

Ⅱ 苦情申立て事例(要約)(令和6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、「市の改善等の状況」を掲載しています。

1 健康・福祉・子育て分野

- (1) 生活保護の訪問を長期間してくれなかった …………… 14
- (2) 保護を打ち切ると威圧的な文書を送りつけてくる …………… 15
- (3) 生活保護申請時の職員の対応で、精神的苦痛を受けた …………… 16
- (4) 生活保護の申請時に職員の対応で苦痛を受けた …………… 18
- (5) 障害者手帳に勝手にテープを貼られて破損した …………… 19
- (6) 国保料の滞納分について、いきなり預金を差押えされた …………… 21
- (7) 公益通報をしても担当課が調査をしてくれない …………… 22
- (8) 保護費で支給した医療費を返還してほしいと言われた …………… 24

2 教育・文化・観光・経済分野

- (1) 札幌生活応援プレミアム商品券の申請後の返信メールが来ない …………… 25
- (2) 中島公園テニスコートが適切に整備されていない …………… 26
- (3) 図書館に予約した本の置き置き期間を延長してもらえなかった …………… 28
- (4) 大会の貸し切りのせいで市民が北ガスアリーナを使えない …………… 29

3 土木・建築分野

- (1) マンション敷地を国の補助事業の対象と認めてほしい …………… 30
- (2) 大型車の通行で自宅が振動しているが対応してくれない …………… 31
- (3) 敷地内に入り込む桜の木のせん定をしてもらえない …………… 32
- (4) 所有する土地に隣接する「道」を「道路」として認めてほしい …………… 34
- (5) マンション前の通学路を除雪してもらえない …………… 35
- (6) 委託業務成績評定が不当に低い評定点だった …………… 36
- (7) 水道工事による断水で故障したボイラーの修理代を出してほしい …… 38
- (8) 歩道除雪により公園内の遊歩道が歩きづらくなっている …………… 39

4 税・財産分野

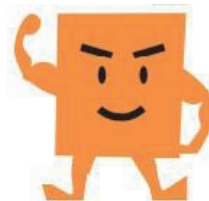
- (1) 証明書窓口職員の態度が横暴で威圧的であった 40
- (2) 納税しているのに催告書が送られてきた 42
- (3) 市税の分割納付に応じてもらえず、執拗な給与調査をされる 43

5 その他の分野

- (1) 火葬場予約システム導入による不具合について 44
- (2) 市営住宅の住民の迷惑行為が改善されない 46
- (3) 地下鉄駅のエスカレーターで転倒したが対応に誠意がない 48
- (4) 平岸霊園内の道路上で乗用車が破損し損害が生じた 50
- (5) 救急車を呼んだが、家族を搬送してもらえなかった 51
- (6) 市税証明窓口で本人確認書類のコピーを強要された 52
- (7) クレーマーと決めつけられ、警察にも通報された 54
- (8) 一方的にカスハラだと認定された 55
- (9) 窓口職員のレベルにより対応が変わり、結果が変わることは問題 56

※ 掲載されている市の組織名は令和6年度のものであります。

※ 各事例の「オンブズマンの判断」に付記した【趣旨に沿い】、【不備なし】は、7 ページの表4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)生活保護の訪問を長期間してくれなかった(区保健福祉部)

私は生活保護を受給しているが、2 年ぐらい家庭訪問が行われなかったのはなぜなのか。その後やっと家庭訪問に来たが、担当ケースワーカーは自分の仕事だけをさっさと終わらせて、私の話を聞かずに、5 分 10 分程度の短い時間で帰ってしまった。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年6月)【趣旨扱い】

オンブズマンが確認したところ、令和 5 年度については、来所面接が 1 回、家庭訪問が1回でした。訪問ではなく来所面接を行った理由について、市は、担当ケースワーカーに、約 1 年間、家庭訪問を含む外勤の自粛を容認せざるを得ない状況があったためと説明しています。

一方、札幌市訪問調査活動指針によると、家庭訪問の最低基準について申立人は年 2 回以上が該当しています。「生活保護法による保護の実施要領について」(厚生省社会局長通知)においても「少なくとも 1 年に 2 回以上訪問すること」とあります。

オンブズマンは、新型コロナによる自粛期間が終わり、家庭訪問が従来どおりの取扱いとなった後には、やはり年 2 回の家庭訪問を行うための組織的な対策を講じ、家庭訪問の回数を担保する必要があったと思います。

保護課のケースワーカーが限られた時間の中で、膨大な世帯数の訪問を行わなければならない状況も把握していますが、だからと言って、家庭訪問の回数を減らし、来所面接に代えることができると、局長通知から読み取することはできません。

オンブズマンとしては、家庭訪問の意義をいま一度、見直していただき、被保護者の来所面接をもって家庭訪問の代わりとみなすことについては、慎重な取扱いを心がけていただきたいと思います。

訪問時間について、各世帯の課題の状況によって長くなることもあれば短くなることもあり、一律に定めることはできないと考えます。

一方で、保護課のケースワーカーが限られた時間の中で、担当する世帯数の訪問を行わなければならない状況からすると、訪問時間の目安を定めることは、必要に応じた工夫のようにも思います。訪問時間の目安を定めた場合でも、事務的で一方的な印象を持たれることのないよう、今後に対応には留意していただきたいと思います。

市の改善等の状況(令和 6 年 10 月フォローアップ調査)

申立人から電話があり、担当者から改めて訪問したい旨を伝え、オンブズマンの回答に納得したとの回答を得た。

後日、申立人が来所し、今後の訪問について打合せをした後、家庭訪問を実施。

担当者は申立人との信頼関係も構築し、定期的な来所の際には生活状況についての報告を受けている。

1 健康・福祉・子育て分野

(2)保護を打ち切ると威圧的な文書を送りつけてくる(区保健福祉部)

体調不良のため寝ている間に、保護課から、書面を投函された。期日までに保護課に来るか、家庭訪問を受けなければ保護停止になるとの威圧的な内容であり、脅しとも取れるものだった。言うことを聞かなければ保護を打ち切るなどの文書を送りつけてくることが理解できない。

何とかこの件に対して、対応をお願いする。高圧的な職員とは一切話し合いはするつもりはない。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 5 月)【不備なし】

1 面談を強要されるという申立てについて

市の説明によると、訪問調査(家庭訪問)は、少なくとも 1 年に 2 回以上行うこととなっているということです。申立て内容によると、申立人は、持病により体調がすぐれないことに加え、コロナに罹患した場合重症化するおそれがあること等から、できるだけ人に接しないようにしていることを理由に家庭訪問を拒否していたようです。

生活保護業務として、訪問調査及び面談相談については、令和 5 年 4 月 1 日からは「基本的な感染対策等に留意した上で」という前提で、コロナ感染症拡大前の従来どおりの取扱いとなっている以上、申立人の主張は認められないように思います。

2 威圧的な指示書が投函されたという申立てについて

(1)指示書の内容について

オンブズマンも、書面の内容を確認しましたが、確かに「これに従わないときは、法第 62 条第 3 項の規定により保護の変更、停止又は廃止をすることがあります。」と記載されています。申立人としては、それを威圧的と感じられたのだと思いますが、当該指示書は手引きに沿って作成されたものであり、オンブズマンは内容に問題があるとまでは思いませんでした。

(2)指示書が投函されたことについて

経緯を見ますと、担当課は申立人に対し、連絡を求める手紙を送付し、申立人宅を訪問し、応答がなければ不在連絡票を投函するなど、申立人とのやり取りを試みるも、申立人からは、市民の声を聞く課に苦情の申出はある一方で、担当課への応答はなかったことが分かりました。

担当課が指示書を投函したのは、連絡が欲しいと複数回お願いした末の対応であり、オンブズマンは市の業務として問題はなかったと考えます。

市によると、その後、家庭訪問が実施されたとのことで、オンブズマンは安堵いたしました。申立人におかれましては、体調がすぐれないこともあろうかと思いますが、担当課が引き続き丁寧な説明に努めるということです。連絡には遅滞なく応答していただくようお願いしたいと思います。

1 健康・福祉・子育て分野

(3)生活保護申請時の職員の対応で、精神的苦痛を受けた(区保健福祉部)

1 A 職員の対応について

A 職員は度々無神経な発言をし、こちらを下に見た態度、煽るような口調、半笑いだった。

2 受給額の減額について

シェルターに寝泊まりしていたことで生活費がかかっていないことを理由に、受給額を減額された。保護申請時点で、このことはわかっていたはずなのに、保護費が支給される当日まで、減額されることについての連絡が一切なかった。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 8 月)【趣旨に沿い】

1 A 職員の対応について

市は、申立人を侮辱する意図で発言したことはない、申立人は興奮して大声を出す、椅子を意図的に机にぶつける等の威圧的な言動があり、A 職員も対応に苦慮していた、と説明しています。しかし、申立人の状況や病気等を考慮すると、もう少し申立人に寄り添った言動をすることが望ましかったとの見解を述べています。

本件苦情申立てにある発言には、オンブズマンは強い違和感を覚えました。表現として明らかに行き過ぎであり、一見して相手方の感情を逆撫でするような発言であると感じます。

要保護者の生き方や生活領域に立ち入る発言をする場合には、慎重な配慮が必要となると考えます。

なお、申立人に、市の説明にある態度があったのだとすれば、市に対する不信が募っていたとしても、感情を粗暴な言動や態度で強く表すことは、言うまでもなく、良くないことだとオンブズマンは思います。

2 受給額の減額について

市は、保護費を減額したことについては、事務処理上の間違いはないが、申立人への保護費の減額の説明については、窓口支給日当日まで説明していなかった対応は問題だった。シェルターに入所していた申立人には、過支給分が手元に残っているとの想定のもと、申立人への説明を行わず、事務処理を進めたが、減額される金額が大きく、生活への影響も大きいことから、事前に説明するべきであったとの見解を述べています。

しかし、そもそも過支給がなければ減額する必要もないことからすると、なぜ過支給が発生してしまったのかという組織的な振り返りや改善策の検討もなく、保護費を減額したことに事務処理上の間違いがないとする市の見解には、オンブズマンは疑問を感じました。

市の説明によれば、入所施設の種別により基準生活費の算定が異なることを

失念していたため、不要な支給を行い、過支給となったとのことです。

しかし、保護の開始決定時に申立人がシェルターに入所していたことは保護課も把握していたとのことであり、なぜ保護費の決定の段階で、誰一人、このことに気が付かなかったのか不思議に思われます。

さらに、減額される額の大きさに照らし、事前連絡をしなかったことも、不適切であったと思います。そして何よりも、オンブズマンは、A職員が保護費が減額となっていることの説明をせずに支給したこと、申立人から先月に比べて支給額が少ないとの発言があってから、過支給分を差し引いた支給となることの説明をしたことに大変、驚きました。

物事を進める際には、行政であれ民間であれ、あるべき順序や常識的な説明の仕方がありますが、残念ながら、それが欠けています。

こうした冷淡とも捉えられる対応はやめていただきたいと思います。

オンブズマンは、職員が目指す職員像にある市民志向の価値観に基づき、市民の視点に立って考えることを行動指針として成長できるよう、市に、職員に対する組織的な取組やマネジメントをお願いしたいと思います。

3 最後に

生活保護ケースワークというのは社会保障の理念を実現するための困難を伴う業務であり、オンブズマンは、生活保護課の日々の業務が専門性のある経験豊かな職員の方々により支えられていると承知しています。

ケースワークの現場では、時には要保護者との間で緊張関係が生ずることも少なくないと思いますし、要保護者自身の個々の生活領域にどこまで立ち入るのが相当であるのかについてはケースに応じて、難しい判断も多いと推測します。

要保護者の年代も様々であり、世代によって気質や物事への受け止め方も異なると思います。ベテラン、中堅、若手のケースワーカーがそれぞれの経験や感じ方について情報交換を行い、組織として経験交流を行うことが重要になってきているとオンブズマンは思います。

市の改善等の状況（令和6年10月フォローアップ調査）

該当職員に対しては、改めて所属長が個別面談し、市民に対し、より丁寧に説明し対応することを心がけ、信頼関係を構築するよう指導しました。

課内の研修等においても、行政の適切な執行には公務員として信頼を得ることが重要であり、そのためには相手の立場に寄り添った対応が必要であることを繰り返し全職員に対し周知徹底してまいります。

1 健康・福祉・子育て分野

(4)生活保護の申請時に職員の対応で苦痛を受けた(区保健福祉部)

生活保護の申請をしなければならなくなり、窓口に行ったところ、職員は私に対し、①「体調を悪くして仕事休みがちであるのであれば、転職してはどうか。」、②「財布の中身を見せてほしい。」、③「年金が入るだろう。」などと言いい、暗に働けと圧迫するような対応をされた。

また、私の目の前で、④時給額から私の収入を割り出そうと電卓で計算をはじめ、苦痛を受けた。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 8 月)【不備なし】

オンブズマンは、調査に当たり、「生活保護を受給すること」や「働くこと」が申立人にとっては辛いこととして感じているのではないかと考えました。

市の説明によれば、①については、申立人の今後の稼働に対する展望を確認するため「退職や、他の職場での稼働などは考えているのか。」との発言を、②については、「資産申告書」の記載事項である「現金」の額を確認するためであり、③については、生活費に充てることのできる収入として年金に触れたことを、④については、「収入申告書」の「収入見込額」について申立人ご自身から一切情報が得られなかったため、申請後の要否判定を左右するその見込額を計算するために電卓を使用して算出したことを指しているのではないかとのことです。

オンブズマンとしては、その場面を再現できなければ、市の対応の適否について判断することは困難です。

他方で、申立人は「暗に働け」と解釈できてしまう行き過ぎた言動だと捉え、また、ご自身の収入を安易に割り出そうとする性急な行為だと考え、申請に必要な書類を迅速に整えるための対応であったとは捉えていないように思います。

その一方で、申立人は担当課の窓口を訪れ、生活保護の受給の意思を示したこともまた事実であり、申立人が本件苦情申立てにおいて述べている「あのようなことまでする必要があったのか疑問である。」との主張については、職員が、申立人の今後の稼働に対する考え方や財布の中身の確認、収入見込額の算出を窓口で行ったことそのこと自体は、申立人にとって必要な対応であり、職員が申立人から得た僅かな情報に基づき必要な書類の作成をお手伝いしたとも考えられ、さらに申請書として受理もしていることから、これらの対応に不備があったとは言えないとオンブズマンは考えます。

申立人が今後の生活に不安を持たれたことで担当課に相談し、これを受け、職員が申立人の不安を和らげようと申請後の要否判定が速やかに行えるように尽力したことは、申立人にもご理解いただけたらとオンブズマンは思います。

1 健康・福祉・子育て分野

(5)障害者手帳に勝手にテープを貼られて破損した(区保健福祉部)

区役所の窓口で障害者手帳を渡したところ、勝手にセロハンテープを貼られ剥がしてもらうと、ページがバラバラに外れて破損してしまった。大事な手帳なので、なんとか修復してほしい。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 11 月)【趣旨に沿い】

1 手帳を破損されたことについて

市は、申立人に承諾を得ることなく独断でセロハンテープを貼ったことについて、事前に申立人に確認するべきであり、配慮が欠けた行為であったと認めています。

経年劣化した手帳を見た職員は、ページがバラバラになってはならないと考え、善意の気持ちでセロハンテープを貼ったのだらうとオンブズマンは思います。しかし、障害者手帳は申立人が所有しているものであり、所有者の承諾を得ずに第三者が勝手に処置すべきではないということに思いが至らなかったことは、大変残念な対応だったとオンブズマンは思います。

市は、当日の職員の謝罪は申立人の障がいを考慮していなかったとして、お詫びの気持ちを伝える努力が不足していたことを認めています。

申立人は、「職員が反省している態度ではなかった」と述べており、オンブズマンとしても残念に思います。

市は、今後は同じ行為を繰り返さないよう、より丁寧で真摯な態度で市民対応を行うと述べていますので、ぜひ実行されるよう望みます。

2 手帳の修復について

オンブズマンは現物を見ていないため、現在の破損状態やどこまでの修復が可能であるのかを判断することはできません。

市は手帳をお預かりし、製本業者等に修復の可否や修復できる場合の仕上がりの程度を尋ねてみる事ができると述べています。申立人には、あらためて話し合いいただくことをお願いしたいと思います。

申立人が所持する手帳は、申立人が障がいと向き合いながら過ごされてきた年月の貴重な記録であると、オンブズマンは思います。市は、申立人が手帳を大切に思う気持ちに寄り添っていただきたいと思います。

一方で、これから長く使い続けていただくことを考えると、修復後の手帳の耐用年数には限りがあることも予想されます。いずれどこかのタイミングで、新しい手帳との交換が必要になるかもしれません。申立人におかれましては、そのこともお含みいただきながら、愛着のある手帳の今後の取扱いについて市との話し合いに臨んでいただきたいと、オンブズマンは願っております。

市の改善等の状況（令和7年4月フォローアップ調査）

市が製本業者等を調査し、障害者手帳についての修復の可否について確認できたことから当該業者を代理人にお知らせし、申立人は当該事業者に修復の依頼を行うこととなったと聞いている。

修復期間中に手帳の提示を求められた際に備え、市から障害者手帳の所持証明書を発行した。

経年劣化や破損により本人確認書類としての使用に支障が生じかねない手帳を持参された来庁者には、このまま使用を続けた場合、利用者に不利益が生じる可能性があることを丁寧に説明し、修復若しくは再交付を提案することを係内に周知した。また、区役所での簡易な修復を行う際は、必ず来庁者の了解を得たうえで行うこととした。



1 健康・福祉・子育て分野

(6)国保料の滞納分について、いきなり預金を差押えされた(区保健福祉部)

国民健康保険料を滞納していたところ、預金を滞納処分で差押えされた。

督促状を受け取った記憶がなく、これまでは差押えの前に電話連絡があったのに、今回はいきなり差押えされたことに納得できない。

また、納付相談をしていたにもかかわらず、差押えされたのはなぜなのか。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和6年12月)【不備なし】

市によると、書類の送達については、地方税法第20条第4項の規定において、郵便物が「通常到達すべきであった時に送達があったものと推定する」ことが定められているようです。

市が法令に基づき、普通郵便で発送した郵便物が申立人宅に送達しているものと推定したことについて、オンブズマンが不備を認めることはできません。

「督促状」が申立人宛てに申立人の住民登録地(居所)へ普通郵便にて送付され、返戻された記録がないとのことであれば、市が述べるとおり、本件滞納処分について、市の対応に不備はないとオンブズマンは考えます。

市によれば、担当課から申立人への電話連絡は、約束した分割納付が不履行である場合や約束した納付相談がなされないことなどの理由によるもので、督促状の送付や滞納処分の事前連絡のために電話をすることはないとのことです。

市は滞納処分(差押え)にあたり事前の電話連絡をしない理由について、滞納者が自身の財産を隠匿するなどのことが懸念されるためであると説明しています。

また、法令上も事前に連絡することは定められていないとのことであり、差押えの前に電話連絡がないことで、市の対応に不備があったとは言えないとオンブズマンは判断します。

申立人は、記録をみる限り、何度も来庁し、納付相談をされていることが確認できます。その都度、納付の意志を示されていたことから、市としても自主的な納付を待っていたものと思います。

しかし、具体的な納付計画を立てるよう、担当課から申立人に繰り返し求めているにもかかわらず、納付計画は一度も提出されませんでした。

オンブズマンとしては、市は申立人に忍耐強い働きかけを行ってきたものの、結局のところ納付約束が履行されず、具体的な納付計画も提示されなかったこと、また、保険料の滞納が長期かつ高額であることから、自主的な納付の見込みがないと判断し、やむを得ず滞納処分を行ったものと考えます。その際、市は、所定の計算式で算出した最低生活費等を差押え金額から控除しています。

滞納処分に至ったことは大変残念ですが、それまでの経緯を踏まえると、市の対応に不備はなかったとオンブズマンは判断します。

1 健康・福祉・子育て分野

(7) 公益通報をしても担当課が調査をしてくれない(保健福祉局)

私は、障がい者の訓練施設に勤務している。利用者への個別支援計画書を 3 か月毎に作成することが義務づけられているが、大部分が作成されていない。

そのことについて、保健福祉局障がい福祉課へ公益通報をしたが、「忙しい」、「調査のめどが立たない」などの理由で調査を拒否された。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 7 年 2 月)【不備なし】

個別支援計画書(以下「支援計画書」という。)は、障害者総合支援法に基づき、短期の目標を積み上げてステップを重ねていくことで、利用者ごとの個性等に配慮しつつ支援内容を定めて目標の進捗を促進支援等するものと解されます。

担当課は、年内の調査は難しいと回答した、と説明したうえで、申立人から調査依頼があった以降、直ちに着手できなかったことは事実であると認めています。

具体的な対応体制として、運営指導の対象となる事業者数は約 3,200 か所ある、苦情や通報は月 100 件程度ある、通報に係る運営指導は、職員 4 名が二人一組で案件に対応をしている、虐待、不正請求、不適切対応などのうちの緊急度の高いものから優先順位をつけて対応しているとのことであり、このような要因から、本件について直ちに調査を行うことが難しい状況であったと説明しています。

担当課は、一つひとつの事案について、通報や相談、事案ごとの調査、必要な場合は実態調査や関係機関との協議連携、保護や問題解消に向けた調整、その他処分などの対応を行っているとおんぶズマンは理解しています。緊急度の高いものから優先順位を付けて対応することは必要かつ相当なことであると思います。

もっとも、支援計画書を作成していないとの本件通報も、市条例第 144 条第 9 項の法令違反を指摘するものであり、決して優先順位の低くない通報であるとオンブズマンは考えます。

ただし、この優先順位の判断は第一次的には行政が行うべきものであり、他にも緊急性が高いと思われる事案の詳細な内容が分からない立場で後から振り返って優先順位の当否について意見を述べるのは適切ではないと思います。

そうすると本件は法令違反を指摘する重要な通報ではありますが、その一方、直ちに着手できなかった要因として、対応状況のほか、具体的な対応体制について担当課が述べていること、優先順位の判断は第一次的に行政にあることのほか、虐待に関する最近の報道などにも照らすと、本件において担当課に不備があったと認めることはできないとおんぶズマンは判断します。

しかしながら、公益通報に対して迅速に調査することができない状況が直ちには改善できないようであり、そうだとすれば通報で指摘された今回のような問題が今後も続いていくことになります。適切な人材配置が行われることも含めて市政運営の大きな課題と捉えていただきたいと思いますし、オンブズマンも注視して参ります。

市の改善等の状況（令和7年4月フォローアップ調査）

障害福祉サービス事業者等への運営指導に関わる体制の変更についての具体的な検討状況

- 運営指導について、令和7年度は84件、令和8年度以降は各年度約1,200件を指定事務受託法人に委託し、国が示す「おおむね3年に1度」の頻度で実施する予定。
- 運営指導の委託に伴い、令和7年度から係内の体制を2班4名体制から3班6名体制に拡充し、不正、虐待等の緊急性及び困難性の高い事案への対応を強化した。



1 健康・福祉・子育て分野

(8)保護費で支給した医療費を返還してほしいと言われた(区保健福祉部)

生活保護を受給していたが、親族の遺産を受領したため、その後の保護費の支給はないとのことで、了承していた。

後日区役所を訪問し、医療費の自己負担はないと聞いていたが、あらためて連絡があり、就職したため、生活保護で払った分を返却してほしいと言われた。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 7 年 4 月)【不備なし】

担当部は、申立人から遺産受領の報告を受けた段階で、今後、継続した収入を得る予定はないことを聴取したため、今後保護が「要」となることが見込まれるとして、保護廃止条件には至っていないと判断し、保護を停止するものの、当該世帯を保護継続の取扱いにすることを決定しました。

その後の家庭訪問で、担当職員から、「受診した場合の医療費(10 割)は返還する扱いにはならない」という説明をしたとのことでした。この段階における、このような説明は、必ずしも間違ったものではなかったとオンブズマンは思います。

一方、保護継続の前提条件が途中で変わる可能性がゼロではない以上、就業などによる収入が発生した場合には、医療費返還の必要性が出てくることもあると事前に説明しておくべきだとの考え方もあるかと思えます。

その後、市は、申立人から稼働した旨の報告があり、実際に保護廃止の可能性が出てきたことから、「保護廃止の場合には、稼働開始までに受診した医療費については 10 割の返還が必要となる」旨、説明を修正したと説明しています。

本件では、医療費に関する説明が結果的に変わったことで、申立人の信頼を損ねることとなりました。申立人におかれましては、自立に向けての意欲を削がれたお気持ちを持たれたであろうことは推察でき、大変残念に思います。

しかし、前提条件が変化したのであれば、条件に沿って正しく説明が修正されなければなりません。それは担当部の責務であり、事実関係の確認後に速やかに説明を修正した担当部の対応には問題はないものと考えます。

家庭訪問の時点で、申立人の状況をどのように認識し、近い将来の就業可能性をどこまで予見して必要な説明をするべきであったのか。大変難しい判断だったと思いますが、現在の申立人の気持ちに寄り添うならば、医療費の返還が必要となる場合についても、事前に触れておくという対応も選択肢のひとつであったとオンブズマンは考えます。

申立人におかれましては、これまでの経緯をご理解いただき、福祉への信頼を取り戻していただきたいと切に願っております。

なお、市は、申立人の行為に過失は認められないことから、今後返還を求める必要が生じた場合には、医療費部分についての減額を組織として検討した上で、返還額を決定する方針としたと説明しています。

この対応について、オンブズマンは、体調不良の中で何とか自立しようと奮闘されている申立人に一層寄り添った対応であると思えます。

2 教育・文化・観光・経済分野

(1) 札幌生活応援プレミアム商品券の申請後の返信メールが来ない(経済観光局)

札幌生活応援プレミアム商品券を web フォームで申請したが、申請受理後に送信されるはずの返信メールが来なかった。

お問い合わせフォームから問い合わせたが、「お申し込みの有無についてはお答えすることができません」などと根拠も示さず「できない」という、不快に感じる回答しか返信されなかった。

1 業務不履行に該当するのではないか。また、法に抵触することはないか。

2 委託業者が欠陥ソフトを使ったのではないか。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年6月)(趣旨扱い)

1 WEB 申込フォームの管理について

市によると、メールを管理する会社から、不達メールの大量送信を起因としてメール送信をブロックした旨の連絡とサーバー停止の警告があったことから、返信メールサービスを停止し、申込完了画面の表示を、返信メールが届かなくても安心できるようにとの配慮から申込内容が表示されるよう修正したとのこと。

上記のとおり、想定外の事態に対し、担当課及び事務局の方々は、混乱の中で尽力されたものとオンブズマンは思いました。

一方で、利用者からすると、「返信メールが届きます」と記載されているにもかかわらず返信メールが届かない場合、入力を間違っただのではないか、申込みが完了していないのではないかと不安になるのは当然のことと思います。

返信が実行されないことについて、たとえ、事態の発生から時間が経過していたとしても、何らかの方法で周知する余地はあったように思います。近年、本物そっくりに作られた詐欺 web サイトへの注意喚起がニュース等で取り上げられており、利用者側もサイト内の疑義には気を付けているものと思われます。そういった背景を考えると、申込完了画面で案内されていることが実行されないことに対する利用者の不安に寄り添った対応をしてほしかったと思います。

2 申立内容について

想定外の事態に対し、市と事務局は協働して対応に尽力していたものと思います。取扱いを変更したことに対する周知が足りなかったとはいえ、業務不履行とまでは言えないと思います。

サーバーダウンに至ることなく、期日まで通常どおりに WEB 申込みの受付ができたことは事態を収拾するうえで、結果として評価することができると思います。

委託業者が欠陥ソフトを使っているのではないかと申立てについては、返信メールが届かなかった理由は市の回答とおりであり、そのような事実はないように思われます。

2 教育・文化・観光・経済分野

(2)中島公園テニスコートが適切に整備されていない(スポーツ局)

利用している中島公園テニスコートが整備されず、非常に状態が悪いことから、毎年、多くの会員から苦情が出ている。

テニス協会は、数年前にローラー機を購入したが、今年は 1 回使用しただけで、次回の整備予定もない。また、雨の日に砂を撒けば一日でも早く利用できるのにほったらかしにされている。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 9 月)【不備なし】

中島公園庭球場は、市がテニス協会に管理許可をしているもので、管理運営はテニス協会の主体性に委ねられていることになります。

オンブズマンとしては、相互理解に基づく関係改善に繋がってもらえたらという期待を込めて、所感を述べたいと思います。

1 コートローラー機の使用について

オンブズマンは、令和 5 年度及び 6 年度のコート整備状況及びコートローラー機の使用の有無を確認しました。

業者によるコート整備以外に、会員ボランティアにおけるコート整備が複数回行われていることから、コートローラー機を年 1 回しか使用していないとする申立人の主張にはあたらないとオンブズマンは思います。

2 降雨後の砂撒きについて

市は、アンツーカーコートであるため、降雨後すぐに利用した場合、コートが凸凹となってしまうことから、養生のため、ある程度、乾くまで使用を中止している、また、砂を撒きすぎると、ボールの弾みに影響してしまうため、降雨後は砂撒きをせず、基本的には自然乾燥することとしていると説明しています。

オンブズマンは現地を確認しましたが、煉瓦色のコートは大変きれいに使用されており、会員ボランティアをはじめ、利用者の心がけのおかげであろうとオンブズマンは思います。

3 今後の管理運営について

市は、他のテニスコートと比較して著しく整備に不備がある点はなく、会員の協力のもと、適切に行わ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、コート整備に問題があるとは思われません。

オンブズマンとしては、コート整備は全ての会員が積極的に参加するものだという共通理解を深めていただけたらと思います。

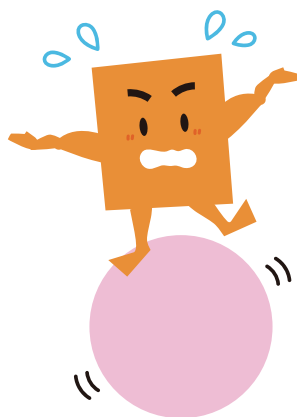
今後とも、伝統あるスポーツ施設を維持していただき、多くの市民の健康増進と交流が進められますようにと願ってやみません。

市の改善等の状況（令和6年10月フォローアップ調査）

本件について、中島公園庭球場を管理運営する札幌テニス協会に対し、苦情等調査結果通知書を共有するとともに、以下のとおり、指示いたしました。

- 1 中島公園庭球場の利用者である会員に対し、当該庭球場のコートの整備方法及び利用に伴うコート整備への協力について、改めて周知すること。
- 2 中島公園庭球場のコート状況の把握に努め、会員の協力のもと、適宜、必要な整備を行い、当該庭球場について、引き続き適切に維持管理すること。
- 3 中島公園庭球場のコート整備を含む管理運営状況等について、適宜、会員に情報提供するとともに、意見交換会を積極的に活用するなど、会員の意見等の集約に努めること。

なお、札幌テニス協会において、当部からの指示を受け、中島公園庭球場のクラブハウス内に掲示することにより、本件苦情調査結果通知書の内容及び当部からの指示事項について、会員に周知されております。



2 教育・文化・観光・経済分野

(3)図書館に予約した本の置き置き期間を延長してもらえなかった(教育委員会)

図書館に予約した本について、貸出可能のメールが届いたが、旅行中のため、置き置き期間である1週間以内に取りに行くことができなかった。

置き置き期間に3日の猶予をもらえるよう要望したが、「決まりだから」とだけ回答され、結局予約が取り消された。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和6年11月)【不備なし】

1 置き置き期間を延長できない理由について

市は、置き置き期間の延長は、期間中の休館日、災害による連絡の遅れについてのみ可能であり、本件の場合、延長の対象に該当しないと説明しています。

申立人は、置き置き期間の「7日間」と貸出期間の「14日間」を合算して、置き置き期間を延長した分、貸出期間を縮めれば、誰にも迷惑をかけないのではないかと述べられています。

一方、行政サービスは、バトンリレーのように、利用者の方が次の利用者の方に思いを致して、できるだけ速やかに借り受けと返却をしてくださることを期待しているものとオンブズマンは考えます。

合算した期間を、図書を確保できる「権利」のようにみなす発想は、市民の共有財産である図書を可能な限り速やかに次の利用者につないでいくという行政サービスの考えとは、相容れない部分があると思います。

現時点において、要綱に従って、7日間の置き置き期間終了後に申立人の予約を取り消した市の対応に不備はなかったとオンブズマンは判断します。

2 予約の取り直しに対する配慮について

置き置きの延長を認めた場合でも、あと一日だけ延長してほしい、延長の日数が少し足りないなど、こうした要望にはきりがなく、個々のニーズにすべて応えることは現実的ではありません。

より使いやすい行政サービスを利用者に提供していく努力は大切ですが、置き置きの延長を行っていないことが、必要十分な行政サービスの基準を満たしていないとは言えないとオンブズマンは思います。

市によれば、本市では年間180万冊の貸出予約を処理しているとのこと。置き置きの延長を望む申出すべてに対し、公平性を担保しながら「不可効力」を審査し、個別に対応していくことは不可能であるとオンブズマンは思います。

オンブズマンも市の述べるとおり、多くの利用者に対し、公平かつ円滑なサービスを提供しようとした場合に、一律の取扱いとなることはやむを得ないと思います。オンブズマンは、市が規程に基づき統一した取扱いをしていることに問題があるとは言えません。

2 教育・文化・観光・経済分野

(4)大会の貸し切りのせいで市民が北ガスアリーナを使えない(スポーツ局)

北ガスアリーナでは、土日祝日のプロスポーツ大会時は全館貸切となり、一般市民が使用できない状態にあるが、施設に規制線をつくるなり、人流の整理をするなど工夫して一般市民も使え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 7 年 5 月)【不備なし】

北ガスアリーナは、大規模な競技大会の開催や、プロスポーツの試合観戦ができる施設として位置づけられ、市内において観客席の数、付属設備などを含めて公式試合が開催可能なアリーナの条件を満たす数少ない施設の一つです。

スポーツ振興の観点からトップレベルのスポーツを観戦する重要性、施設の役割等を踏まえると、北ガスアリーナにおいてプロスポーツ大会開催の優先確保を行う必要があることが認められます。

また、プロスポーツの公式試合では、選手や役員・運営スタッフの控室を確保する必要があり、格技系諸室も専用使用する必要があることが認められます。

加えて、主催者は、関係者の安全を確保する義務を負っているところ、施設の構造上トイレやシャワー室が格技系諸室側と選手控室側とでつながっていること、1階から2階に上がる階段が複数あることなどの点から、大会関係者と一般利用者との動線を完全に分離することは困難となっています。

このようなことから、市との協定等に基づき指定管理者が全館貸切を認めることは相当であり、その対応には問題はないものとオンブズマンは考えます。

もっとも、主催者が部分貸切でも安全確保のうえ開催できると判断した場合は、一部開放が可能となることは市も認めており、そのような対応をすることとしています。

この点について、市は大会の主催者に一部開放を働きかけた結果、一部開放が可能となった大会があると述べています。今後も可能な限り、一部開放に向けた働きかけを継続していただきたいと思います。

市は、北ガスアリーナにおけるプロスポーツ大会等の開催の重要性を前提として、少しでも一部開放ができないか今後も指定管理者と協議するとしているほか、各区体育館や中島体育センターでは一般開放を主としており、市内の体育施設全体で可能な限り一般開放の時間帯を確保できるよう、指定管理者と協議・調整し、市民が直接スポーツに参加できる場の提供に引き続き努めていくとしています。

現状においては、他の体育施設との連携と利用調整を行うことにより、市民の体育施設の利用の機会が不当に制限されている状況であるとは言えないものと認めます。このため、オンブズマンは、この点に関する市及び指定管理者の対応についても、問題はないものと考えます。

3 土木・建築分野

(1) マンション敷地を国の補助事業の対象と認めてほしい(都市局)

私が住むマンションの敷地は、2018 年 2 月の市水道漏水事故と同年 9 月の北海道胆振東部地震の頃から沈下等の地盤変動の進行が著しく速くなった。

このため、市に対し、国の補助事業である「宅地耐震化推進事業」(以下「事業」という。)の「変動予測調査」の対象となる「大規模盛土造成地」として抽出し、同調査を行うよう要請書を提出したが、市からは、当該土地は該当しないとの回答があった。

当該土地が事業対象となる「谷埋め型大規模盛土造成地」か否かについて、双方の解釈・見解が全く異なっており、話合いが平行線となっている。

市の誤った解釈等による回答の撤回と当該事業の不作为に対する改善勧告をいただきたい。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 5 月)【不備なし】

市が国に照会した際、国として個々の事案への見解は差し控えるとし、「照会事項については各地方公共団体の地域特性等の実情に応じて判断し、活動崩落の予防・再発防止に役立てるように」と回答しています。市は、申立人に対し、札幌市の見解が正しいとの直接的な回答ではなかったが、地方自治体において判断をして良いことが示された、札幌市の見解は変わらないと説明しています。

確かに、国の回答には市の見解が妥当であるとは記載されていません。しかし、法は宅地造成工事規制区域の指定・勧告や改善命令の権限を政令指定都市の首長に与えていると読めることからすると、札幌市が解釈の権限者であることから国の回答はそのような記載になったのだと市は主張しています。オンブズマンは、市が解釈の権限を持つことについてはそのとおりなのだろうと思います。

オンブズマンには当該地の原地盤の状況についての判断が付かないところ、ガイドラインの判断の手法や判断過程、国の回答の読み方、当該地を抽出しなかったこと等において、行政の不備や行政に対して改善を指摘できるだけの結論に至ることはできませんでした。

しかし、ガイドラインの解釈の妥当性には何らの問題もないと言い切れるのかなど、行政には謙抑的で慎重な判断を今後も継続していただきたいと思います。

市は、定期的な現地確認を行い、今後もマンション住民にできるだけ寄り添った対応を続けていただきたいと、オンブズマンは思っています。

3 土木・建築分野

(2)大型車の通行で自宅が振動しているが対応してくれない(区土木部)

自宅前を大型車が通行するたびに家が揺れ、振動により吐き気がする。休日に休むこともできない。

このことについて、何年も前から区土木センターに苦情を訴えているが「道路には問題がない」と言われ、他人事できちんと対応してもらえない。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年6月)【不備なし】

1 本件道路の舗装構成について

オンブズマンは、舗装基準の根拠となる法令やガイドラインを複数確認しました。本件道路の舗装は法定基準を満たしており、舗装構成には問題がないとオンブズマンは考えます。また、市によれば、令和 2 年度には舗装を修繕する工事も実施したということであり、路面状況に欠陥がないことも今回の調査により確認されました。

現時点においては本件道路についての問題点は見つけられなかったものの、道路のような生活基盤の整備は長期的視点に立って継続的に点検することが重要であるとオンブズマンは考えます。

オンブズマンは市に対し、本件道路に係わる周辺の環境変化についても注視していただくとともに、定期的な交通量の調査や必要な舗装の修繕などを今後とも継続されますようお願いします。

2 苦情申立てへの市の対応について

市の説明によれば、匿名の苦情を受けて、市の職員が何度か現地へ足を運び、騒音・振動についての確認を行いました。特段の対応が必要な状況ではないと判断したということです。また、匿名の電話が一方向的に切られてしまう状況であったため、振動を訴える家屋を特定することができず、住居への影響についてはそれ以上踏み込んだ対応はできなかったとも述べています。

オンブズマンとしても、苦情の申立が匿名で行われている場合には、双方向で具体的な事実確認をすることが難しく、その対応にも限界があると考えます。それでもなお、苦情を受けて現地まで行き、確認作業をしていることについては、市としても適切な対応をしているとオンブズマンは思います。

しかし、今後の交通需要や輸送量の増加は予測しがたく、場合によっては大きな道路環境の変化もないとは言えません。

オンブズマンは市に対し、市民の声に寄り添った対応を引き続きお願いしたいと思います。

3 土木・建築分野

(3)敷地内に入り込む桜の木のせん定をしてもらえない(区土木部)

自宅の庭の東側及び南側に、市が管理している桜があり、長期間にわたりせん定されていないため、枝が敷地内に入り込んで花びらや落ち葉の処理に重労働を強いられているが、せん定をしてもらえない。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 11 月)【趣旨扱い】

市は、倒木などの危険性が高い案件を優先的に実施しており、せん定等の対応が後送りになってしまい、即座に申立人への対応ができない状況にあったと述べています。

しかしながら、結果として、せん定が完了まで 3 か月以上を要しており、再度のお願いから約 1 か月もの間、何ら申立人への連絡等を行わなかったことは、市の対応として適切ではなかったと言わざるを得ません。

作業の順番について特に規程はなく、土木センターから作業指示を受けた事業者が緊急性や優先度を判断し、順次作業を行っているとの説明を受け、確かに、危険性が高いものが優先されるのは当然のこととオンブズマンも考えます。

一方で、土木センターにお願いしたにもかかわらず、対応状況や作業時期の見通しなど、何ら連絡や報告が行われなかったことは、市民を徒に不安な気持ちにさせてしまうばかりで、土木センターへのさらなる問合せやトラブルの増加にも繋がり、双方にとって何ら良い結果をもたらさないと考えます。

本件申立てを契機として、市には、「市の回答」にもあるように、対応に時間を要する場合には、適宜・適切なタイミングで作業の進捗状況等について、市民への連絡・報告等を行うよう心掛けてほしいとオンブズマンは切に希望します。

ところで、市は、今後の対応として、「樹木への対応が迅速にできるよう計画的に現地を管理する。」「対応に時間を要することが想定される場合には、要望や申出をされた方から再度確認の連絡をいただくより前に土木センターから連絡・報告等を行う。」と述べています。

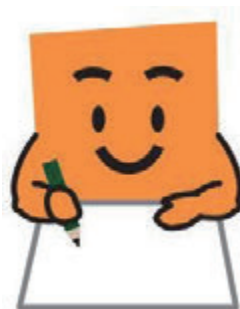
しかし、この対応策は、各種要望等の適切な進捗管理ができなければ実現できないのではないかとオンブズマンは考えます。土木センター内で上席の方を含め誰もが進捗状況等を共有できるようにする工夫を施すことが大切です。少なくとも「要望等を受けた日」や「事業者への作業指示日」、「作業完了日」などについて一覧表等で管理し、誰もがそれらの情報にアクセスできるようにしておけば、本件申立てのような事態を防ぐ可能性は高まるのではないのでしょうか。

担当職員だけでなく、組織一丸となって対応していかなければ、市民からの多種多様な要望等に応えていくことはできません。職員の皆さんが懸命に努力されている姿をオンブズマンは見ているだけに、より一層市民の皆さんから評価を受けるためにも、最適な業務体制の構築に努めていただきたいと思います。

市の改善等の状況（令和7年4月フォローアップ調査）

個別の案件に対して、対応する体制を変更しました。従前は、個別の案件を1人の担当職員が中心となり対応しておりましたが、本件のように、対応状況に疑義が生じないよう、3人1組の体制で対応することといたしました。

進捗状況の管理方法を変更しました。従前は、担当職員のみが進捗状況を管理しておりましたが、市民対応の受付票について、データ化し上席を含む、複数人で閲覧可能な状態としたうえで、要望等が長期間放置されることの無いよう定期的に確認することといたしました。



3 土木・建築分野

(4)所有する土地に隣接する「道」を「道路」として認めてほしい(都市局・水道局・下水道河川局)

私が所有する土地は幅約 2.73mの「道」に面しており、この「道」は、通りに出入りする唯一の「通路」であるが、草木が生い茂り、適切に維持・管理されておらず、市が「道路」と認めないため、上下水道管も敷かれていない。

建築基準法(以下「法」という。)に基づき、当該「道」をいわゆる「2 項道路」として早急に認めてほしい。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 12 月)【不備なし】

1 「2 項道路」の沿革について

法第 42 条第 2 項の法解釈について、市は、昭和 25 年制定の「建築基準法」により「道路は幅員 4m 以上」と定義されたが、法制定以前から存在していた幅員 4m 未満の「道」を法的に「道路」と位置づけるため、一定の要件を満たすもののうち特定行政庁が指定したものを「道路」とみなす取扱いとすることを定めた、と説明しています。

2 「2 項道路」としての適用(位置指定)に関するオンブズマンの判断

市によれば、札幌市では「2 項道路」の判定基準と行政指導の指針を定め、「2 項道路」の位置指定のため法令に従って判断するという考え方と必要な手続を設けています。

また、指導要綱の規定によれば、「2 項道路」の位置指定の手続は、関係土地所有者等からの道路の位置指定申請を受けて行くと定めており、申請書類の提出を求めています。

市の回答の前提となる審査基準及び指導要綱は、法に基づき、その趣旨を担保しつつ、旧市街地の狭い道路に面した既存建築物の敷地を救済するため、同一の条件下における「2 項道路」の適用(位置指定)が公平かつ共通に行われるよう定められた判定基準及び行政指導の指針であると認められます。

よって、「2 項道路」として位置指定するための、法令に従って判断するという考え方、必要な手続の説明はいずれも妥当であるとオンブズマンは思います。

3 上下水道管の布設状況や当該「道」の維持管理について

市によれば、「2 項道路」としての指定の有無にかかわらず工事を行うと回答しています。

したがって、現状、上下水道について申立人に特段不便をおかけしていることはない、とオンブズマンは思います。

なお、市の所有地である当該「道」の維持管理の程度については、交通量によるところ、当該「道」は現在通路として使われていないため、草刈りなどは行わないこととなっているようです。

3 土木・建築分野

(5) マンション前の通学路を除雪してもらえない(区土木部)

私が住むマンション前の歩道は通学路となっているため、土木センターへ除雪を行うよう要望したところ、今冬季については車道への影響を見ることとし、来季に判断したいとの回答があったが、納得できない。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 12 月)【不備なし】

市の説明によれば、歩道除雪については、原則として有効幅員が 2m 以上であることが要件となるが、2m 未満であっても、駅周辺など歩行者が多い道路については除雪作業をする場合があるとのこと。

本件苦情申立ての対象となっている歩道(以下「当該歩道」という。)は、有効幅員が約 1.6m とのことであり、歩道除雪の目安である 2m には達していません。また、市が確認したところでは、当該歩道の児童らの通行量は基準となる人数の半数にも及んでおらず、「通学路」の定義からは外れていることが分かりました。よって、「通学路」として歩道除雪する要件には該当しないこととなります。

オンブズマンとしては、少子化が進む現状において、除雪業務における「通学路」の定義を「1 日につき概ね 40 人以上」と定めることの妥当性については議論の余地があると感じましたが、市民から多数の要望が寄せられることを踏まえれば、市が統一の基準に従って一定の線引きをすること自体はやむを得ないことと思います。

また、市は、歩道除雪を行わない道路については、歩道を雪のたい積スペースとすることで車道幅員をできるだけ広く確保し、歩行者と自動車と共に通行することに対する安全性の向上に努めていると説明しています。この意味するところについて、オンブズマンは、冬期間の救急や消防といった緊急車両等の乗入れにも資するのではないかと思います。

その一方で、申立人は、歩道が除雪されないことで、通学する子どもたちが車道に出て危険な状況になってしまうことを大変懸念されています。同様の状況に置かれている子どもたちが多数いるであろうことが推測され、オンブズマンとしても、子どもたちの安全は最優先にされるべきだと考えます。

市としては、今冬は道路の利用状況やその周辺の環境を改めて確認し、特別に配慮すべき事情の有無などを把握した上で、来年度以降の歩道除雪の実施可否について判断し、改めて申立人へ市の考え方を回答するとのこと。

オンブズマンは、全市的な除排雪の基準と照合しつつ、様々な地域の特殊事情を総合的に考慮する必要があることについて、市も十分に認識していることを本調査において聞き取りました。

オンブズマンとしては、除雪を実施することの可否自体を判断する権限を持ちませんが、市としては、全市で適用されている除雪基準を踏まえて、当該歩道についての今冬の対応を留保しており、その対応に不備はないと思います。

3 土木・建築分野

(6)委託業務成績評定が不当に低い評定点だった(区土木部)

当社は市の業務を請け負っている。

不法投棄された古タイヤについて、土木センターから、ゴミステーションに運んでほしいと言われたため、業務と関係ないが、片付け作業を行った。

しかし、このことが委託業務成績評定に加算されず、評定点がこれまでにないほど低かっ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 6 年 12 月)(趣旨扱い)

市は、本件業務の評価に目立って加点がなかった理由を次のように説明しています。

提出資料や成果品等に大きな加点要素はないと判断した。また、個人情報の取扱いにおいても、資料や認識の不足を指摘したが改善されず、仕様書での取り決めが守られることがなく、業務への高い意識は認められなかったとしています。

成績評定において単純な評定ミスなどオンブズマンが意見を述べられる点はあるかを検討しましたが、計算過程や計算結果において明らかな評定ミスにつながるような誤り等を見つけることはできませんでした。

また、感情的・恣意的な判断が介入したと言えるかについても検討しましたが、市の説明を前提とする限り、感情的・恣意的な判断が介入したと認めるだけの証拠や事実は見つけることはできませんでした。

古タイヤを片付けさせられたとの申立てについては、市は、契約内容及び特記仕様書に廃棄物の運搬用務は含まれていないことから、古タイヤの運搬を申立人をお願いしたことは適切でなかったとの見解を述べています。

請負業者の立場としては、依頼を断れば評定点が下げられるのではないかと思うのは当然であり、契約内容にない作業であっても依頼を断れない心情はオンブズマンにもよく理解できます。また、古タイヤの片付けには多大な労力を要したものと想像します。

オンブズマンも、市は契約内容にないことで申立人に余計なご負担をおかけしたと思います。市には発注者の立場や権限者であることに常に謙虚になることを心掛けるよう気をつけてください。

古タイヤの片付けについて、本件業務の評価項目の内容を確認したところ、「創意工夫」、「業務特性」、「責任感・積極性・倫理観」の 3 つの項目において加点されていたので、評定点に加点されていると思います。

以上のとおり、土木センターが申立人に委託業務外の作業である古タイヤの片付けをお願いしたことには問題があり、このことは申立人に多大な負担をおかけしたものであると思います。しかし、その一方、本件評定に際して明らかな評定ミスがあったとは言えず、感情的・恣意的な判断の介入があったと認めるだけの証拠や事実を見つけることもできませんでした。

市の改善等の状況（令和7年4月フォローアップ調査）

係会議を実施し、本件についての概要を説明して、業務や工事に関わらず、特記仕様書や設計図書に書かれていない契約外の作業は、設計変更しない限り、ささいなことであっても請負業者に行わせてはならないと係全体に指導した。

また、課内の朝礼にて上記内容の説明及び情報共有をし、他の係でも同様の事例が発生しないように注意喚起を行った。

今後は、同様の事例が発生しないよう、毎月実施する係会議及び毎週実施する課の朝礼にて定期的に注意喚起を実施する（業務着手の多い5月及び7月、作業の繁忙期である9月に予定している）。



3 土木・建築分野

(7)水道工事による断水で故障したボイラーの修理代を出してほしい(水道局)

自宅ボイラーの減圧弁が故障したが、これは市の水道工事による断水が原因と考えられる。修理代を求めたが、市からは工事とは関係がないとのことで応じてもらえない。故障に気付くのが遅れた場合、市は責任を認めないのか。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 7 年1月)【不備なし】

1 判断の再検討について

市は、断水により減圧弁が破損したのであれば、断水直後に異変を感じると考えられること、減圧弁が破損した場合は水圧が高くなるのが一般的で、水圧が低かった現象はストレーナーの目詰まりによるものと考えられること、これまで断水後に減圧弁が損傷した事例はないこと、申立人宅の減圧弁はメーカーが推奨する 5～6 年を超えて使用していること、などを理由に挙げ、「減圧弁は経年劣化等により破損したと考えられ、断水作業により減圧弁が損傷した可能性は極めて低いと判断している」と回答しています。

オンブズマンとしては、異音などの現象の発生が断水直後ではないこと、申立人が主張する水圧の低さについては減圧弁の破損が原因とまでは断定できないこと、減圧弁のメーカー推奨使用年数がすでに経過していることなどを考慮しますと、市の責任を問うことは難しいと思います。

市が断水作業により減圧弁が損傷した可能性は極めて低いという判断に至った理由は客観的に納得できるものであり、オンブズマンは、修理代は支払えないという市の対応に不備はないものと判断します。

2 故障に気付くのが遅れた場合の対応について

市は、本件は、申立人が故障に気付くことが遅れたことにより市の責任を認めないのではなく、減圧弁の故障は水道工事による断水によるものではないとの判断であると回答しています。同様の事象が発生した場合には、現場状況に応じて誠意をもって対応していくとのことですので、オンブズマンとしても、市には、その都度丁寧に検証し適切に対応していただきたいと思います。なお、当面は申立人宅前の配水管工事は施工しないということです。

水道に関わる工事は、ライフラインを守るために必要なものです。市は今後とも、水道に関するお問合せ等があれば、誠意をもって回答してまいりますと述べていますので、近隣の工事の有無にかかわらず、いつもと水道の様子が違うと感じた場合には、水道局相談窓口へお問い合わせいただきたいと思います。

3 土木・建築分野

(8) 歩道除雪により公園内の遊歩道が歩きづらくなっている(区土木部)

歩道除雪に伴う雪が公園内に吹き入れられるため、公園入口が塞がれたり遊歩道が歩きづらくなっている。土木事務所に対応を依頼したが解決しない。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 7 年 4 月)【不備なし】

市は、申立人の申出について除雪センターと情報共有しているが、除雪センター側は公園への雪入りを否定していると説明しています。また、申出の都度、現地確認も行っていますが、明確な痕跡は確認できなかったということです。

公園への雪入れがあったのか、また、申立人が主張する氷塊や雪山が歩道除雪に伴うものであるかどうかは、双方で認識が異なっており、事実を確認できないオンブズマンとしても、判断することができません。

なお、本件苦情申立てを受け、オンブズマンも現地を確認しましたが、雪の状態は天気により変わっていくこともあり、申立人の述べるような公園の入口を塞ぐような堆雪や遊歩道周りに雪が飛ばされたような跡を明確に確認することはできませんでした。

本件において、申立人が主張する公園への雪入れについて、市は事実と確認することができなかったと回答しています。市の説明によると、歩道除雪は、除雪マニュアルに従い除雪した雪は歩道の車道側に積むことになっているということです。除雪作業はマニュアルに則り作業が行われるうえ、除雪作業で使用される小形ロータリの排雪口は道路側についていて構造上公園側に雪を入れることは困難であり、歩道上の堆雪スペースは車道側に十分に確保できるので(オペレータの)視界を悪くしてまで公園側に除雪した雪を飛ばすことはないということです。オンブズマンは担当課から提供された資料写真も確認しましたが、市の説明のとおり、小形ロータリを使用して行う歩道除雪の雪を公園側に飛ばすのは難しいと思いました。したがって、市の回答に不合理な点はないと考えます。

本件における市の対応は、申立人への聞き取りや現地調査、除雪センターへの確認等を踏まえて判断した上での対応であって、公園に堆積した雪について申立人と異なる見解であったとしても、オンブズマンは市の対応に不備があったということとはできません。

なお、申立人が以前から苦情を入れているという東側トイレ入口について、市の説明によると、当該トイレは冬期間も施錠せずに利用できるようになっており、歩道からトイレ入口までの除雪は委託業者が行っているということです。オンブズマンとしても、雪がトイレを利用したい方の妨げとならないよう、今後も除雪をお願いいたします。

4 税・財産分野

(1) 証明書窓口職員の態度が横暴で威圧的であった(財政局)

私は弁護士事務所に勤めている。市役所の窓口職員(以下「A 職員」という。)が「公課証明書は出せない。」の一点張りだった。

- 1 結果的に公課証明書が発行されたので、当初、公課証明書は出せないと説明したのはなぜなのか。自らの仕事を正しく把握していないのは困る。
- 2 「今日は証明書を出さない。」とは横暴である。自分は偉いとか権力を持っているとか、窓口の職員は勘違いしているのではないか。
- 3 怖くて証明書を取りに行けなくなるので女性職員も窓口に置いてほしい。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年6月)【趣旨に沿い】

市によれば、A 職員から申立人に申請書記載の不備を指摘したところ、申立人がその場で訂正しようとしたため、やりとりを聞いていた B 職員が、その場で訂正行為を行うことについて厳しく指摘し、いったん申請書を持ち帰って内容を確認したうえで、改めて提出するよう求めたとのこと。また、B 職員は、申立人に日弁連作成のチラシを示しながら、弁護士ではない使用者がその場で訂正できるものではない旨を説明したとのこと。

オンブズマンは、B 職員が申立人に示したという日弁連作成のチラシの内容を確認しましたが、使用者の役割の範囲を説明するうえで、わかりやすい内容とは思われませんでした。

オンブズマンとしては、例えば、日弁連作成のチラシに加えて、使用者の役割の範囲についてわかりやすく説明する書面を作成し、適宜、提示していただくなど、誰もが理解しやすい方法で、市民に寄り添った説明をしていただきたいと思います。

市によれば、結果的には、申立人が所持していた競売申立書(案)を確認し、加えて、弁護士の職印により訂正がなされたことをもって、申請書の受理に必要な要件が満たされていると判断し、申立人に対し、公課証明書に該当する固定資産評価証明書を交付したとのこと。

しかしながら、市はこの対応について、使用者の本来の役割に則った場合、使用者である申立人が職員の目の前で申請書の訂正を行う行為は不適切であり、本件においては、証明書を交付すべきではなかったとの見解を示しています。

市も述べるとおり、固定資産税等の市税に関する証明等については、個人情報漏洩防止の観点からも的確に請求の内容を確認する慎重な取扱いが必要とされることは、オンブズマンも認めるところです。

オンブズマンは、弁護士の依頼を受けた申立人が、自身の役割について、証明書等の請求の「伝達」を行う使用者に該当することを認識していなかったように思います。

オンブズマンは市に対し、使用者が持参した書類の適正な取扱いについて、本庁窓口及び各市税事務所に周知するのみならず、弁護士等に対しても、弁護士会を通じるなどして、あらためて共通認識を求め、今後の窓口対応をスムーズにしていた

だきたいと思います。

市は、説明の中で声が大きくなってしまったことにより、申立人が横暴で威圧的と思われたことについてお詫びし、今後は威圧感を与えないよう対応を見直し、改善していくと述べています。

オンブズマンは、窓口対応の職員には、申請に関する内容を理解していただけるよう、わかりやすい説明を行う職務上の役割があると考えます。懇切丁寧な説明に努めるとともに、申請におもむく使用者に対して、常に冷静な姿勢を保ち、柔和な対応を心がけていただきたいとオンブズマンは思います。

オンブズマンとしては、威圧感を感じさせるような言動そのものが問題であり、窓口対応を性別により変えることは現実的ではないと思います。また、男性職員のすべてが威圧的な印象を与えるとも限らず、性別の問題ではないとも思います。

しかし、その一方、特に女性の立場から見たときに、男性の大きな声が威圧的で怖いと捉えられやすい一面があることも、窓口対応の職員には理解していただきたいところです。

オンブズマンは、言葉使いや声や口調、イントネーションなどの話し方が相手に与える印象に大きく影響すると思います。そして、話し方には個性があり、個々の職員が自身の話し方が他者からみてどのような印象を与えるのかを客観的に知っておくことも、接遇改善において大切なのではないかと思います。

オンブズマンとしては、不適切な言動により信頼を損ねることがないように、また、失った信頼を回復できるよう、誰もが安心して利用できる窓口対応に向けて、個々の職員の特徴を踏まえた指導を、市にはお願いしたいと思います。

オンブズマンは市に対し、今後とも、多くの使用者が窓口を訪れて申請することに配慮して、弁護士等の職務に関わる専門的知識を必要とする書面申請のために窓口を利用する市民への接遇に関し、コミュニケーション力を駆使して、立場を思いやりつつ、相手が納得できるよう、的確な説明をしていただきたいと思います。

市の改善等の状況（令和6年10月フォローアップ調査）

本件については、窓口に来庁した使用者に、その役割の範囲を説明できていなかったことが原因であったことから、税証明窓口の職員に対しては、使用者の権限を改めて確認するとともに、適切に案内するよう周知した。

併せて、本件が弁護士の使用する統一様式であったことを受け、札幌弁護士会に対し、統一様式で証明書を請求する際の注意事項及び使用者の権限の範囲を記載した注意喚起文を送付した。

4 税・財産分野

(2)納税しているのに催告書が送られてきた(財政局)

指定納付期限内にキャッシュレス決済で分割納税しているのに、催告書が送られてきた。やめてほしいと市税事務所に電話したが、後日、再び、催告書が送られてきた。繰り返し催告書が届くことに疑念を抱いている。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 7 月)【趣旨扱い】

市は、分納催告書を誤って送付した原因について、対応した職員が分納催告の滞納明細には「速報データ」が反映されないというシステムの仕様を理解していなかったと回答しています。

また、申立人とのやり取りにおいても、そもそも「速報データ」を確認していないことにまったく気が付いていなかった様子がうかがわれます。

納税課として、あってはならない基本的なミスが起きたとオンブズマンは思います。

市は、申立人が分納 3 回目の支払いに際してスマホアプリで分納 4 回目として支払い、分納 4 回目では銀行で納付書を使用して納付をしたことで、システム上、納付の内訳にズレが生ずることとなって、結果として、分納 3 回目の未納が継続することになったと回答しています。

端数の未納が生ずるのかなど不審を抱くのが通常であり、申立人に確認するなど必要な原因の究明を行ってから分納催告書の送付を検討すべきであったものと思います。この点でも徴税事務に基本的な不備があったと思います。

分納催告書の送付に至るまでの基本的な作業手順でミスや不備が繰り返されたこと、督促が強制徴収につながる権力作用であることに照らすと、本件の原因は管理者サイドでの周知徹底が不十分だったことにあり、組織としての責任を認識すべきであることを指摘したいと思います。

このような内容の文書を送付する以上は、誤送付が生じないよう複数人の目でチェックができる何らかの方法や工夫を取り入れて誤送付が生じないような方策を取り入れるべきであり、それが市民に行政事務に対する不信を招かないために求められる水準であるように思います。

本件のような基本的なミスや不備が繰り返されることがないよう是非とも周知徹底を図るとともに、チェック体制の方法や工夫についても併せて検討してほしいと強く思います。

市の改善等の状況(令和 6 年 10 月フォローアップ調査)

催告書を送付する際の注意事項をまとめたマニュアルを新たに作成し、職員へ周知するとともに、朝礼・研修等において継続的に注意喚起を行っている。

なお、分納催告書に速報データが反映されることが根本的な解決策であることから、納税指導課において、今後予定されているシステム標準化に併せてシステムを改修できないか検討している。

4 税・財産分野

(3)市税の分割納付に応じてもらえず、執拗な給与調査をされる(財政局)

私は、市税を滞納しているが、支払えない状況であったにもかかわらず、市税事務所納税課は分割納付に応じず、執拗な給与調査をされる。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 7 年 3 月)【不備なし】

市は、「本来であれば、滞納している税全額を一括納付していただく状況にあるところ、申立人から一括では納付できないとの申出があったことから、その状況も考慮し、分割での納付を提案した。」と述べています。その上で、申立人から申し出があった分割納付額では 3 月までに完納とならないため、申立人が示された(納付)計画では認められないとの回答をしたと述べています。

よって、担当課は分割納付を全く認めないのではなく、申立人から示された分割納付額だと年度内での完納ができないという理由で、分割納付を認めなかったのだと考えられます。

個人の住民税の普通徴収の場合には、1 年度の額を 4 期に分けて納税することになっていますが、これは各期内にその全額を納付することを求めているものであり、「分割納付」を納税者が自由に設定することを容認しているわけではありません。

税が滞納された場合においては、原則として一括納付が期待されますが、市としては、納税者の自主納付を促すために、滞納者個々のその時の事情を考慮した納付の在り方を模索することがあると、オンブズマンは理解します。

また、担当課は、申立人宛ての文書において、「現在の収入・医療費・生活費等の収支状況を確認させていただきたい」と求めています。これは、法律にのっとり差押禁止額の算定をするために必要であったと考えられます。

しかし、申立人からは、医療費の明細も含め、具体的な収支状況等の提示がなかったために、市は、勤務先に給与照会をした上で、給与の差押えを執行せざるを得ないと判断したと推察されます。これについては、生活に必要な一定の金額を残すための差押禁止額を確定するためには欠かせなかったプロセスだと、オンブズマンは理解しました。

オンブズマンが市に聞き取ったところによると、札幌市の令和 5 年度の市税の徴収率は約 99.1%であるとのことであり、滞納している市民はごく僅かです。ここで市が考える「公平性」とは、まさに大多数の納期内に納税している納税者との関係において確保されるものであると思います。

市は、納税は自主納付によることが基本であり、差押えの執行は本意ではないと述べています。これは、納税する側にとっても、税を徴収する側にとっても、重要な姿勢であるとオンブズマンは思います。

5 その他の分野

(1)火葬場予約システム導入による不具合について(保健福祉局)

弊社は霊柩車の運行会社である。札幌市では、令和 6 年 3 月から、火葬ピークの平準化による混雑緩和を目指し、火葬場予約システムが導入され、従来の到着順から、事前に 30 分単位で到着時間を予約する方法に変更となったが、この運用が始まると、順番に関する揉め事や待ち時間が発生している。

- 1 早く到着した車や遅れて到着した車などが混在し、受付の順番が不公平となっている。車の動線や待機場所などに関して改善策を示してほしい。
- 2 事前に予約した時間枠に到着しても、火葬炉が満杯で棺を入炉することができず、火葬まで待ち時間が発生する事態が何度も起きている。
- 3 里塚斎場では、参列者の誘導を事業者が行っていることで、参列者を迅速に車にお乗せすることができず、屋根のない場所で待たせることもある。他の自治体と同様に、斎場職員が参列者を誘導する体制にしてほしい。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年6月)(不備なし)

1 火葬受付の順番について

市の回答は次のとおり整理できると思います。図面に青色で現在の予約時間枠の列、黄色で次の予約時間枠の列と明示して葬祭事業者等に周知している。予約時間枠が到来した場合は到着順に受付を行っている。遅れて到着した車両は、現在の予約時間枠の青色の列で待機する。黄色の車列と青色の車列が明示されている図面に示されたとおり車両を移動させることで受付の順番が不公平となることはない。

双方の主張が異なる場合に具体的な事実の有無やその内容について、申立人の主張に沿った事実が存在すると認定することはできません。

誘導のルールが徹底されることを前提として、各事業者間における譲合いの姿勢も必要なのではないかと感じました。

2 待ち時間が発生していることについて

市が説明する具体例としては、多数の遺族が近接した時間に到着した場合は作業に時間を要することがあること、火葬自体と火葬炉の冷却に 2 時間程度の時間を要し、火葬炉の稼働状況によっては新たな火葬作業に入るのに時間を要する場合があること、収骨に時間を要する遺族もあることなどを挙げています。これらの理由により待ち時間が発生することについては、オンブズマンもやむを得ないことと思いました。

また、市によると、予約システムの導入は令和 4 年 3 月策定の運営計画の重点項目の一つであり、意見募集の手続、さらに仕様・費用・運営方法の検討も行った上で令和 6 年 3 月から運用を開始した経緯があること、上記の具体例によると一切の待ち時間を発生させないことは困難であると思われることなど、予約制となった経緯についても市の不備を指摘できることはありませんでした。

したがって、市が説明するような事情とは異なる事実関係があるのであれば格別ですが、待ち時間が発生していると申立人が述べていることについて、市に不備があると指摘できることはないと考えます。

3 斎場内における参列者の誘導體制について

斎場内での参列者の誘導を誰が行うべきかについては様々な考え方があり得ると思います。

現状、市では、喪主が火葬の儀を執り行う際に、火葬及び収骨とこれに密接に関連する作業については斎場が責任を負うとしているものと思いますが、それ以外に、待ち時間における控室の体制や斎場内の誘導のあり方をどうするかについては、各自治体において、火葬場の規模や構造、職員の配置状況その他の事情に照らして判断することであるように思います。

市の回答の前提には、会葬者の誘導とりわけお帰りにについては喪主を中心に行うとの考え方があると理解されるところ、その判断は基本的に市の裁量の範囲内であると思います。

もっとも、屋根のない場所で参列者を待たせることが頻繁に起きていて参列者から苦情が相次いでいるのであれば、それはまた施設の構造といった別の問題となります。

市も、既存の施設では直ぐに対応することが困難な部分もあるが、現在、会葬者の動線の交錯や待合ロビーの混雑、収骨室の不足などの問題も踏まえて、里塚斎場の新たな整備計画を検討しているとのことであり、構造上の問題について解決に向け前進できると見込んでいるとのことですので、実効性のある整備計画の検討をお願いするとともに、申立人にもこうした事情についてご理解いただきたいと思います。

4 最後に

市には、葬祭業者や霊柩車ドライバーからの指摘の背後にはご遺族からの要望等があると受け止めるとともに、今年度中に実施する、葬祭事業者等へのヒアリングやアンケート調査等により多様なニーズを把握し、今後も丁寧な対応を行っていただきたいとオンブズマンは考えます。

5 その他の分野

(2)市営住宅の住民の迷惑行為が改善されない(都市局)

私が住んでいる市営住宅の住民のバルコニーがゴミで溢れて避難経路を塞いでおり、玄関に汚れたマットを出している。そのほか敷地の木を勝手に切るなどの迷惑行為について、都市局住宅課(以下「担当課」という。)に対し、以前から改善してほしいと要望していたが、一向に改善されないことがない。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年6月)【不備なし】

1 これまでの市の対応について

市は、①バルコニーに私物を置いていることは、指定管理者である A 社から撤去指導を実施した後、定期的に現地を確認しているとのこと。一定の改善が見られた一方、撤去が完全にはされていない状況であることも写真で把握することができましたので、今後も改善していく余地があると思います。

②「玄関に汚れたマットを出している」については、継続して自治会や当該入居者に対応した結果、撤去が完了したとのこと。オンブズマンも写真でその状況を確認することができ、改善が図られたと思います。

③「敷地の木を勝手に切っている」については、市が A 社経由で現地確認及び自治会への事情聴取等を行ったところでは、ポンプ室横に残されていた薪(木)については、自治会がイベント時に使用した残置物であること及び樹木せん定時に前もって自治会で枝払いをした分であることが判明したとのことでした。ポンプ室横に置かれていた薪(木)が撤去されていることについては、オンブズマンも写真でその状況を確認することができ、市営住宅内の環境改善が図られたと思います。

2 最後に

市営住宅に関しては、担当課、住宅管理公社、指定管理者、自治会といった関係する部署が多岐にわたっており、オンブズマンとの面談の際、申立人も様々な部署に申出をしていたと述べていました。

市営住宅への入居の際、入居者にはそれぞれの役割を説明しているとのことですが、入居者が苦情・要望等を申し出る時にどこに連絡すれば良いのか、市には、今一度その周知の方法について工夫していただくと、入居者、担当部署双方にとって、より一層効率性が高まるのではないかと感じた次第です。

札幌市の状況としては、市営住宅に限らず、町内会や自治会の高齢化が進行し、それを引き継ぐ住民の確保も難しくなっています。行政の力だけでは、個々の住民の安心できる生活空間を維持することができないことは明らかです。

申立人におかれましても、市営住宅の住環境が今後も良くなりますよう、地域住民や担当部署と連携し、その活動にご協力いただきますようお願いいたします。

市の改善等の状況（令和6年10月フォローアップ調査）

（ベランダの私物について）

該当住戸のベランダについては、私物の撤去が進んでおり、防火管理上の観点から見て、許容できる状況まで改善した。

また、棟全体についても、3か月に一度、定期巡回を行っており、危険な箇所が発見された場合は、都度、個別に指導を行うこととしている。

（玄関口のマットについて）

正面玄関及び裏口に設置されたマットについては、自治会において設置しているものであり、適切な周知等の対応が行われている旨について確認を行った。

一方で、匿名の入居者より「同団地における正面玄関のマットは、設置について住民に対し周知されておらず、消毒や清掃等を適切に行っているとは思えない」旨の連絡があった。

これを受け、指定管理者に対し、以下の内容について自治会に再度確認するように指示を行った。

- 会議等で周知を徹底しているか
- 設置に関する賛否の集約をしているか
- 清掃、消毒等について適切に対応しているか

これらが適切に実施されていないのであれば、マットについて管理できていないものと考えられるため、撤去を促すよう併せて指示を行った。



5 その他の分野

(3)地下鉄駅のエスカレーターで転倒したが対応に誠意がない(交通局)

地下鉄大通駅でエスカレーターが突然停止したため、歩いてステップを上がったが、上りきったところで転倒して負傷し、眼鏡も破損した。

- 1 調査文書では、私が「救急車を呼ばなくていい」と言ったことになっているが、言っていない。
- 2 駅員は負傷者の私をよく探さないまま、下の階に行ってしまう、戻ってきてやっと駆け付けた際、無言で冷たかった。また、後日話をした管理者たちは、威圧的だし誠意が見られない。
- 3 救急車は、頭をけがしているような事故があれば、本人の意思に関わらず当然呼ぶべきものではないか。また、エスカレーターはモニターに映らない部分であるとのことで、安全面から考えて、こんな対応でいいのかと疑問。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年6月)【不備なし】

- 1 調査文書の内容が申立人の認識と真逆であるということについて
その場に居合わせていないオンブズマンには申立人と駅員等の間の実際のやり取りや発言がどのようなものであったか事実が分からず判断することができません。
- 2 駅員等の対応について
調査文書の内容をオンブズマンが確認したところによると、エスカレーター停止後の駅員それぞれの動きが、詳細な時間とともに具体的に記載されており、駅員の動きに関しては信頼できるものであると感じました。
一般的に、突然の事故にあった場合、しかも、けがをしている場合であればなおさら、事故前後の状況を冷静に把握し鮮明に記憶しておくということは、誰でもあっても困難なのではないかと思います。申立人自身が把握しきれなかった駅員等の様々な行動はあったのではないかとオンブズマンは思います。
管理者等の対応については、トラブル等があった場合に、その顛末について報告を受けた管理者が対応することに問題はなく、むしろ組織として責任を持って対応していると捉えることができると思います。
さらに、市は、申立人の申出に対し繰り返し説明を行い、要望に応じて面談の場を設けていることから、オンブズマンとしては、市の対応に誠意がないとまで言うことはできません。

以上1及び2を踏まえると、オンブズマンが市の業務の不備を指摘することはできません。ただ、当該文書の「経緯を調査し記載したものであり、その内容に訂正等はありません。」という事実確認と「今後、同様なご要望にはお答えいたしかねます」という表現に対して、申立人が慇懃無礼な対応と受け取ってしまったのだとオンブズマンは拝察します。この場合、公文書としての通知文のニュアンスのみな

らず、加えて、繰り返しのお見舞いの気持ちを表明していただければ、精神的な帰着点は変わることもあったと思います。転倒した当日に職員が皆で応急手当等に奔走した時に立ち返って、負傷して無念だった申立人の心境を推察し、思いが伝わる言葉遣いを考慮することをオンブズマンは強く願っております。

3 対応への疑問について

救急車に関して、市は、基本的には要請するかどうかはお客様に確認した上で要請していると説明しています。オンブズマンも、ご本人の意思が確認できるのであれば、そうするのが合理的な対応だと思います。また、駅員は全員、救命講習等を受講し応急対応を習得していると説明していますので、命にかかわるような緊急時の救命処置及び救急車要請については適切に行われるものと思います。

次に、エスカレーターへのカメラ設置に関して、市は、録画機能付監視カメラの設置については、優先度の高いホームに設置済みのほかに、予算上、現時点では、改札口、エレベーター等へ順次設置を進めているところであると回答しています。

オンブズマンは、予算上、現状エスカレーターだけを映すカメラが設置されていないのはやむを得ないと思います。ただ、安全面を心配される申立人のお気持ちも理解できる場所ですので、幼児から高齢者まで幅広い年代の市民、札幌市を訪れる国内外の観光客などの利用について、様々な危機管理を想定して検討されますよう、今後に期待したいと思います。



5 その他の分野

(4)平岸霊園内の道路上で乗用車が破損し損害が生じた(保健福祉局)

札幌市平岸霊園(以下「霊園」という。)内の共同塚へ向かう道路上に、霊園で管理するコンクリート製の台座が放置されており、私の運転する乗用車が衝突し、車の下部が破損し損害が生じた。霊園に弁済するよう申し入れたが、霊園側に瑕疵はなく、弁済できないとの回答だった。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 7 月)【不備なし】

市から提示のあった資料によっても、そもそも本件衝突が通路上のどの位置で発生したのか、痕跡等から衝突の地点を確認することはできるのか、市はコンクリートベースは普段通路脇にあったと言っているのに、道幅が狭い通路に左折する際に衝突して引きずられて通路上に移動した可能性はないのかなど、不明な点や疑問が残ると思いました。

結局、オンブズマンは具体的な事故状況を確認する手段を持たないため、事故状況の判断には限界がありました。

オンブズマンには、事故の過失の有無や過失割合のような法的評価や判断を行う権限はありません。また、事故に関する補償の必要性の判断は裁判所が行うべきことです。

他方、市民の権利利益擁護の立場から、行政の不備の有無を判断することは可能であり、裁判例の判断もこの見地でみてみることにします。

たとえば、障害物の存在を知っていたのに放置していた、障害物があると指摘されたのに対応が遅れたという場合も、霊園の管理に問題があると言えます。しかし、本件でそのような事情はなく、事故前日も普段と変わりがないことが確認されています。

また、人や車両の往来が多い場所であるのに定期点検をしていなかった場合は行政の不備と言える場合もあると思います。しかし当時の霊園内は盆や彼岸と比べると閑散としており、定期点検が必要な時期とは言えないと思います。

さらに、自然現象による落石や凍結等による陥没が起きやすいような場所では通常と異なる注意が必要となります。しかし園路も合同納骨塚に向かう通路もそのような場所とは言えません。

市から情報提供された道路瑕疵に関する裁判例の中に、「道路の設置・管理に瑕疵があったか否かは、その道路の状況に応じ、その道路において現に予想される利用状況に照らし、その場合の通常の用法に従って利用した場合に、なおその設備構造等において安全性に欠けるところがあったかどうかによって判断すべきものである」との記載がありました(広島地裁昭和 57 年 3 月 18 日判決)。

この裁判例の趣旨も参照すると、事故の場所が霊園内の通路であること、予想される利用者数や利用方法、自然現象や人為的原因で障害物が放置される可能性、などに照らし、本件において霊園が市民の権利利益擁護ため通常備えておくべき安全性に欠ける道路管理をしていたとは言えないと考えます。

5 その他の分野

(5)救急車を呼んだが、家族を搬送してもらえなかった(消防局)

在宅療養中の家族の体調が急変したため、救急車を呼んだ。救急隊員はまず主治医に連絡したが、主治医から「お看取りなので。」と言われ、老衰のため処置はないという理由で、搬送を断られた。その後も別の受入れ先を探したが見つからず、不搬送の同意書に署名させられた。

受入れ先が見つからなかったのは、救急隊員が「お看取り」という言葉を各病院に伝えたためではないか。なぜ病院に搬送してもらえなかったのか。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和6年9月)【不備なし】

1 「お看取り」という主治医の言葉を病院に伝えたことについて

市によれば、医療機関に伝達する情報については、消防法に基づき作成した要領の「選定・伝達基準」の中で定めており、本件については、主治医及び別の家族から聴取した「お看取り」に関する情報は、「選定・伝達基準」における「その他医師が必要とする事項」に該当することから、医療機関へ伝達すべき情報であるとしています。

そのうえで、受入れをした医療機関が、より適切な医療処置を迅速に判断するうえで、必要な情報を伏せたまま、受入れ要請はできないとも述べています。

「お看取り」という言葉は、必要な状況を説明するための文脈上の一語であり、前後の文脈がわからないままで「お看取り」という言葉のみを問題として取り上げることには限界があるとオンブズマンは思います。

「お看取り」という言葉自体が、他の医療機関の受入れに影響があったかどうかについては、オンブズマンとしてこれ以上の判断を述べることはできません。

2 不搬送の同意書に署名をさせられたことについて

市によれば、不搬送処理書への署名を拒否された場合は、あえて署名を求めることはせず、救急出動報告書に別途その旨を記載する取扱いとしているとのことです。そのため、署名は必須ではなく、強要する対応はありえないとの見解を述べています。

そのような取扱いを前提とすれば、救急隊が無理に署名を求めるような対応をすることは、不自然のようにオンブズマンは思います。

3 搬送されず、医療処置が受けられなかったことについて

オンブズマンとしては、傷病者の受入れを決めるのが救急隊ではなく医療機関である以上、救急隊としては、受入れ先が見つかるまで医療機関を探し続けるしかすべがなく、やむを得なかったものと考えます。

結果的に、申立人が望まれるような医療処置を受けられなかったことについては大変遺憾なことと思いますが、それを救急隊の対応のみに帰責することはできないとオンブズマンは考えます。

5 その他の分野

(6)市税証明窓口で本人確認書類のコピーを強要された(区市民部・財政局)

区役所市税証明窓口で、家族の所得証明の交付を申し込んだ。

本人確認の際、窓口の職員が、パスポート及び在留証明コピーを確認したが、現認にとどまらず、私の意志に反し、コピーを取った。不当違法に取得した本人確認書類のコピーの完全破棄及び破棄の証明を求める。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 9 月)【趣旨に沿い】

1 本人確認書類のコピーの強要について

市によれば、日本に住所登録がない方からの所得証明書の請求については要領に規定されておらず、窓口担当者は、納税指導課に電話で問い合わせたとのこと。納税指導課からの「可能であれば、在留届のコピーに加えて、パスポートもコピーさせてもらう」という回答を、窓口担当者は、コピーを必須であると誤って認識したということです。

しかし、本件については、取扱いが要領に規定されていなかったわけですから、事実上、納税指導課の回答のとおり対応せざるを得ないのが窓口対応の実態だったと思われます。オンブズマンとしては、「可能であれば」ということが、コピーの要件としてどのようなレベルのものであるのかを明確にするとともに、窓口担当者の思い込みを誘発するような曖昧なやり取りについて、あらためて指摘しておきたいと思います。

2 不当違法なコピーの完全廃棄について

市によれば、後日、申立人にコピーを返却し、当該コピーは必須なものではなかったとして、謝罪をしています。

本人確認書類のコピーの取得については、どのような場合にコピーが必要とされるのか、必要最低限の範囲とは具体的にどのようなことであるのか。オンブズマンとしては、個人情報取扱いの視点からも、庁内で統一したガイドライン等の作成について検討していただきたいと思います。

3 最後に

滞在期間が中長期にわたる外国人の住民票の取扱い、海外の官公署発行の身分証明書の有効性など、社会情勢や制度変化を考慮するならば、多様な窓口対応がますます複雑化すると思われます。

市におかれましては、あらためて要領の記載内容についても検証し、時代変化の要請に対応しているかどうかの確認をお願いします。

また、全市の窓口で統一的な対応がされるよう、研修機会等を通して周知徹底していただきたいと思います。

市の改善等の状況（令和6年10月フォローアップ調査）

【区からの回答】

会議及び研修において、必要がないとき又は本人の意に反するときは、身分証明書をコピーしないよう注意喚起した。

また、業務遂行上やむを得ず、必要最小限度の範囲でコピーするときも、具体的な利用目的を明らかにした上で、本人から同意を得ることとし、個人情報保護の観点から、取得したコピーを適正に取り扱うよう併せて周知した。

さらに、ミーティング、職員面談等の機会を利用して、手続きに訪れる方々の意向を丁寧に聞き取るとともに、相手の立場を十分に認識し、意に反して強要していると誤解を招くことのないよう徹底を図った。

各区住民記録関係事務の中で身分証明書をコピーしているものを一覧化し、それぞれの利用目的及び必要性を整理して、各区戸籍住民課に情報共有した。

【財政局納税指導課からの回答】

今後は問い合わせの際、「可能であれば」といった担当者が判断に悩む曖昧な回答をしないよう課内で認識を共有した（基本的に、取扱要領上、コピーの取得を必要とするもの以外のコピーの取得は求めない。）。

また、コピーの取得を必要とするもので、取扱要領上、明記されていないものについては、具体的に明記することとした。

今後、上記の他に、コピー取得の必要性があるものについて検討の上、検討結果について各税証明窓口の職員に周知する。

また、庁内で統一した運用となるよう取扱要領について、年度内に改正するとともに、改正内容について、研修機会等を通して周知を図っていく。



5 その他の分野

(7)クレーマーと決めつけられ、警察にも通報された(総務局)

私は、善良な札幌市民として、より良きまちづくりのため、10 年以上にわたり、市民の声を聞く課ほか各部署に対し、改善提案を行ってきたが、なぜか私をクレーマーと決めつけ、人格を否定する言動をされたうえ、警察にも通報された。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 6 年 11 月)【不備なし】

1 電話対応に関するオンブズマン調査と判断

オンブズマンは、電話での主なやり取りについて、市が録音していた内容を聞き、要求や言動の内容の妥当性、要求実現のための手段・態様、時間、頻度、繰り返し程度の程度、業務に与える影響等の観点に即して検討しました。

その結果、「広報部門対策マニュアル」(以下、「マニュアル」という。)の「マスコミへの暴露のほのめかし」、「要求を繰り返し通らない場合は言葉尻を捉える」に該当する可能性が高いと感じられました。

また、会話が一方的な意見の押し付けで成立しないことは、市民の声を聞く課とのやり取りにおいても同様です。しかしながら、申立人は自らの意見を一方的に聞くことだけを執拗に求めており、そのために市民の声を聞く課は求められている役割を果たすことができていないとオンブズマンは思います。

そうした中、申立人の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した職員が、「マニュアル」に沿って対応せざるを得ないと述べたことは、やむを得ない対応であり、かつルールに沿った対応であったとオンブズマンは思いました。

2 警察が申立人宅を訪れたことに関するオンブズマン判断

市は、「マニュアル」に沿って、申立人の行為が「業務妨害」に当たるものとして電話で警察署に相談したところ、警察官から申立人宅に行って業務妨害の恐れがある旨注意をしようと思うとの話があり相談を終えたものであって、申立人への刑事手続を求めて通報したものではないと回答しています。

申立人の主張する、決めつけて警察へ通報したとか、その通報内容にウソがあるとオンブズマンが判断することはできません。

3 最後に

オンブズマンは、本件の市の対応について不備や不適切な点を指摘することはできません。

市には引き続き市民の多様な声に適切に対応することを求めるとともに、業務の範囲や程度を超えるものには然るべき対応を組織として行う必要があることもこの場で確認しておきたいと思います。

申立人におかれましては、今一度ご自身の言動を振り返り、本件オンブズマン判断にご理解をいただきたいと思います。

5 その他の分野

(8)一方的にカスハラだと認定された(総務局)

私は、市の対応について苦情を言うため、総務局市民の声を聞く課を訪れたが、一方的にカスハラだと決めつけ、話を聞いてもらえない。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和7年2月)【不備なし】

担当課職員が申立人から具体的な内容を聞こうとしたものの、その説明を得られない状況が続き、申立人が叩く机の音が担当課長まで聞こえるようになってきたため、複数人による対応の必要性を認めて、その後カスタマーハラスメントに該当すると疑われる行為があるとの判断の下で行動したことについて、市は、カスタマーハラスメントに関するマニュアルに基づいてやむを得ず行ったことであると、オンブズマンは思います。

これを本件申立ての内容に沿って整理をすると、録音されているやり取りを聞いたオンブズマンとしても、申立人による「机を叩く」、「指をさす」、「威圧的な口調である」、「同じことを繰り返す」といった一連の行為は、カスタマーハラスメントに該当するとの疑いを持たざるを得ない言動であり、その後の終話に至るまでの対応も含めて、市が市民に寄り添って業務をしていないとは言えないと、オンブズマンは判断します。

一方で、例えば、申立人と出先職員との間のやり取りをもう一度尋ねて不満の原因をさぐる、あるいは話題を変えるなどによって、申立人自身に気持ちや感情を整理してもらう方法を模索する、などのやり取りの展開の余地はなかったのかと思います。

そしてそうしたやり取りを経てもなお膠着状態が続く場合には、カスタマーハラスメントとして強い態度を取る必要があると思います。

確かに机を叩く、指をさすなどの行為をしたのは事実ですが、申立人は、録音後、複数人の職員による対応となってからは比較的穏やかな口調で話をしているようにも聞こえました。複数名での対応は相手方を身構えさせることにもなりますが、相手方に冷静さを取り戻させるきっかけにもなっているように思います。

もっともオンブズマンが感じた以上のことは後から振り返るから言えることのようにも思いますし、担当課においては、日々様々な要望・相談・苦情等を受け付けている中でご苦勞が少なくないことは承知していますが、オンブズマンが録音反訳文を読んでいろいろと考えたことを判断に付言することにも意味があると考え述べたものです。この点についても、市の職員の皆さんにはご理解いただきたいと思います。

なお、市民の方々とやり取りをする際にも、「カスハラ」と縮めることなく、「カスタマーハラスメント」と正式名称を用いてお話しの方が市民の誤解を招かないのではないかとオンブズマンは思った次第です。

5 その他の分野

(9)窓口職員のレベルにより対応が変わり、結果が変わることは問題(区市民部)

区役所に行き、子どもの印鑑登録を申請した際、子どもの身分証明書がなく、親である私が同行した旨を説明したが、「それなら、発行できません」と言われ、何か他の方法はないかを尋ねたが、「例外はない」との回答だった。しかし、別の職員に対応してもらい、印鑑登録証明書を発行することができた。不愉快極まりない職員のこのような態度は如何なものか。窓口担当者のレベルにより対応が変わり、結果が変わることは問題だと思う。

オンブズマンの判断(調査結果通知:令和 7 年 4 月)【趣旨に沿い】

市によれば職員は関係規定やマニュアル等の確認を行わず、自らの思い込みによって、即日での印鑑登録ができない旨を繰り返すだけの説明に終始したことは、住民サービスを担う窓口職員の対応として適切ではなかったこと、また、本来、職員が心がけるべき「親切で丁寧な対応」が不足しており、不快感を与えるような態度であったと認識していると述べています。

したがって、職員の対応については、市の見解に示されているとおりの問題があったとオンブズマンも考えます。

市は、本件問題を受けとめて、職員に対して指導を行うとともに、今後、同じような問題を生じさせないために、係会議を通じて職員の意識を高めていくという対応策を示しています。

今回の問題を踏まえて、よりよい窓口サービスにつなげていただきたいとオンブズマンは考えます。

また、市は、行政サービスにおいて、対応する職員によって説明内容が異なることや手続きの結果が変わることは、本来あってはならないことであると述べています。

市は、本件の概要を周知するとともに、職場研修等を通じて職員の業務知識の向上を図るとともに、必要に応じて上司などが窓口職員のフォローに入れるような体制づくりを行うなどの再発防止に取り組むとしています。

オンブズマンとしても、業務知識の向上のための取り組みは大切なことであると考えますし、窓口対応についても、これを支える職員間のチームワークがあってこそ成り立つものと思いますので、上記再発防止措置の取り組みをお願いしたいと考えます。

本件苦情申し立てを踏まえて、窓口職員一人ひとりが考え行動しながら、より良い窓口サービスにつなげていただきたいと思います。

