行う等収入源について直接に把握することとも定められています。本件は、事業所の工賃計算の誤りに端を発して調査が進み、市は事業所から正しい収入を把握することができたものですから、市の収入認定の方法に問題があったとまで認めることはできません。

一方、工賃計算の誤りが発覚してから、市が事業所に対して申立人に事情を説明するように伝えるまでに、2か月半が経過しています。この事務処理の遅れは、本件事業所の対応の遅さに起因するものであると感じましたが、そうであったとしても、収入認定の手續では、ときには慎重な対応が求められることがありますので、市には、申立人と十分な意思疎通を図り、今後も適切な対応、丁寧な説明を心掛けるようお願いいたします。

#### (10) 担当ケースワーカーの対応（区保健福祉部）

私は生活保護を受けている。現在の担当ケースワーカーに代わってから、以前の返還金を急に一括で払うよう求められたり、友人の車に同乗していて交通事故に遭った件で、書類にサインしないと保護を打ち切ると言われ、病気療養中の子も役所に来るよう求められたりした。

こうした担当ケースワーカーの脅迫めいた言い方や高圧的な言動により、精神的な苦痛を受けていることから、担当者の変更を求める。

#### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年12月）【不備なし】

市によると、返還金の一括での支払は求めていないとのことで、ケース記録にも申立人から分割についての申出があり、これを了承した旨記載されています。双方の主張が異なるため、これについてオンブズマンは判断することができませんが、担当ケースワーカーとして返還状況について確認し、支払についての考えを求めることについては問題はないと考えます。

次に、申立人がサインを求められたとする書類は、交通事故に係る補償金などの届出について、当事者である申立人及び子に対して連名で交付された指示書であり、当事者である子にも受取りのサインを求めるのはやむを得ないと思います。市は、子の同席は強制ではないと伝えたと述べており、これについても双方の主張が異なるため、やり取りの状況を再現する手段がないオンブズマンには判断することができません。

以上のように、事実関係が分からないものもありますが、担当ケースワーカーは申立人に対して、生活保護制度の適正・公正な実施のために必要な指導を行おうとしているものとオンブズマンは思います。

ただし、ケース記録を見ると、申立人とのやり取りは、円滑なコミュニケーションと言うより、問いに次ぐ問い、懇々とした説明、そして申立人からの反発といった様子が感じられました。市は申立人について、届出・申告を適切に行っていない状況であると説明しており、そうした前提での対応がケース記録にも随所に現れています。そしてそれが、申立人が「高圧的だ」と感じる一因になったのではないかと考えます。

知識や情報量に大きな差のある職員と市民の関わりにおいては、人としての感情や行動原理をより一層踏まえて向き合う必要があると考えます。

市には、様々な事情を抱える受給者と向き合う難しさを担当者が一人で抱え込まないよう、組織として受給者に対する助言や指導、支援などの働きかけを行っていくことをお願いします。

#### **(11) 通院移送費の支給方法**（区保健福祉部）

私は生活保護を受けている。通院の際にタクシーを利用するよう主治医に言われており、保護課からはタクシー代が支給されている。しかし、一時的にでもタクシー代を立て替えなければならず、区役所にタクシー代を取りに行くのも負担である。

医師の治療計画に基づき、事前にタクシー代を支給していただきたい。

#### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和4年3月）【趣旨沿い】

市によると、通院移送費については「移送の給付の手引き」に基づいて支給を行っており、所定の手続による給付決定後、通院にかかった費用の領収書等による所要金額の確認を行った後に給付しているとのこと。ただし、当該手引きには記載されていないものの、給付決定後に事前給付を行い、通院後に精算することを妨げないと言われているということです。市は、本件において、申立人から事前給付については1度相談があったが、当該手引きに基づく通常の手続について説明したところ、申立人からも強く求められたものではなかったことから、申立人に御理解いただけたと認識していたと述べています。

確かに、当該手引きに基づき移送費を給付するには、一定の手続と時間が必要であり、市の対応にはやむを得ない面もあったと考えます。また、通常1か月程度かかる手続について、2週間という異例の速さで支給を実現させたことは、オンブズマンも評価するところです。

しかし、自宅からタクシー以外の手段では容易に通えない距離の病院に、一定期間集中して通院しなければならない事情があり、その必要性や治療計画は明らかに医師の指示によるものであることを考慮した上で、もう少し本人の窮状に則した対応の可能性を、遅滞なく真摯に検討されていれば、このような苦情にはならなかったのではないかとオンブズマンは残念に思います。

事実、オンブズマンの聞き取り調査によると、上記の事前給付のほかに、最初から福祉タクシーなどを申し込み、タクシー代は直接当該タクシー会社から市に請求してもらう方法も考えられるとのこと。これらの方法が使えていれば、一般的な移送費の給付よりも体力面及び金銭面ではるかに負担の少ない方法で給付を受けることができたかもしれないとオンブズマンは思います。

今後も、申立人と担当ケースワーカー及び担当課との連携をより一層図り、市には、病気を抱えた申立人の切迫した状況に十分配慮した、可能な限りの対応を検討していただくようお願いします。

#### **市の改善等の状況**（令和4年4月フォローアップ調査）

本件調査結果を保護課内に周知し、これを踏まえ、状況に応じて通院移送費

の事前給付や現物給付の可否を検討することについて、保護課内で情報共有を図りました。

#### **(12) 国民健康保険料の過剰徴収**（区保健福祉部）

住民税の算定が誤っており、私の指摘により金額が補正された。その後、国民健康保険料についてもこれに連動して補正されたが、既に第1期分が誤った金額で引き落とされていた。これが最終的に精算されるのは翌年3月末とのことであったが、その期間過払い状態が続くことになる。

市の誤りにより過剰徴収が生じたのに、精算が遅いことによってその状態が続くことはおかしいのではないか。できるだけ早期に精算すべきであり、精算されるまでの過剰徴収分については、延滞金相当の返金をすべきである。

#### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年8月）【不備なし】

市によると、国民健康保険料の普通徴収は、年間保険料を10の納期で分割して徴収することとしており、保険料の過不足は、納期ごとの保険料ではなく年間保険料を基に判断しているとのこと。つまり、最終納期の納入をもって年間保険料が正しく納入されていればよいということになります。本件のように年間保険料が変更となる場合は、納期ごとの保険料負担を平準化することを目的として、残りの納期の保険料が均等となるように各期の保険料を決定するということです。

オンブズマンとしては、こうした運用は、保険料の確実な納入につなげるためには合理的なものであり、問題があるとは思いません。

また、通常の見扱いは異なる期別保険料額への変更は行っていないとのことであり、オンブズマンとしても、これは公平性の観点からやむを得ないと思います。ただ、市は、特別な事情があった場合は個別に判断しているところであり、本件は市の誤りにより保険料が変更となったことは事実であるため、申立人が希望されるのであれば、期別保険料額の変更に応じると述べています。

したがって、申立人におかれましては、御希望があれば担当課に直接御相談いただくのがよろしいかと思えます。

延滞金相当の返金については、市は、申立人が納付した第1期保険料は年間保険料の一部であり、返金すべき金銭は存在しないと回答しています。

オンブズマンは、年間保険料を10の納期で平準化して徴収する運用については合理的であると考えますので、期末までに支払われる年間保険料が再計算した年間保険料となるのであれば過剰徴収とはならず、延滞金相当の金銭も存在しないと考えます。

### **(13) 後期高齢者医療保険料の誤り**（区保健福祉部）

日本年金機構から届いた年金振込通知書に記載された後期高齢者医療保険料が、前年度と比べて高額になっていた。おかしいと思っていたところ、市から届いた後期高齢者医療保険料特別徴収決定通知書には、それとは違う金額が記載されていた。

その後、日本年金機構からは、市からの通知書と同額が記載された年金振込通知書が届いたものの、各期の保険料が一律ではなく、おかしいと思う。

### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年11月）【不備なし】

市によると、後期高齢者医療保険料の年金からの天引き（特別徴収）については、まずは日本年金機構から一定の基準に該当する年金受給者の情報が札幌市に通知され、その中から市が保険料を特別徴収する方を決定し、国民健康保険団体連合会を通じて日本年金機構へ保険料額等を通知するという流れになっているとのことです。

また、保険料は前年の所得に応じて決定するが、前年の所得を確認できる6月までは保険料が確定できないため、4月・6月・8月には暫定的に前年度2月の保険料と同じ額を特別徴収し（仮徴収）、前年の所得を確認して年間保険料を決定した後、残りの10月・12月・2月の特別徴収額を決定する（本徴収）とのことです。なお、4月・6月の特別徴収額が10月以降の徴収額よりも高額の場合は、8月の徴収額を調整して平準化を行うということです。

以上の流れは関係法令に規定されているものであり、仮徴収額は前年度2月の徴収額と同額であるということは、市が毎年送付する保険料額の通知に記載しているとのことで、オンブズマンもこれを確認しました。

本件においては、当初申立人に送付された年金振込通知書に記載された金額は仮徴収額であり、市が年間保険料を決定した後に日本年金機構に当該保険料額等を通知したことを受け、新たな保険料額を記載した年金振込通知書が送付されています。

また、こうした流れで保険料を決定しているため、各期の保険料は一律にはならないことになります。

したがって、市の業務は法令に基づき適正に行われているものと判断します。

しかしながら、各所に注意事項が記載されているとはいえ、保険料の決定の流れは複雑であり、市からの通知と年金振込通知書の保険料額が異なっていることに疑問を持たれた申立人のお気持ちは、オンブズマンとしても容易に理解できるところです。市には、今後も市民からの問合せがあった際には、わかりやすく丁寧な説明をお願いしたいと思います。

**(14) 国民健康保険料の催告の遅れ**（区保健福祉部）

私は国民健康保険料の支払が困難となり、分割で支払いを続けていた。その後、就職して社会保険に加入し、保険料が給与から天引きされるようになった。

しばらく経って、滞納分の保険料の催告書が届いたため市に確認したところ、保険料は納付書で支払い続けなければならないことがわかった。すぐに教えてくれれば支払ったのに、なぜ長期間教えてくれなかったのか。また、市は金融機関に財産調査を行っていたが、調査結果を消去してほしい。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和4年2月）【不備なし】

市によると、保険料の本来の納期限が過ぎると滞納として取り扱われることになり、分割での納付約束をしたとしても、本来の納期限が過ぎた保険料が滞納状態であることは変わることはなく、納付約束をする際にもその旨説明しているということです。

市の考え方は、法律に基づく徴収における公平な取扱い原則から当然に導かれるものだと思いますが、納付約束により滞納の取扱いが解消されたと誤解したり、納付約束を守っているのになぜ再度の期限の付与が認められないのかと疑問を抱いたりしても無理はないとオンブズマンは思います。そうした誤解や疑問が生ずることがないように、市には懇切丁寧な説明をお願いしたいと思います。

次に、市によると、納付約束が守られない場合の催告は、法に定められたものではなく、市が任意に行っているものということです。そして、当時は、新型コロナウイルス感染症対策の実施による滞納整理業務等の縮小に伴い、催告の実施を一時的に中止せざるを得なかったとのこと。そうした状況下で催告を一時的に中止したことは不相当とは言えず、滞納扱いとなったことの連絡の遅れについて、市に不備があったと認めることはできません。

財産調査については、市は、国税徴収法において滞納保険料がある場合は財産調査をされるとされていることから、調査は適正であると述べています。財産調査をされるということは大変ストレスを感じることはと思いますが、既に滞納が発生している以上、納付約束の当否を判断するために財産調査を行うことは不相当とは言えないとオンブズマンは考えます。

徴収事務は、市民の財産に関する権利義務に直接関わることから、一律で公平な対応が要請されており、裁量の余地は乏しいところだと思います。だからこそ、より一層丁寧な説明を行うことにより、国民健康保険制度や徴収事務への信頼が増すものとオンブズマンは考えます。

## 2 教育・文化・観光・経済分野

### (1) 文化芸術活動再開支援金の支給撤回 (市民文化局文化部)

私の所属する団体では、コンサート開催に当たり文化芸術活動再開支援金を申請し、交付決定を受けた。当該支援金とは別の助成も受けることになっていたため、申請書類にその旨記載した上で申請を行ったところ、支援金の交付決定通知書が届いた。

そのため、当該支援金が交付される前提でコンサートを開催したが、コンサート終了後に、市から、他の助成金との併用はできないため、支援金は交付できないとの連絡があった。申請書の確認ミスとのことで謝罪があったが、きちんと文書で説明するほか、できれば今からでも支援金を交付してほしい。

### オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和4年1月)【趣旨に沿い】

市は、当該支援金の交付に関する事務は、市が事務局を設置し、民間事業者に委託しており、本件交付決定の誤りは、事務局が申請書の他の助成を受けている旨の記載を見落とししたことが原因であると説明しています。市によると、たまたま別の団体からも他の助成金と併用した申請があり、申立人の所属する団体も他の助成金と併用しているとの申出があったために交付決定の誤りに気付いたということで、システムとしてのチェックが働いたものではありません。したがって、市としては、委託先である事務局を適切に指導監督するための工夫をすべきであると思います。

なお、本件については、市は対応に不備があったことを認め、申立人に謝罪するとともに、交付決定した額と同額を交付することとし、既に申立人の所属する団体に支払済みということです。

市は、今後は申請時の書類確認を事務局及び担当課の両者で行うことを徹底するなど、チェック体制を見直し、適切な処理に努めていると述べています。新型コロナウイルス感染症に関連するものでも様々な支援・給付が行われており、財源や関係機関、受給条件などが錯綜する一方、担当課の業務負担も大きいと思われますが、せっかくの支援・給付が適切に行われるように、市には引き続き努力していただきたいと思います。

### 市の改善等の状況 (令和4年4月フォローアップ調査)

申請書類のチェック体制を見直し、事務局内で複数人での確認を行うことに加え、担当課でも確認を徹底しています。

また、事務局及び担当課での対応事例や疑問点を整理した資料を共有するとともに、適宜意見交換の場を設けることとし、両者で認識の相違が起きないように努めています。

**(2) 営業時間短縮等の要請に対する対策協力支援金の申請期限** (経済観光局観光・MICE推進部)

私は飲食店を経営しているが、第五次対策協力支援金について、業務が多忙を極めていたこと、市からの申請案内が来なかったことから、申請を失念してしまい、申請期間経過後に連絡したが、期限が過ぎているものは受け付けられないと言われ、どんなに状況を説明しても取り合ってもらえなかった。

申請期間をわずかに遅れただけで支援金をもらえないどころか、申請すらさせてもらえ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3年4月)【不備なし】

市によると、申請受付に期限を設けているのは、場合によっては支給要件を満たしているかの確認のために聞取りを行うこともあるが、時間の経過により証拠としての確実さが失われていくことなどを考慮してのことであるとのこと。

この点については、オンブズマンとしても、行政事務は全般において手続の明確さが求められることや、提出資料等の証拠散逸防止の観点からも、申請期間に終期を設けることは必要なことであると判断します。また、3週間という申請期間は十分なものであり、次の対策協力支援金との混同を回避する必要性からも、相当な期間設定であったと考えます。

次に、周知方法としては、市の公式ホームページへの記載のほか、補足的な手法として対象店舗に対するポスティングも行っていたとのこと。

オンブズマンとしては、周知方法として、市がホームページへの掲載を基本としていることについては、情報提供の公平さや簡便さの観点から相当であると考えます。また、対象店舗へのポスティングには一定程度コストを伴うことからすると、市が補足的な手法として位置付けていることについても妥当であると考えます。したがって、市の事業の周知方法に何らかの不備があったとは認められません。

また、市によると、申請期間を過ぎたケースについて、市との調整中に期限を過ぎたが申請する意思があったことを確認できた場合や、病気罹患により外出困難であった場合など、期限後の受付を認めたケースはあるとのこと。

業務が多忙であったという申立人の事情については、他の事業者についても多かれ少なかれ当てはまると思われ、この申請を受け付けてしまうと、既に申請期限後であるとして受け付けなかった他の案件との間の取扱いに不均衡が生じてしまうため、市が本件申請を認めなかったことは、やむを得なかったと考えます。

### **(3) 小学校の防犯カメラ**（教育委員会生涯学習部）

私の子が通う小学校では、ＩＣタグによる登下校時間の記録や防犯カメラによる録画等を導入している。私の子も、入学当初はＩＣタグを持っていたが、このシステムが運営するＮＰＯ法人と保護者の直接の契約であることを知り、契約を解除してＩＣタグを返還した。

しかしその後も、ＩＣタグに関係なく子の姿は防犯カメラには記録されてしまい、私や子が同意していないにもかかわらず、映像は当該ＮＰＯ法人が見られる状態である。これは個人情報の保護の観点から問題であると考え、学校に説明を求めたが、きちんとした説明が受けられなかった。このような対応に納得がいかない。

### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和３年６月）【趣旨に沿い】

市によると、防犯カメラによる録画等は個人情報取扱事務に該当するが、申立人からの求めに応じて、学校とＮＰＯ法人との契約書を確認したところ、当該事務を委託する際に必要な条文が記載されていないなどの不適切な状態であったことが判明したとのこと。また、本件小学校以外の本件システムを導入している小学校についても、全て同様の状態であったため、市は、全小学校に対し、当該ＮＰＯ法人の防犯カメラによる撮影・録画を中止するよう周知したということです。

申立人が防犯カメラによる録画に疑問をもって異議を述べたことがきっかけで契約の不備が判明したわけですが、個人情報保護のために確認すべき重要な事項に不備があったことに、オンブズマンは驚きました。

市によると、本件システムの導入については、ＮＰＯ法人からの打診に対し市が小学校校長会を紹介した経緯があり、学校とＰＴＡの判断によるものとのこと。こうした学校の裁量で行われる事務に対して市が大きすぎる指導力を発揮することには注意が必要であるとは思いますが、このような不備が何年も見過ごされてきたことを考えますと、市には、適宜学校に状況報告を求めることなどによって、子どもや保護者の安全と納得を得られる、より良い学校経営への手助けをしていただくことをお願いしたいと思います。

また、市は、契約上の不備が改善されるまでは防犯カメラによる撮影・録画を中止すると説明していますが、不備が改善された後も、学校は十分に保護者の意見や希望も汲み取った上で、今後の運用を検討していただきたいと思いません。

### **市の改善等の状況**（令和３年１０月フォローアップ調査）

映像等のデータ管理の面で当該ＮＰＯ法人への依存度が高く、契約上の不備を解消したとしても、運用基準に照らし、データの管理方法が適切とは言えないことから、引き続き撮影・録画は行っておりません。

これらの課題をクリアして撮影・録画を再開する場合には、適切に個人情報  
が取り扱われているかを適宜確認するため、今後新たに本件システムを導入す  
る学校の情報を把握できるよう運用方法を改善します。

### 3 土木・建築分野

#### (1) 狸小路のコンテナ (建設局総務部)

狸小路商店街の歩行者専用道路で店舗を営業しているコンテナがある。朝、ゴミ収集車や配送トラックが進入してくると、道路幅が狭くなり、自転車を押して歩く私や他の歩行者の通行が妨げられて危険である。

歩行者専用道路に歩行者の通行を妨げるコンテナがあるのはおかしい。道路交通法違反である。

#### オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和3年8月)【不備なし】

市によると、当該歩行者専用道路は、狸小路商店街振興組合が道路管理者である市から、道路法に規定する「道路協力団体」として指定され、管理を担っているとのこと。当該コンテナは、振興組合が市の道路占用許可を得て設置しており、市は、歩行者専用道路として通行に支障のない有効幅員が確保されていることを確認していると述べています。また、ゴミ収集車や配送トラックについては、道路交通法に基づく警察署長の許可を受けて通行しているとのことでした。

なお、市によると、当該コンテナの設置に当たっては、振興組合が警察から道路交通法に基づく道路使用許可も得ていることから、同法違反には当たらないと考えるが、最終的な判断は警察が行うものであるということです。

したがって、当該コンテナの設置は適正な手続で行われており、問題はないと考えます。オンブズマンが現地を確認したところ、確かにコンテナは道幅を取っていますが、市の回答にあるように一定の幅員が確保されており、通行に大きな支障はないと思いました。

オンブズマンは、コンテナ設置の手続に関し、振興組合から市に提出された書類を確認しましたが、振興組合が責任をもって管理を行っていることがうかがえました。地域振興のために商店街が工夫して行っている取組が、市民の安全に配慮しながら、一層の有効性をもって市民に受け入れられるようにオンブズマンは願います。

**(2) 宅地造成工事に対する対応**（都市局市街地整備部）

自宅付近で、私たち住民に具体的な計画が示されないまま突然宅地造成工事が始まったため、市に確認したところ、当該地区は宅地造成に対する許可の対象ではないとの返答があった。

開発業者に説明を求めたところ、今年の造成は1,000㎡未満であるとのことだが、今後5年以内に更なる宅地造成を予定しているとのことであった。しかし、市からは必要な許可を得ているから問題ないとのこと、十分な説明をしてくれなかった。

開発業者は、市の規制を逃れるためにあえて小出しに造成工事を行っているのではないか。市は、このようないい加減な開発をする業者に何らかの対応ができないのか。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年7月）【不備なし】

市によると、当該工事については、開発業者から予備審査申請があり、市は、当該工事は都市計画法に基づく開発行為に該当するが、面積が1,000㎡未満であることから、開発行為の許可を要しないものと判断したとのこと。オンブズマンとしては、市は法令に則り許可の要否を判断しており、不備はないと考えます。

当初から大規模な宅地造成計画があるのであれば、開発行為の許可の基準を満たすように市から働きかけてほしいという申立人の気持ちは理解できます。一方で、業者としては、営業行為として販売状況を見ながら開発を進めるといふ計画を持つこともあると考えられます。開発許可制度による規制が過剰に経済活動へ制限を加えることにならないよう、具体的な計画が出されていないものに対し、市が計画変更や申請を促すなどの干渉をすることができないのはやむを得ないのではないかと考えます。

なお、一体の土地を規制がかからないように分割して造成する行為については、先行の開発行為の完了と次の開発行為の開始が1年以上経過しない場合は、一体の開発区域とみなされて許可を要することとなる可能性があるとのこと。市は、当該開発業者にもその旨説明しているということで、今後の申請についても法令に沿って審査が行われていくものと思われま。

ただ、本件苦情申立ては、十分な説明がないことで開発業者への不信感が募ったことがきっかけになったと思われま。両者どちらにも主張があり、市がこうしたトラブルに関与することは難しいかと思われまが、本件のような周辺住民の住環境に関わることについて予備審査の申請等があった時には、法令に適合していたとしても、申請者に対し、近隣住民へ十分な説明をして互いに理解を深められるように注意喚起することは必要なのではないかとオンブズマンは考えま。

### **(3) パートナーシップ排雪の実施**（区土木部）

私の住んでいる町内会は、パートナーシップ排雪を利用している。

しかし、作業中はぐちゃぐちゃに雪が積まれて緊急車両が通れないなど危険であり、私は自宅周辺の除雪に民間業者を利用していることもあり、パートナーシップ排雪をやめてほしいと思っている。

パートナーシップ排雪は、役所の天下り確保や市と癒着した業者のための無駄な制度ではないか。

### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年11月）【不備なし】

市によると、排雪作業の効率化のために、周辺の雪を集め、まとめて積み込み運搬を行っていることから、一時的に申立人が述べるような状況が起きることがあるが、セーフティコーンの設置などの安全対策を行っているとのことである。さらに、交通誘導員を配置し、緊急車両の通行や作業区域の家の出入りなどに支障がないよう配慮していると説明しています。

また、市は、パートナーシップ排雪は路線単位で排雪を行うことから、地域の交通環境の向上に寄与するものであり、道路上の圧雪も削って排雪を行うため、春先の雪解けが早くなるといった効果もあると説明しています。

オンブズマンは、パートナーシップ排雪の作業は安全に配慮して行われており、実施方法に問題はないと考えます。また、地域全体の交通環境の向上に寄与するという点においてパートナーシップ排雪の意義は大きく、個人排雪を行っている個人にも十分にメリットがあるものであると思います。

パートナーシップ排雪は、地域の費用負担やメリット等を総合的に考え、町内会などの地域単位で申し込むものです。申立人におかれましては、御自身の地域にとってどのような除排雪が適切か、町内会等で話し合われてはどうかと思います。

なお、申立人はパートナーシップ排雪制度を無駄な制度であるとお考えのようですが、オンブズマンは、市の雪対策は避けられない問題であり、冬の市民生活のためには、パートナーシップ排雪制度に限らず、市としての除排雪に関する制度や取組は必要であると考えます。

**(4) 不要な除雪作業（区土木部）**

自宅付近の生活道路について、住民がきれいに除雪した後に市の除雪が入り、路面が出るほど雪を削って固い雪の塊を大量に残していった。

必要な時には入らず、必要のないときに不要な路面整正をして、住民に余計な除雪負担を強いることはやめていただきたい。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和4年2月）【不備なし】

市によると、除雪作業には、その日に積もった分を目安に積雪を路肩へかき分ける新雪除雪と、路面状況の変化により交通障害が発生する恐れがある場合などに圧雪部などを切削し、凸凹部分を平坦にする路面整正があるとのこと。新雪除雪では各宅地の間口の除雪は行わないが、路面整正で発生する雪塊は人力での除雪が困難であることから、各宅地の間口には可能な限り雪を置かないようにしているということです。

また、除雪作業については、市から業務委託している各除雪センターのセンター長又は副センター長が、マニュアルに定められた出動基準に基づき、要否を判断しているとのこと。市によると、申立ての原因となった除雪のあった日は、新雪除雪の出動基準に該当するが、未明の降雪であり通勤時間帯までの作業完了が困難であったため、その日の夜から翌朝にかけて作業を行ったとのこと。なお、当該除雪は新雪除雪であるにもかかわらず、除雪センター職員が誤って路面整正を行っていたと誤解を与える説明をしていたとのことであり、市はこの点について謝罪しています。

降雪から一日経って圧雪となった雪を新雪除雪で削ることになり、結果的にかき分けられた雪塊が各宅地前に堆積されたものと思われ、この時点だけを捉えれば、不要な路面整正により余計な除雪負担を強いたとの申立人の主張はオンブズマンには十分に理解できるようです。

しかし、記録的な降雪が続く中、除雪作業を可能な限り早いタイミングで実施することは市民生活を守る上で必要なことであり、次の降雪がいつ始まるかわからない状況では、やや遅れたとしても新雪除雪を行ったこと自体は適切な判断であったとオンブズマンは思います。

その一方、本件のように降雪から時間が経過した後に行う新雪除雪においては、人力では処理の困難な雪塊が残ることになり、新雪除雪だからという理由だけで、この状態を放置することはできないのではないかとオンブズマンは考えます。市には、今後、この問題に対する対応を工夫・検討していただきたいとします。

**市の改善等の状況**（令和4年4月フォローアップ調査）

新雪除雪で堆積する雪については、引き続き市民の皆様の間口処理をお願い

させていただくこととなりますが、間口の雪が人力で処理ができない状態にならないよう努めます。

また、試行段階ではありますが、市民の間口処理の負担軽減や除雪業者の負担軽減などを目標とした生活道路の新たな除雪方法についても、引き続き検討していきます。

## 4 環境分野

### (1) 汚染土の処分地に関する住民説明会の開催（まちづくり政策局新幹線推進室）

北海道新幹線札幌トンネル工事の掘削に伴って発生する汚染土の処分について、汚染土の受入候補地の町内会だけでなく、その周辺地域の住民を対象にした住民説明会を開催してほしい。

市は、受入候補地の町内会の住民以外にはオープンハウスを開催しているというが、これは住民説明会の代替にはならない。

粉じんによる健康被害や土壌汚染は、周辺地域の住民にとっても死活問題であるにもかかわらず、住民説明会を開催しないのは、札幌市自治基本条例第 21 条第 1 項及び同条第 3 項第 3 号に違反している。また、日本国憲法第 92 条に定める「地方自治の本旨」である「住民自治」をないがしろにする暴挙である。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 3 年 9 月）【不備なし】

札幌市自治基本条例は、日本国憲法第 92 条に定める地方自治の本旨である住民自治の理念を具体化したものであると理解されます。そして同条例第 21 条には、市は、実施時期や方法等が適切であるよう配慮して、市政への市民参加を保障するものとすることが定められています。

市民参加の方法には様々な選択肢があり、市には具体的事業との兼合い等を考慮し、最も適切な市民参加の方法を決定することが求められておりますが、その内容については市に裁量権があるものと考えます。

よって本件については、市の判断が合理性を持つものとして許容されるかなど、市の裁量に逸脱や濫用がなかったかについて検討を行うべきであると考えます。

市によると、受入地が位置する地域の住民の発言のしやすさや新型コロナウイルス感染症対策のために密集密接を避ける必要があることを考慮し、受入地の町内会の住民に限定して住民説明会を実施したとのこと。また、その周辺地域を含む一般の住民に対しては、オープンハウスを 3 度開催し、パネル展示や映像を視聴できるエリアを設け、市職員等が多数常駐して参加者への個別対応も行うなどした上で、参加者からの意見については次回以降のオープンハウス会場や市のホームページに掲載したとのこと。

仮に本件オープンハウスに申立人が期待する住民説明会の代替機能まではないのだとしても、こうした開催方法は対話の場の確保に配慮していると認められることから、市民参加の方法としてオープンハウスを選択したことが不合理とは言えず、札幌市自治基本条例第 21 条に違反し、住民自治をないがしろにするものであるとは認められないと考えます。

他方、市に対しては、これまでのオープンハウスで寄せられた意見には、住民説明会の開催を要望するものが相当数見られ、これは対話の場が不十分であると考える市民が相当数に上ることを表していると思われることから、市が意見交換の方法等についてさらに検討し、対話の場の保障を継続されるよう望みます。

## **(2) ごみの自己搬入におけるダンプ機能の使用**（環境局環境事業部）

私は、業務上発生するごみをダンプ式の軽トラックで清掃工場に自己搬入している。ごみの投入には荷台を傾けて積載物を降ろすダンプ機能を使用していたが、ある日突然ダンプ機能の使用を禁止され、手でごみを投入するように言われた。

同じ清掃工場には、以前からダンプ機能を使用している者も見かけるのに、なぜ私は認められないのか。根拠や理由を明らかにしてほしい。

### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和4年2月）【趣旨沿い】

市によると、当該清掃工場でごみを投入する扉には、ごみ投入後に手動で開閉するゲート式の扉（自己搬入扉）と、車両を検知すると自動で開閉する折り畳み式の扉（その他のごみ投入扉）があるとのこと。市は、ごみの自己搬入については自己搬入扉を使用するのが原則だとした上で、ダンプと同時に荷台の後部が自動で開閉するタイプの車両については、荷台の開閉などで人が車両後方で作業する必要がなく、人がごみピットに転落するおそれがないことから、自己搬入であってもその他のごみ投入扉の使用を認めていると説明しています。一方、人が車両後方で作業する必要がある場合は自己搬入扉を使用することになるが、ダンプしたごみの勢いで扉が破損するおそれがあることなどから、ダンプ式の車両であっても手降ろしでの投入を求めているとのこと。

市によると、申立人の車両は後部で作業が必要なタイプだが、申立人が搬入指導員の指示に従わず、その他のごみ投入扉でダンプしてごみを投入することもあったとのこと。オンブズマンは、申立人に対し自己搬入扉でのダンプ機能の使用を禁止することは安全対策としてやむを得ないと思います。しかし、申立人がそれまでその他のごみ投入扉でダンプしてごみを投入していたとすると、搬入指導員が転落の危険性を見過ごしてきたと言わざるを得ません。

申立人は、自分の車両がダンプ機能の使用を禁止されている理由を理解していませんでした。オンブズマンの調査に対しても、市はすぐに明確な理由を示すことができませんでした。オンブズマンに対しては最終的に上記の説明がありましたが、申立人がごみを搬入してきた際にきちんと説明できないままにいたことが、今回の苦情につながったものとオンブズマンは考えます。

本件苦情申立てを受けて改めて検討した結果、市は、自己搬入扉でのダンプ機能の使用を認め、ホームページで周知することにしたということです。市には、しっかりとした根拠に基づく明確な方針をマニュアルに盛り込むなどして搬入指導員の職務を支え、市民に対しては一貫した説明と対応ができるようにしていただきたいと思います。

### **市の改善等の状況**（令和4年4月フォローアップ調査）

自己搬入に係る対応を明確にし、搬入指導員との連携を確保するため、マニユ

アルの策定に向けて検討を行っています。

また、自己搬入扉でのダンプ機能の使用を認めることによる扉への影響を考慮し、ごみが大量にある場合はごみが一気に落ちないように複数回に分けて投入してもらうこととし、故障を未然に防いでいます。さらに、始業前・終業後の自己搬入扉の点検により、故障の早期発見に努めています。

### (3) カラス駆除の対応（環境局環境都市推進部）

大通公園を歩行中、カラスに襲われないように、市が言うとおりに傘をさしていたにもかかわらず、カラスに襲われ、怪我をした。

市にカラス駆除を求めたが、応じてくれない。このような市の怠慢行為は、国民の生命・自由を奪う行為で、日本国憲法第31条違反である。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年7月）【不備なし】

市によると、カラスは繁殖期になると卵やヒナを守ろうとして人間を威嚇する習性があるとのこと。また、カラスから攻撃・威嚇を受けたとの苦情がある場合には、その場所を迂回するか、どうしても通行しなければならないときは傘をさす、帽子をかぶる、腕をまっすぐ挙げてゆっくり歩くなどの対策を助言しており、広報さっぽろや公式ホームページで周知を図っているとのこと。

申立人はカラスの駆除を求めています。市は、飛んでいるカラスを捕獲することは技術的に困難であるとの見解を述べています。

オンブズマンは、申立人が怪我をされたことは大変お気の毒なことと思いますし、そのカラスを駆除してほしいと思うお気持ちも十分理解できます。しかし、市の回答のとおりカラスの捕獲は困難である上に、鳥獣保護管理法により捕獲の許可条件も厳しく規定されていることから、基本的には人間側に各自の身を守る対策が求められるのはやむを得ないことであるとオンブズマンは考えます。

市としては、繁殖期の注意事項や対応策について周知を行っており、また、今後の対応としても、カラスを含めた野生鳥獣との共生に関する市民啓発については関係部局の協力を得ながら様々な機会を捉えて周知を図っていくということです。オンブズマンは、申立人の求めるカラス駆除をしないことが直ちに市の怠慢行為と言うことはできないと考えます。

なお、申立人は、市の怠慢行為が憲法違反であると主張されていますが、市は鳥獣保護管理法に沿った対応をしており、市の対応が憲法違反かどうかについては同法の違憲性を判断しなければならないと考えます。しかしながら、これについては、オンブズマンの所轄事項（札幌市オンブズマン条例第3条）である市の機関の業務の執行に関する事項を超えるため、判断することはできません。

#### **(4) 道路拡張工事に伴う車両騒音及び振動被害**（建設局土木部）

自宅前の道路で拡張工事が始まったが、工事が進行するにつれて騒音及び振動が増大し、精神的ストレスに加え、身体的影響を感じ始めたことから、通行車両の映像を記録し、市に検証を依頼した。

これに対する市の回答は、映像記録の交通量は過去の調査と比較してもほぼ変わらない、というものであったが、季節の違いなどを考慮しておらず、意図的に問題をすり替えており、納得できなかった。

車両騒音及び振動について、何らかの具体的な対策を検討してほしい。

#### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年9月）【不備なし】

市によると、申立人の自宅前の道路については、用地買収が長引いており、まだ工事は開始されていないが、用地買収に伴う沿道家屋の建替工事等のための民間車両の出入りが増加している可能性はあるとのこと。市は、工事に着手するまでの暫定的な対策として、道路の舗装補修に加え、徐行を促す看板を設置したとのことであり、工事に着手した後については、市の工事の関係車両に対し、静かな走行を徹底するよう、強く注意喚起していくと述べています。

次に、映像記録の検証について、市は、正確な検証は難しいためあくまでも参考としての検証結果であると説明したが、問題をすり替えているとの誤解を与えたことについては謝罪しているとのこと。

この映像記録の検証については、長時間にわたる映像記録から車両数を計測するなどの市の作業は大変であったと思われ、このことは市が申立人の要望を真摯に受け止めて可能な限りの対応をしたことを示しているのではないかとオンブズマンは思います。

調査に当たり、オンブズマンは現地を確認しましたが、道路の形状から、道路拡張工事の有無にかかわらず、車両騒音及び振動が発生し、ストレスを受けやすい環境であるとの強い印象を受けました。

一方、道路拡張事業の完了後は、道路幅が広がり、舗装構成も改善されることなどから、振動・騒音の状況が現在よりはるかに改善されると予想されますが、用地買収が長引いているとのことで、完了までにはまだかなりの時間を要するものと思われます。

市が、今後も申立人の疑問や要望に真摯に向き合い、申立人の理解を得ながら一日も早く工事を完了することを期待します。また、申立人の精神的・身体的ストレスが少しでも軽減され、体調が回復に向かわれることを願っています。

## 5 税・財産分野

### (1) り災証明書の二次調査（財政局市税事務所）

平成 30 年の北海道胆振東部地震の際、自宅が被害に遭ったため、り災証明書を申請したところ、一次調査で「一部損壊」と判定された。高齢である私には職員の説明がよく理解できなかったため、二次調査の申請はしなかった。

しかし、今回自宅が傾いてきたため解体を検討し、業者に見てもらったところ「これは一部損壊ではない」と言われた。そこで、市に二次調査を求めたが、期間が終了しているとのことで調査してもらえず、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 8 月）【不備なし】

市によると、地震により被災した家屋のり災証明書に係る調査は、一次調査と二次調査の 2 段階で行うもので、二次調査は申請があった場合に行うとのこと。また、申請期間については、内閣府作成の手引きにおいて、災害と被害の関係が立証できるか、り災証明書交付の目的となる支援措置の申請期間内であるかなどを踏まえて判断するよう示されているとのこと。

市は、地震発生から時間が経過することにより、家屋被害が当該地震に起因するものか、経年劣化等の別の要因によるものなのかの判断が困難となることから、地震発生から 1 年をもって、り災証明書の申請受付を終了したと説明しています。受付終了に当たっては、様々な方法で市民に周知し、これにより申請件数が増加したことから、期限後もしばらくは、申請が遅れた理由が確認できた場合に限り申請を受け付けていたということです。

オンブズマンとしては、こうした理由から申請に期限を設けることは合理的であり、期限後の申請に対しても市は柔軟に対応していたと思います。

二次調査の申請をされなかったことを悔やまれる申立人のお気持ちは察するところですが、オンブズマンとしては、二次調査をお受けすることができないという市の対応はやむを得ないものと考えます。

**(2) 飲食店への時短要請期間における市民税滞納の差押え予告**（財政局市税事務所）

我が社は飲食店を経営しているが、市民税の滞納による差押通知書が届いた。現在北海道及び札幌市から飲食店への時短営業の協力要請が出ている状況であるにもかかわらず、差押えを通知するのはあまりにも理不尽で高圧的であり、法的に問題がないとしても倫理的・道徳的に問題がある。

飲食店は瀕死の状況であり、何とか時短要請に協力しながら努力しているのだから、時短要請解除まで納入の猶予を要望する。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年9月）【不備なし】

市によると、申立人に対し、特例猶予を受けていた市税についての猶予期間終了の案内を2度送付し、未納が続くと財産が差し押さえられる可能性があること、猶予期間内に納付できない場合には相談いただきたいことを記載したお知らせ文を同封していたとのこと。また、猶予の期限を過ぎても納付がなかったため督促状を送付したところ、申立人から連絡があり、市は納付計画を示すよう依頼したが、その後差押予告書を送付するまで申立人から連絡はなかったとのこと。

こうした経緯を踏まえますと、市が差押予告書の送付を行い、滞納整理に取り掛かろうとすることはやむを得ないことであると考えます。

ただ、差押予告書送付後に申立人から電話があった際の対応について、市は、既存の猶予制度の説明が不十分であり、また、経営状況などを詳しく聞き取り分割納付の提案ができないか検討するなど、もっと申立人に寄り添った対応を心掛けるべきであったと述べています。

オンブズマンとしても、既存の猶予制度の説明は不可欠であり、十分な説明の上で詳しく状況を聞いて相談に乗ることができていたら、申立人は差押予告が高圧的であるという思いを抱くこともなかったのではないかと推察します。

市には、申立人のように、納税に対して真摯な気持ちを持って日々過ごされている方に寄り添った対応をしていただきたいと思います。

**(3) 市税の納付書の再発行**（財政局市税事務所）

固定資産税の未納に係る差押通知が届いたが、納付書が同封されていなかったため、手元にあった納付書を利用してコンビニエンスストアで払おうとしたところ、使用期限が切れており、納付できなかった。

このため、納付書に記載された連絡先である北部市税事務所に連絡し、手元にある納付書が使用できない旨伝えた上で、差押通知について相談したところ、納付書を再発行して送付してもらうことになり、差押えについては未納分を納付すれば問題ないとの説明を受けた。

しかしその後、差押通知が届き、差押えが執行された。このため、差押通知に記載された連絡先である管轄市税事務所に連絡したところ、再発行された納付書が前年分の未納のものではなく、今後納期が来る今年分の納付書であることが判明した。このような理不尽な形での差押えは、一人の人間の人生が狂う可能性があるミスであることを理解し、謝罪と対応を検討してほしい。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年9月）【趣旨沿い】

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を見落とし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。

北部市税事務所では、「未納分を納付すれば差押えしない。」との約束はしていないとのことであり、双方の主張が異なり事実を確認することができないため、この点についてはオンブズマンが判断することはできません。その上で、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。

次に、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。

市の業務においては、様々な場面で人生に関わるようなことが起きる可能性があるため、市には注意深く検証を重ねながら業務に当たっていただき、市民と市が信頼関係を持って向き合っていけることをオンブズマンは期待します。

### **市の改善等の状況**（令和3年10月フォローアップ調査）

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。

## 6 その他の分野

### (1) 現業職員の採用方法（総務局職員部）

私たちは、民間事業者で構成されている業界団体の一部会である。

昨年度、当部会に所属する一企業において、4名もの社員が札幌市の現業職の採用試験を受け、採用された。そのため、当該企業は、仕事の中心的存在であった社員が急遽不在となったことにより、業務に大変な支障が生じた。

職業選択の自由は尊重されるべきものであり、市職員として広く優秀な人材を募ることは当然であると理解はしているが、一企業の事業継続に支障が出るような事態とならないよう、採用方法の見直し等、特段の配慮をお願いしたい。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年7月）【不備なし】

市は、民間事業者の運営に影響を及ぼすことは本意ではないが、地方公務員法に基づき、採用者の決定においては平等に能力実証を行う必要があると考えており、出身企業の重複を防ぐ等の配慮は、法律上禁止されているとの見解を述べています。

オンブズマンとしても、本件が法と制度の下で正しい任用であったことは間違いないと思います。

しかし、申立人もそのことを十分承知した上で、官と民の間の歴然とした力の差が不幸な結果を招く場合があることに目を向け、配慮を求めたいということで、本件申立てが行われたとオンブズマンは理解しました。本件申立てを受け、同種の事業を行う地方公共団体などの公共セクターと民間との間で、公正な競争が確保されず、民間の事業者が不利な競争を強いられる「民業圧迫」という言葉が浮かびました。捉え方に幅のある言葉ですし、民業圧迫ということ自体で直ちに法律違反になるということでもありません。

その一方で、この間の行政改革により民営化移行が進んできた過程では、民業圧迫を招かないような様々な措置や手当が行われてきたものと理解しています。

任用制度の検討において、担当部局が日常接する諸問題を踏まえて人事委員会を中心に札幌市全体で検討しているところと理解しますので、本件で提起された問題も慎重に考慮して、不断の検討を行っていただきたいと思います。

**(2) マイナンバーカードの健康保険証利用手続**（総務局スマートシティ推進部・保健福祉局保険医療部）

マイナンバーカードの健康保険証利用の手続について、コールセンターに問い合わせたところ、スマートフォンのアプリかセブンイレブンで手続ができると回答された。

アプリから簡単にできると言われたが、高齢者にはやり方が分からず、配慮に欠けていると思う。市内のカードセンターで手続できるようにしてほしい。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年12月）【趣旨沿い】

市によると、マイナンバーカードを健康保険証として利用するには、事前の登録が必要で、区役所に設置した専用端末での登録、スマートフォン又はパソコンでの登録、セブン銀行ATMでの登録、医療機関及び薬局の窓口での登録の方法があるということです。市は、カードと暗証番号があれば手続でき、最も設置場所が多いセブン銀行ATMでの手続が利便性が高いと考えられる旨をコールセンターへ情報提供し、コールセンターではそれを踏まえ、①スマートフォン又はパソコン、②セブン銀行ATM、③区役所の専用端末の順で案内することとしていると述べています。医療機関等の窓口での登録は、待ち時間の発生を防ぐために受診前に登録を終えることが厚生労働省から推奨されていることから、最後に案内しているということです。

市は、申立人にセブン銀行ATMでの手続について理解いただけたと思い、区役所等での手続を案内しなかったと説明していますが、申立人が区役所等で手続ができることを把握できていたら、本件苦情申立てには至らなかったかもしれないとオンブズマンは思います。

本件苦情申立てを受け、市は、案内マニュアルを修正し、上記の登録方法を優先順位を付けずに案内することにしたということです。この対応は評価したいと思います。

ただ、市がセブン銀行ATMでの登録が利便性が高いと述べている点については、オンブズマンは多少違和感を覚えました。このような場面でのデジタル機器の使いこなしは、若い世代には既に一般化しているのかもしれませんが。しかし、操作に不慣れな高齢者が、接客に多忙なコンビニエンスストアの店員には頼れない環境で、マイナンバーカードという取扱いに注意を要するものに関する操作を行うことに抵抗感を抱いたであろうことは想像に難くありません。

申立人が希望するように、カードセンターに専用端末を設置し、登録のサポートを行うとすれば、カードの交付等の現在行っている業務との調整が必要となるかもしれません。しかし、区役所やカードセンターなどといった公的な場所で職員のサポートを受けながら手続することの安心感は、高齢者や機械操作に不慣れな方にとって、設置場所が多く訪れやすいこと以上に重要ではないか

とオンブズマンは考えます。

また、マイナンバーカードセンターでカードの交付の際に続けて登録を行うことも可能になれば、市民の利便性からしても望ましいのではないかとオンブズマンは思います。

### **市の改善等の状況**（令和4年4月フォローアップ調査）

マイナポイント手続きについてお手伝いが必要な方を対象として区役所に設置されている案内窓口において、令和4年4月から、マイナンバーカードの健康保険証利用のための手続きや、公金受取口座の登録手続きも行うことができるようにしました。

また、カードセンターに専用端末を設置することは運営上困難ですが、窓口で健康保険証利用の手続きに関しサポートの御依頼があった際は、必要に応じてその場で一緒に操作していただきながら初回登録のお手伝いをしたり、アプリのインストール方法の説明や近くのセブン銀行での手続き方法を御案内するなど、引き続き、できる限りの対応を行ってまいります。

### **(3) 公文書公開請求に係る文書の公開漏れ**（総務局オンブズマン事務局）

私は、定期的にオンブズマン調査に関する文書の公開請求を行っている。昨年度のオンブズマンの発意による調査に関する文書がまだ公開されていないことを疑問に思い、職員に尋ねたところ、昨年度に発意調査が終了しており、本来なら公開すべき当該調査に係る文書の公開が漏れていたとの回答を得た。

昨年度にはこのほかにも1度、公開されるべき文書が漏れていたことがあり、このままでは近いうちに3度目が起こることが懸念される。

以上から、この度の公開漏れが生じた理由の説明と、今後同様の公開漏れが生じないための対策を求める。

### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年7月）【趣旨沿い】

市は、この度の公開漏れが生じたのは、苦情申立てに関する文書のみを抽出し、オンブズマンの発意による調査に関する文書を見落としたことが原因であると説明しています。

公開すべき文書を抽出し、個人情報などの非公開とするべきものを確認し、公開に適した形にしていくことは、決して簡単な作業ではないと思いますが、本件のような見落としが起きたことは、大変残念に思います。

市は、今後、公開すべき公文書に漏れがないよう、既に申立人に公開済みのもの及び調査中のものも含む全ての苦情申立てを複数人で確認するとともに、同担当者の変更の都度、過去に公文書の公開漏れが生じたこと及びその原因等について確実に引継ぎを行い、再発防止を徹底するとの見解を示しています。

オンブズマンとしても、市にはこうした対策を確実に実行し、再びこのようなミスが起こらないよう、緊張感を持って対応してほしいと思います。

### **市の改善等の状況**（令和3年10月フォローアップ調査）

公開すべき公文書に漏れがないよう、既に申立人に公開済みの案件及び調査中の案件を含む全ての苦情申立てを複数の職員で確認しています。

また、当該事務の担当者の変更となる際には、過去に公文書の公開漏れが生じたこと及びその原因等について確実に引継ぎを行い、再発防止を徹底することとします。

#### (4) NPO法人への不適切な対応（市民文化局市民自治推進室）

NPO法人である当団体に対して、市から、書類を何度も修正させられ事務所の所在地を変更させない、市民への説明方法を強制される、従業員の氏名を公表される、立入検査に遅刻する、検査を行えるのに行わずに帰る、などの対応をされた。

市は、罰則をちらつかせて指導を行うなど、不適切で過度な指導を行っており、これにより当団体の職員が体調を崩した。

このような対応は人権侵害であるので、改めてもらいたい。

#### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年11月）【不備なし】

市によると、市は所轄庁としてNPO法人を指導監督する立場であり、毎年提出される事業報告書等の書類によりNPO法人の状況を把握するほか、関係法令等に基づいて、市民への説明要請、報告及び検査、改善命令並びに設立認証の取消しを行うことがあるとのこと。

市は、本件NPO法人の事務所が登記上の事務所所在地にないこと、事務所に事業報告書等が備えられていないことなど、様々な法令違反の疑いが生じたことから、これらの事実確認及び改善のために必要な指導監督を行ってきたと述べています。

オンブズマンが確認したところ、市による当該NPO法人への関与は、説明要請、報告徴収、立入検査などがそれぞれ複数回行われており、これらに付随するやり取りも含めると、当該NPO法人に大変な事務負担がかかり、過度な指導と受け取られたことは、オンブズマンにも十分理解できる場所です。

しかし、これらの関与はすべて関係法令等に基づいたものであり、NPO法人を指導監督する立場にある市としては、様々な法令違反の疑念が払しょくされない限り、必要な関与を続けるしかなく、過度な指導には当たらないとオンブズマンは考えます。また、当該NPO法人の側にも、認証を受けている限り、これらに従う義務があると思います。

個々の事実関係については、申立人と市の主張が異なる部分もあり、これらについてオンブズマンが判断することはできませんが、双方からの主張や資料を検討した限りでは、強要や人権侵害に当たるような行為は確認することができませんでした。

#### **(5) 保健所の立入検査**（保健福祉局保健所）

私の経営している施設に、2回保健所の立入検査が入った。「施設の利用者から法令違反の疑いがあるとの通報があった」とのことであったが、施設の運営実態と通報内容に矛盾があり、虚偽の通報と思われるのに、通報者の利用日時などの詳細を教えてもらえない。通報内容の詳細を教えてもらえないのに、これからもこのような虚偽の通報を根拠とした検査を受け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10月）【不備なし】

市は、1回目の立入検査の際に、施設の運営実態やホームページの記載が法令に抵触する可能性があったことから、これを改めるように指導したが、一部申立人から理解を得られなかったと述べています。

さらに、施設利用者からの通報があったために実施した2回目の立入検査では、改めて法令に抵触しない運営方法について説明したが、当該施設の形態について札幌市では事例が少なく、申立人からも疑義が示されたことから、法令の適用について他自治体に照会の上、整理して回答することにしたと述べています。この際、申立人は、施設の運営実態と通報内容に矛盾があると主張し、これ以降、市に対して通報者の利用日時などの詳細を教えるよう求め続けているとのことです。

オンブズマンは、市の立入検査は法令に基づくものであり、当該施設の運営実態の確認のために立入検査を行ったことに問題はないと考えます。また、法令の適用について、他自治体に照会した結果を参考に、最終的な見解をまとめていることは、合理的なことであると考えます。

ただ、市の立入検査及び指導への対応によって、運営できない時期が続いた申立人のお気持ちは理解できます。1回目の立入検査の後で、他自治体への照会などの調査や検討が行われていれば、早期に運営方法のガイドラインなどを明確に示すことができていたかもしれないと、オンブズマンは残念に思います。

次に、通報について、市は、市が受ける通報には匿名を望むものや真実に基づかないものもあるが、通報を受けた時点での判断は難しく、通報の真偽を含めた事実確認のために、立入検査や聞き取りなどを行っているとは回答しています。また、申立人が求める通報者の施設利用日時について、通報者は「覚えていない」と回答しておりそれ以上の追及は難しく、その旨市は申立人に説明しているということです。

通報者を特定しようとするにより、通報者に不利益を生じさせたり、改善の道が閉ざされる可能性もあることから、市が通報者の情報の詳細を開示することに慎重であることはやむを得ないとオンブズマンは思います。

## 市の改善等の状況（令和4年4月フォローアップ調査）

法令の適用について、国及び政令市に照会した結果を参考に、市としての見解をまとめました。今後、事業者等から本件と同様の相談があれば、今回まとめた見解を基に説明してまいります。

### (6) 市民委員への応募方法（環境局円山動物園）

私は、市民動物園会議の市民委員へ応募したいと思い、応募方法について、すぐに応募書類の到達を確認できるファックスでの応募が可能か市に確認したところ、持参又は郵送のみとの回答だった。コロナ禍で、持参は避けた方がいいと思ったため、郵送で応募した。

その後、選考結果の連絡がないため、市に確認したところ、私の応募書類が届いていないとのことだった。応募書類は不達などで返送はされておらず、どうして届いていないのかわからない。

私は、札幌市自治基本条例の市民参加の権利を侵害されたと思っている。今後このようなことが起きないように、ファックスや電子メールでの市民委員への応募を受け付けてほしい。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年10月）【趣旨に沿い】

市によると、オンブズマンへの苦情申立てがあったことを受けて、改めて事務室内を探したところ、申立人からの応募書類の封書が担当ではない職員の書類の中から見つかったが、書類の受付がなされておらず、選考対象となっていなかったということです。また、ファックスや電子メールによる受付も可能であったが、申立人からの問合せに対応した職員が、ホームページ等に応募方法として記載された「送付」を「郵送のみ」と解釈し、誤った情報を伝えたことも判明したということです。

市は、これらについて申立人に謝罪するとともに、今後このようなことがないように、書類の管理方法を改善し、応募方法の記載は分かりやすい表現として職員にも内容の周知を徹底する旨お伝えしたと述べています。

オンブズマンとしては、市は自ら作成した応募方法の文言の解釈について内部での確認を怠り、書類の管理もずさんであり、その結果、申立人に市民委員への選考の機会を逸するという不利益を生じさせたと言わざるを得ません。

受付簿を作成したり、受付から保管まで書類を一元管理しつつダブルチェックするなどの当たり前の事務プロセスと管理体制を敷いていれば、選考に至るどこかの時点でミスが発生を防止することができたことは明らかです。また、

「送付」はお役所言葉的であり、「郵送」を連想しがちであると思います。応募方法の記載に当たり、市民目線に立っていたならば「送付」という文言のあいまいさに気付き、分かりやすい記載にしておくことができたと考えられます。

いずれにせよ、申立人から選考結果の問合せがあった時点で応募書類を発見できなかったことは残念であり、募集期間や応募総数に照らしても、初歩的なミスであると考えます。市に対しては、本件を猛省し、二度と同じミスが生じないよう、しっかりと事務の見直しをすることを強く望みます。

また、情報発信においては、誤解を与えることがないように、市民目線に立って、表現方法を工夫していただきたいと思います。

申立人におかれましては、大変不快な思いをされただけでなく、市民委員への参加を通じて貴重な御意見を賜る機会が失われることとなりましたが、今後も市政への参加に御協力を賜りたいと思います。

### **市の改善等の状況**（令和4年4月フォローアップ調査）

郵送等で受け付けた書類を確実に担当者へ引き継ぐため、事務室内に職員別の文書受渡棚を設置し、文書收受担当職員が收受した書類を文書受渡棚に配布した後、配布先の職員へ電子メールで知らせることとしました。また、市民から送付される入園料の減免申請書等の特に重要な書類については、担当者の受領サインを求めることとしました。

応募方法の記載については、次回の市民委員公募の際は、他部局での記載方法等も参考としながら、分かりやすい記載とするよう改めます。

#### **(7) 市管理地の土壌によるブロック塀の損傷**（建設局総務部）

私の居住するマンションに隣接する市の管理地の土壌が、マンションのブロック塀に土圧を加えており、ブロック塀にひび割れが発生している。市管理地に工事用土砂がばらまかれて盛土となったことや、重量車両がブロック塀に近接する場所に駐車していたことが一因となっていると考える。

市に対応を求めたところ、「当該市管理地に盛土をした記録はなく、マンション建設前から現在と同じ状況である。」、「ブロック塀がマンション敷地内にあるため、札幌市は関与しない。」と言われたが、納得できない。

ブロック塀に土圧を加えている市管理地の土壌の撤去など、マンション住民の財産及び安全な住居環境の確保を実施するよう強く要望する。

#### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年9月）【不備なし】

市は、当該市管理地の記録調書及びブロック塀施工時の記録写真によると、市管理地に盛土はされていないと述べています。この点については、申立人と市の見解が異なっており、オンブズマンには判断することはできません。

ブロック塀施工時の状況が分からない以上、市が盛土をしたことによってブロック塀が損傷したということを申立人が証明しない限り、市の責任を問うことはできないと考えます。

重量車両がブロック塀に近接する場所に駐車しているためにブロック塀に土圧を加えているとの申立人の主張に対しては、市は、申立人が求める市管理地が重量車両の輪荷重に耐える構造なのかの計算までは不要と認識しているが、ブロック塀の現状を踏まえ、当分の間は当該市管理地の貸付を行わないと回答しています。

前述のとおり、ブロック塀施工時の状況が分からないため、オンブズマンは市に土圧の計算等をすべき責任があるかどうかを判断することはできません。ただ、市が申立人の不安に対応すべく、当分の間市管理地の貸付を行わないこととしたことは評価できると思います。

#### **(8) 公共施設の不公平な利用調整（建設局雪対策室）**

札幌市は野球場が少なく、公共施設予約情報システムで予約しようとしても、土日祝日は抽選に当選しない。システムの予約対象ではない野球場を借りるために担当課に連絡したところ、市の職員ではないA氏が調整役をしていると言われた。

A氏からは、月2時間しか貸せないと言われたが、その理由は、A氏自身が土日祝日の利用枠を独占しているためだった。市がこのような不公平な利用を認めているのはおかしい。

#### **オンブズマンの判断（調査結果通知：令和4年4月）【趣旨沿い】**

市によると、当該野球場は、冬季は雪堆積場として利用している用地で、雪堆積場は地域住民にとって迷惑となり得る施設であることから、地域への還元を目的として、夏季は多目的広場として有効活用しているとのこと。当該野球場は、以前は先着順の自由解放としていたが、少年野球団体が大会等で利用しており、その保護者から場所取りの負担が大きいとの意見が寄せられたことから、利用枠を調整することとしたということです。市は、利用枠の調整役について、引受手が見つからずにいたところ、A氏から当該野球場をA氏の団体に利用したいとの相談があり、調整役を検討中であると伝えたところ、A氏の団体にて少年野球団体の調整も併せて行うことが可能との申出があり、A氏に調整役をお願いすることとした、と説明しています。

本件のような競争性のある事柄の調整役について、当事者の一人に任せてしまうと、他の当事者は調整の透明さや結果の公正さに対して疑問を抱くことになることは当然です。市が示したA氏の団体が調整した利用枠の割当て結果は、一見して明らかに不公平な結果となっていました。

また、市が述べている地域還元という観点から、オンブズマンはA氏の団体の地域性について確認しましたが、当該野球場の周辺地域との結び付きを見出すことはできませんでした。

したがって、オンブズマンは、市がA氏の団体に当該野球場の利用枠の調整を依頼していることは不適切であると判断します。

最後に、今後の利用枠の調整において、少年野球に対しては先に述べた公平性とは別の観点での配慮が必要であると考えことから、オンブズマンはこの点についても検討を加えたいと思います。

少年野球にはスポーツを通じて健全な身体を育成するという理念があり、地域還元とは別の政策的な理由から、大人の野球とは異なる配慮を行うことを検討することには一定の合理性があるようにオンブズマンは思います。A氏の団体に利用枠の調整を依頼したことが不適切であったとしても、これまで市の関

与の下で少年野球団体の利用への配慮を続けてきた経緯があることも踏まえると、以前のような先着順による自由解放に戻すことなく、市は少年野球団体の利用の調整のために相応しい関与を継続すべきであると考えます。

#### (9) 選挙の投票事務従事者への応募者に対する対応（区市民部）

選挙の投票事務従事者の募集があり、私は住んでいる区に応募したが、不採用通知が届いた。

そこで、他にも従事者を募集していた区の窓口で、追加募集がないか尋ねたところ、中から出てきて対応した職員はさっさと帰ってくれという態度で「募集は締め切った。」と言い、立ったままで私が渡した不採用通知を頭上で振り回しながら対応された。

少しでもお手伝いしたいという気持ちで足を運んだのに、その気持ちを踏みにじられた思いであり、このような対応をされた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3年5月）【趣旨沿い】

市は、書類を頭上で振り回しながら対応した事実はないが、新型コロナウイルス感染症対策のために設置したビニールカーテンの横から立ったまま不採用通知を示したことが、申立人にそのような印象を与えた可能性があるとして述べています。また、対応した職員は、当初、申立人が他区で不採用となった理由を尋ねているものと思込み、申立人に不採用通知を示すために上記のような対応をしたと説明しています。

しかし、申立人は初めに、不採用の理由の説明を求めているのではなく追加募集の有無を確認しに来た旨申し出ているということですから、対応した職員が最初から申立人の話にしっかりと耳を傾けていれば、こうした対応をする必要もなかったと思います。このような対応を受けた申立人が、さっさと帰ってくれと言わんばかりだと受け取ったことは、想像に難くありません。

市は、申立人が来所した日は、選挙に係る事務が非常に立て込んでおり、申立人に対する説明が口早であった可能性は否定できないとして、申立人にお詫びの意を示しています。

申立人は、少しでもお手伝いしたいという気持ちで足を運んだのに、その気持ちを踏みにじられたと述べています。オンブズマンは市に対し、今回の申立てを真摯に受け止め、十二分に反省していただき、たとえ忙しい中であつたとしても、今後、市民にこのような気持ちを抱かせることがないように丁寧な対応を心掛けていただきたいと思います。

#### (10) 投票所内への付添い（区市民部）

私はヘルパーをしている。この度の選挙の期日前投票をする選挙人A氏にヘルパーとして同行したが、A氏の家族ではないという理由で投票所への入場を拒否された。

公職選挙法では、選挙人を介護する者などは投票所に入場できることになっており、市のホームページにもその旨掲載されている。

後ほど、区の選挙管理委員会に申し出たところ、文書で謝罪を受け、区内の全投票所に周知したとの話があったが、区内で終わらずに、市全体の問題として共有し、投票所への入場に関するきちんとした基準を作してほしい。

#### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年12月）【趣旨沿い】

市によると、選挙人から介護が必要であるとの申出があった場合、投票事務従事者が付き添うことにより投票していただいているとのこと。加えて、公職選挙法の規定に基づき、選挙人に同行してきた介護者等については、各投票所の投票管理者の判断により、入場の可否を決定しているということです。

公職選挙法では、投票所に入ることができる者を、投票所に入ることについてやむを得ない事情があるとして投票管理者が認めた者と定めています。そして同法の規定では、やむを得ない事情がある者として選挙人を介護する者が例示されていますが、やむを得ない事情があるか否かの判断は、第一次的に投票管理者の裁量に委ねていると解釈できます。

本件では、投票事務従事者が付き添うことではA氏が投票できないというような事情はうかがわれず、申立人にやむを得ない事情があると認めなかったことについて、投票管理者の裁量に逸脱や濫用があったと考えることはできません。

その一方で、市は、「家族でなければ入場できない。」との説明は、申立人に誤解を与えるもので、不十分であったと述べています。オンブズマンとしても、この説明は公職選挙法の規定から導かれる解釈とは言えず、申立人に対して適切な説明が行われたと言うことはできません。

市によると、本件を踏まえて、区内のみならず全区の選挙管理委員会にも正しい知識や対応について周知したとのこと。その上で、投票所への入場基準については、選挙人の意向や心身の状況等を踏まえて総合的に判断する必要があることから、一律の基準を設けるのは困難であると述べています。

選挙人の投票が困難となっている事情には様々なものがあることを考慮すると、こうした市の見解はやむを得ないものであるとオンブズマンは考えます。

**(11) 施設利用のキャンセル料**（区市民部）

私は、バレーボール大会を開くため、地区センターの利用予約をしていたが、新型コロナウイルス感染症の影響もあって中止することにした。中止の連絡をした際には、キャンセル料は発生しないだろうと言われたにもかかわらず、後日、通常どおりキャンセル料がかかるとの連絡があった。

市内の体育館等は利用人数を制限している状況で、大会を中止することは社会のためになるものと思っていたのに、通常どおりキャンセル料がかかるのはおかしい。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年6月）【不備なし】

市によると、北海道から新型コロナウイルス感染症の集中対策期間として「感染リスクを回避できない場合には、不要不急の外出等を控える」等の要請があったことに鑑みて、施設利用日が集中対策期間内で、感染リスクの回避が困難と考えられる場合にはキャンセル料の返金を行っていたが、申立人が当該地区センターの利用を予約していた日は、集中対策期間外であったため、キャンセル料の返金の対象にならなかったということです。

申立人が利用予約をしていたのは、市の新型コロナウイルス感染症の感染者数が比較的落ち着いていた時期ではありますが、申立人が、今後の感染状況がどうなるかわからない現状では、大会の中止が社会のためになると思われたことは、オンブズマンにも十分理解できるところです。

しかしながら、キャンセル料の返金は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う緊急的な措置であり、オンブズマンとしては、市が、北海道から要請のあった集中対策期間に基づいてキャンセル料返金の期間を設定したことにはそれなりの合理性があり、キャンセル料が通常どおりかかることに問題があるとは言えないと思います。

次に、市は、申立人からキャンセルの連絡があった時点では、申立人の利用予約日のキャンセル料の取扱いが確定していなかったため、その期間のキャンセル料が不要であると誤解されることのないよう、すべての職員が注意していたと述べています。これについては、申立人と市の主張が異なるため、その場になかったオンブズマンは判断することができません。

市は、職員の説明が申立人の誤解を招く原因となった可能性も考えられるため、改めて各コミュニティ施設に対し、キャンセル料の取扱いについて、利用者に丁寧に説明するよう指導するとしています。今後の感染状況によってはキャンセル料の取扱い等に変更が生じる可能性もあることから、オンブズマンとしても、市には利用者への説明には一層注意していただくようお願いしたいと思います。