

Ⅱ 苦情申立て事例 (令和7年度)



Ⅱ 苦情申立て事例(令和7年度)

1 申立ての趣旨に沿った事例	13
(1) 健康・福祉・子育て分野	13
(2) 土木・建築分野	19
(3) 税・財産分野	20
(4) その他の分野	23
2 市の業務に不備のない事例	25
(1) 健康・福祉・子育て分野	25
(2) 教育・文化・観光・経済分野	39
(3) 土木・建築分野	43
(4) 税・財産分野	44
(5) その他の分野	47

1 申立ての趣旨に沿った事例

※ 市側に対し、フォローアップ調査を実施した事例については「改善等の措置状況」欄に概要を記載した。

なお、「改善等の措置状況」欄のない事例は、今後、フォローアップ調査の実施について検討するものである。

(1) 健康・福祉・子育て分野

対象部局	区
申立ての趣旨	区役所の窓口で適切な説明を受けられなかったために、受けられるはずの児童手当が支給されなかった。区に対応記録が残されておらず、記録がないことを理由に1年以上も前から何度もやり取りしている事実をなかったことにされた。支給決定したと言われてから半年以上経つのに未だに支給されていないのはなぜか。
調査結果の趣旨	本件のように市民の方から「窓口で不適切な案内を受けた」などの指摘を受けた時に、対応記録がないことで、「言った」、「言わない」などと事実が確認できず、市民の方への説明に苦慮する場面が生じることがあり得ます。このようなトラブルを防止することは、市民サービスの向上の観点からも重要であるとオンブズマンは考えます。 本件を踏まえて、その後に認定請求がなされることが想定される問合せや相談については、回答した内容など対応記録を残す工夫も必要と思われます。それにより引継ぎの円滑化や対応履歴の記録という観点だけではなく、市民への適切な説明を行うことができるものと考えますので、市において上記のような問題解消のための取組みを検討されるようお願いいたします。 申立人から追加書類が提出されるのを待って、漫然と長期に渡って認定を保留し続けたことになりましたが、このような市の対応には問題があったとオンブズマンは思います。
改善等の措置状況	まず、申請者から児童手当の認定請求書が出された際は、すみやかに認定に係る処理を行うよう徹底した。 そのうえで、申請者から他に追加資料を提出する意向が示された際は、認定請求書の受付日から30日後を期限として提出を求め、期限内に提出がない場合には、申請者に書類提出の意向を確認したうえで、認定請求書に基づき処理を行うこととした。 このほか、認定が保留されている事案は係内で共有し、係長が進捗管理を行うなど、すみやかな認定に努めることとした。

対象部局	区
申立ての趣旨	自動車税等の減免申請に必要な生計同一証明書の交付申請を行った際、担当課から旧車両に関する車検証や登録事項等証明書を提示するよう要領と異なる取扱いを求められた。取得困難な書類の提出を無理強いされ不利益を被った。
調査結果の趣旨	旧車両に係る生計同一証明書の交付申請に際し、提示が困難な処分済みの旧車両に係る車検証や、取得が困難な登録事項等証明書の提示を求めた区担当課の対応には問題があったとオンブズマンは考えます。よりよい窓口サービスにつなげるためには、制度に対する理解や知識を高めることのほか、制度の改正に伴う対応の変更などに関しても窓口職員への周知・徹底が必要であると思います。
改善等の措置状況	オンブズマン調査の結果を受け、「障がい者の自動車税等にかかる生計同一証明書および常時介護証明書の交付事務」について、制度の理解を深めるよう、係会議内にて係員への研修を行った。 受付窓口に設置している担当業務マニュアルに、新たに発出された通知を加え、受付の際にすみやかに確認できる状態とした。 職員の異動の際、また、事務分掌の担当者の交代の際には、当該事務についての引き継ぎを確実に行うこととした。 当該事務に限らず、窓口での市民対応については、日々丁寧な対応を心がけるよう係会議の際に定期的に話題に上げていくこととした。

対象部局	区
申立ての趣旨	保健福祉課相談員による嫌がらせと、その上司による言いがかりを受け、行政サービスを受ける権利の妨害を受けた。
調査結果の趣旨	オンブズマンが対応記録を確認したところでは、申立人の相談に対し関係部署間が連携し真摯に対応している様子がうかがえ、申立人の述べる「嫌がらせ」や「言いがかり」と思われるような対応は確認できませんでした。 しかし、最終的に申立人が心を閉ざしてしまったことを考えますと、市には、ここまでに至った原因は何なのか今一度振り返って考えていただきたいと思います。助けを求める相談者が心を閉ざす事態とならないよう、今後も傾聴と共感の姿勢をさらに徹底するようお願いいたします。
改善等の措置状況	担当係において、本件の対応について振り返りを行いました。受診可能な医療機関を紹介し、適切な医療を受けられるような調整する役割を持ちながらも、現在の不調による苦痛に思いをめぐらせ、どんな背景

	や経過があったかについて、相談員の対応と重なる部分でもお話しを伺っていたら、心を閉ざすまでには至らなかったのかもしれないと考えました。 関係各課とオンブズマンからのご助言を共有し、連携に努めることを再度共有いたしました。
--	--

対象部局	区
申立ての趣旨	保護課から必要事項が記載されていない通知書が送付された。
調査結果の趣旨	オンブズマンが「生活保護標準事務処理要領」の記載内容を確認したところ、「自己負担金が生じた場合、出力した本人あて通知書に自己負担金の支払い先(病院名等)を記入して通知」することになっていました。その記載がなければ、正式に通知されなかったこととなり、今回の市の事務処理には不備があったと考えます。 オンブズマンとしては、「保護課全体でチェックする体制」の構築に向けた検討を早急に進めてほしいと思います。
改善等の措置状況	医療費自己負担額が発生している場合には、「保護変更決定通知書」に支払先(医療機関等)が記載されているか併せてチェックすることとし、保護課全体へ周知した。

対象部局	区
申立ての趣旨	担当ケースワーカーの対応に恐怖を感じ、区役所に相談できず困っている。
調査結果の趣旨	市としては示談金の持つ性質などを勘案しつつ、「生活保護法による保護の実施要領について」(厚生事務次官通知)に基づき当該示談金を「その他の臨時的収入」として扱うことで、もう少し建設的な回答を申立人にしていただく余地があったのではないかと、オンブズマンは残念に思います。また、申立人との会話の中で、誤解を招かない丁寧な説明が必要だったと思います。 オンブズマンは、面接について他の職員が同席するなどの対応を市が行うとの説明を受け、申立人の不安が少しでも解消されていくことを願っております。
改善等の措置状況	申立人の不安解消のため、面接等については担当とは別のケースワーカーにより対応することとした。係長より申立人に連絡し、怖い思いをさせたことについて謝罪し、面接・電話等は担当とは別のケースワーカーが対応することを説明。

	担当とは別のケースワーカーが家庭訪問を実施。通院状況や体調を聴取したが、通院移送費の希望はなかった。申立人の住居は窓枠の下 の板が剥がれており、冷たい風が吹いてくると以前から訴えていたた め、今後の転居予定についても聴取し、転居費用の支給について改め て説明した上で、転居時には速やかに報告するよう伝えた。 申立人より転居費用の申請があり、病状照会により申立人の心身の 状況を確認していたことから、現住居は病気療養上著しく環境条件が 悪いと認め、転居費用(火災保険料、敷金、保証料、不動産手数料、引 越移送費)を支給し、申立人は他区へ転居した。 担当とは別のケースワーカーが転居先への家庭訪問を実施。生活状 況を確認したところ、特段の問題はない様子であった。通院状況や体 調、交流状況を聴取し、通院を継続するよう伝えた。また、転居に関わ るトラブルについて不動産会社と示談する話はなくなり、金銭の受け取 りはないことを聴取し、翌月他区へケース移管した。
--	---

対象部局	区
申立ての趣旨	生活保護費の過払い金の支払(返還)について事前説明がなく、支払 方法も煩雑で精神的苦痛を受けた。過払いが発生した経緯や事由の 事前説明がなく、約束とは違う振込用紙が送付され 58 回も金融機関 に出向くこととなった。
調査結果の趣旨	申立人が保護費の過払い分を少しでも円滑に支払ってもらうために 郵便局用の振込用紙を送付することを市から提案したにもかかわらず、 誤って銀行用の振込用紙を申立人に送付してしまったことは、担当 職員が不在であったとしても事務処理としてあってはならないことであ る上、結果として、過払い分の債権回収を困難にしまったと言わざ るを得ず、市には大いに反省していただきたいと思います。
改善等の措置状況	債権回収の際の支払義務者の確認方法に関する基本的な手順につ きましては、担当職員(ケースワーカーもしくは管理係)が対面または電 話等で支払義務者本人に丁寧に説明し納付方法の確認を行っており ます。 今後本件のような事例を生じさせないために、第三者が代理で返済 (支払)する場合は、必ず支払いをする第三者本人に対面もしくは電話 等により、返還金発生の際の経緯等を含めて直接説明し意思確認を行うこ とを徹底し、朝礼等を通じ課内に周知しております。

対象部局	区
申立ての趣旨	担当ケースワーカーから、病院受診について、病状を無視し「今すぐ電話しろ」と即時的な判断と行動を要する行為を強要された。
調査結果の趣旨	担当ケースワーカーはどのようにしたら通院できるかという視点から助言をし、申立人が置かれた状況に寄り添い、愛犬の病状を懸念する申立人の心情にも十分に配慮したうえで、医療機関への受診指導を根気よく継続していたと思いますが、結果として、担当ケースワーカーの勧めた病院受診が申立人のお気持ちにそぐわないタイミングであったことは大変残念です。 担当ケースワーカーには、これからも申立人の喪失感に寄り添い、お気持ちに配慮しつつ、法令に基づいた対応を継続して、いっそうの信頼を得ていただきたいと望みます。
改善等の措置状況	申立人から受領した電子メールにおいて、医療機関への受診などの保護課への報告については、電話ではなく電子メール又は書面による方法にして欲しいとの要望があったことから、申立人の心身の状況を考慮し、今後の保護課に対する相談や報告については電子メールによる方法で差し支えない旨を文書にて回答した。なお、当該文書において、今後は信頼関係の回復に努めていきたいと考えており、生活等で困りごとがあればいつでも相談してほしい旨を伝えている。 本件苦情申立てにつながった申立人に対する通院指導については、令和7年の初診後、定期通院を継続できている旨を医療機関へ確認している。



対象部局	区
申立ての趣旨	生活保護を受給している。令和8年1月にAクリニック及び同年3月にB病院をそれぞれ受診するため保護課に医療券の発行を申し込んだが、担当ケースワーカーが病院に医療券を郵送せず、そのために病院の診察が受けられなかった。
調査結果の趣旨	保護課から病院への事前連絡がなされていれば、申立人の氏名などを聞いた病院の窓口としては、受診希望であることを理解し、診察に至った可能性もあったのではないかとオンブズマンは推測します。 本件は、申立人が、医療券がなくても受診が可能であることを知らなかったことが問題だったのではなく、保護課から病院への事前連絡がなかったために起こった残念な出来事だったのではないかとオンブズマンは思います。市によれば、保護開始時に全ての生活保護受給者に対し、病院受診の流れについて説明しているとのことであり、申立人にも説明済だったと述べています。ただ、医療券が未着の場合でも受診が可能なことについて、申立人に対して情報が十分に知らされていたのかは疑問が残ります。 市には、申立人の立場や心情、主張について、より一層親身に汲み取っていただきたいとオンブズマンは思います。

対象部局	区
申立ての趣旨	金額の異なる国民健康保険料の納付書が一日違いで2通届いたことについて担当課に電話したところ、対応した職員から謝罪や「訂正」、「間違い」という言葉がなく、黙って支払えという態度をされた。
調査結果の趣旨	納付通知書が2通送付された経緯について具体的な説明はなかったものと推測されます。点検作業での誤りにより本来送付されないはずの納付通知書が送付されたことは事実であり、納付通知書が2通届いて混乱を招いたことに対し、経緯の説明と丁寧な謝罪があってもよかったのではないかとオンブズマンは思います。 本件申立てを業務改善の一助として役立てていただけますようお願いいたします。
改善等の措置状況	視覚的に判別しやすいよう、抜き取りリストに表示されている抜き取り事由に応じた色分けを行い、エラーメッセージが表示されている対象者に他のメッセージが併記されている場合は、そのメッセージを優先して処理することとルール付けを行った。 今後担当者が交代した後は、納付通知書発送業務の実施前に本事業案について係内で共有し、引き継ぐ予定。

対象部局	保健福祉局
申立ての趣旨	サービス付き高齢者向け住宅に入居したが、提供される食事が口に合わなかったため、食事の提供の中止を当該施設に申告した。食事をキャンセルしていた間の食費を請求され、一旦支払っても返金することによって支払ったが、当該施設は返金の求めに応じなかった。 担当課に対し当該施設へ返金に応じるよう注意してほしい旨を依頼したが、担当課から「介入する権限が一切ない」と言われ、複数回にわたる相談の際にも、施設側の主張が100%正しいという態度や申立人の主張を否定するような言葉、態度で対応された。
調査結果の趣旨	双方の主張が平行線であった場合には、どちらの言い分をどのように伝えるべきなのかは慎重に扱う必要があるとオンブズマンは思います。施設の主張をそのまま伝えるのであれば、主張の裏付けを確認する必要があったかもしれません。市の立場に対する無用な誤解を招かないよう、双方の言い分の伝え方には工夫をしていただきたいと思います。 市には、当該施設の苦情解決体制が指針に沿って整備されているか実態を確認していただき、必要に応じて指導や助言等を検討していただきたいと思います。
改善等の措置状況	当該施設へ架電し、「苦情内容を記録しているか」、「施設内に苦情処理体制や連絡先を掲示しているか」について聴取し、指針上問題がないことを確認した。

(2) 土木・建築分野

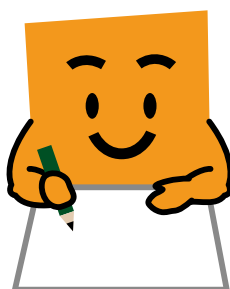
対象部局	交通局
申立ての趣旨	地下鉄大通駅地下通路にL字型の亚克力製仕切り板があり、その仕切り板に沿って排水用と思われる溝(20 cm強)がある。通路に出て2～3m 歩行したところ、溝に靴がはまって足を取られ転倒し3か所の骨折と診断された。前歯の差し歯も折れていた。 なぜ溝蓋が設置されている箇所とされていない箇所があるのか。溝に沿って注意喚起と思われる黄色の実線が引かれていたが、目を引くように施すべきではないのか。施設管理の基準とその評価について説明してほしい。 また、市民の苦情や申し出に対し市職員としての責任ある姿勢、誠意ある回答ではなかった。事故に対する適正な補償を求めたい。
調査結果の趣旨	市によれば、今回の事故が起きた箇所は元々壁面であった部分が地下鉄開業当時の設計基準のままで側溝として残っていましたが、民間事業者側の溝は金属製の蓋(グレーチング)で覆われています。オンブ

	ズマンも当該箇所を視察しましたが、一般の通行人としてはグレーチングの有無にかかわらず、一体的な施設と認識されるのが自然だと感じました。今回の現場は、損害保険会社によるリスク診断では良好とされており、市としては独自に危険を認知するには至っていませんでした。危険がまったくなかったとは言い切れないものの、危険を予知することができなかった市の管理に重大な不備があったとまでは言えないのではないかとオンブズマンは考えます。 市の対応は、初動において申立人の状況を詳しく把握することに時間がかかってしまった結果、申立人に市への懸念を抱かせることになったのではないかとオンブズマンは推察します。市は、事故発生から1か月以内に当該箇所のグレーチング工事を終了、その後申立人宅への訪問と話し合いを行なっていることから、申立人の状況をお聞きしながら誠実に対応しているとオンブズマンは思います。 地下鉄駅や地下歩道での環境変化は絶え間なく進行しており、リスク管理という課題は常にアップデートすることが求められています。市には、一層の緊張感をもって安全管理を徹底していただきますようお願いいたします。
--	--

(3) 税・財産分野

対象部局	財政局
申立ての趣旨	親族の固定資産に係る共有代表者について、市が住所等の記載のない代表者変更届出書を受領し変更を認めたこと及び相続分譲渡証明書により相続分の全部を無償譲渡しているにも関わらず親族 A を固定資産税等の納税義務者としていることについて、市の対応に問題がある。
調査結果の趣旨	共同代表者変更届出書は、市が説明するとおり、被相続人に係る固定資産税等の納税通知書その他の書類を受領する共有者の代表者の指定をするものであって申立人や他の共有者の権利を害するものではないことや、共有代表者に対して共有物である固定資産について何らかの権限を与えるものではないことは、オンブズマンとしても理解できるところです。したがって、市が本件代表者変更届出書を受領したことにより、申立人や他の共有者に不利益が生じたりするものではないと考えます。 市が申立人に対して、「相続分の譲渡があっても、なお共有者の一人として連帯納税義務を負う」旨の説明をしたことは、誤った説明であったことを市も認めています。相続分の譲渡とは、相続人が遺産全体に

	対する包括的持分や法律上の地位を譲渡することであり、相続分の譲渡によって遺産全体に対する割合的持分が譲受人に移転し、相続分全部の譲渡の場合には譲渡人は遺産分割手続から離脱するとされています。相続分譲渡には、何らの要式も必要なく、通知や登記がなくとも他の相続人に対抗し得るとされています。このため、相続分の全部譲渡があった場合の現所有者の認定に関する市の説明は、市も認めるとおり、誤った説明であり、この点に関する市の対応については適切ではなかったとオンブズマンも認定します。 相続分全部譲渡について、市としては、遺産分割前の相続分の譲渡が当事者間で有効になされたことを確認する必要があります。「相続分譲渡証明書」が本人の意思に基づいて作成されたことを明らかにするための書類を確認するなど適正に現所有者を認定していただきたいと思います。
改善等の措置状況	札幌市固定資産税都市計画税賦課事務取扱要領に相続分の譲渡に係る現所有者認定の取扱いを定め、全市税事務所固定資産税課に適切に対応するよう周知した。



対象部局	財政局
申立ての趣旨	市税事務所が勤めている会社へ住民税の支払いを催促する書類を一方的に送りつけてきた。新たに書類を送るよう再度市税事務所へ電話連絡したが担当職員は調べもせずに送ったから届いているとしか言わず、届いていない旨を伝えても、そんなはずはないの一点張りだった。そのため、その日の夜、仕事帰りにわざわざ市税事務所に行って支払うことになった。 職員は名乗りもせず謝罪もなかった。そもそも電話問合せのときに調べていれば、私が市税事務所へ行くことも、再三電話することもなかった。職員は電話で、財産を差し押さえ申告もしている、内容は明かせないと言っていたが、そのことも訪問時にこちらから確認しないとうやむやにされるところだった。
調査結果の趣旨	本件において申立人は、個人調査の書類が勤務先へ一方的に送り付けられたと述べておられますが、市は法令等に基づき、督促状、催告書（差押予告書など）といった段階を踏んだうえで、勤務先への給与照会及び滞納処分（財産の差押）に至っています。したがって、この点について市の対応にオンブズマンは不備を指摘することはできません。 また、申立人は、電話で聞いた差押の内容について、訪問時に申立人が確認しないとうやむやにされるところであった旨述べておられます。この点について市は、申立人から電話があった際にはすでに預金の差押手続を進めていたため、預金の差押という事務の性質上、具体的な説明を行わない場合がある旨回答しており、オンブズマンとしても当該電話の際に具体的な説明ができなかったことには合理的な理由があったと認めます。申立人におかれましては、どうぞご理解いただきたいと思います。 申立人の問合せに対し職員が確認しないまま「届いているはず」との思い込みで説明してしまったことについて、オンブズマンとしても、その対応に不備があったものと判断いたします。今後の対応について、市は、納税者からの問合せ等に当たっては、必要な情報等の事実確認を確実に行ったうえで、より親切・丁寧な対応に努めるよう職員に対して注意喚起していくと回答しておりますので、オンブズマンとしても期待したいと思います。

(4) その他の分野

対象部局	人事委員会事務局
申立ての趣旨	障がいのある方を対象とした札幌市職員の選考において補聴器を外さなければならない理由が不明確であり、当該申し渡しは不適當で、多大なる不利益を被った。
調査結果の趣旨	日常生活に欠かせない補聴器を外すことによって通常の思考が妨げられ、正常な受験ができない状況になるという当事者の状況を尊重した相互理解に努めることが、何よりも重要であるとオンブズマンは考えます。障がいを抱えている方々の日常生活について、理解が及ばない面があることを前提としたうえで、事前のきめ細かな対応が必要だったと感じるところです。
改善等の措置状況	採用試験事務に係る課内のチェック体制については、事務処理をリスト化するとともに、定期的な係会議において係全体で進捗を共有し、課長を含めた複数の目で確認を行う体制とした。 申立人及び申立代理人に対しては、苦情等調査結果通知書の到達後に本市から連絡し、改めて面会し謝罪する機会をいただいた。その際に、今後このようなことが起きないように対応して欲しいとのご意向を受け、市人事委員会のホームページ上に、職員採用試験・選考における受験上の配慮に係る本市の対応について、これまでの対応と見直しの経緯、今後の対応について掲載した。 今後については、採用試験・選考の受験に際して配慮の希望があった場合、障がいの種別等受験される方の状況に応じた望ましい配慮を個別柔軟に行っていくこととし、組織内で認識を共有している。

対象部局	総務局
申立ての趣旨	担当課に電話をしたところ、担当者の対応が相談窓口として適切なものではなかった。
調査結果の趣旨	担当課に寄せられる質問、相談、意見等は行政としての対応を期待しています。行政以外の機関などへの相談を案内するのであれば、そのことが相談者の立場に立ったものでなければならず、相談者に有益な情報であることが必須の要件であるとオンブズマンは考えます。 市には日々、多くの多様な意見等が寄せられていますが、市民との信頼関係を損なわないように慎重な言葉使いに努めていただきたいと思います。
改善等の措置状況	本事案について課内の職員に共有しました。

	併せて、市民対応の際は一方的な説明に終始せず「相談者とともに事案を整理していく姿勢」を徹底し、一人ひとりに寄り添った丁寧な対話を行うよう、課内職員に指示しております。 今後も所属長による定期的なフォローアップを継続し、誠実な対応を組織として積み重ねてまいります。
--	---

対象部局	病院局
申立ての趣旨	市立札幌病院の窓口のA職員が、申立人の親族に関し、名前、生年月日等について、そこにいた他の患者や家族にも聞こえる大きな声で話をしたため、親族Aの個人情報が漏らされた。また、Aの検査結果を聞くために病院へ行き再来受付機で受付票を受領したところ、その右上段に「突然激高します」との印字を認めて確認したところ、A職員がシステムに入力したことが判り、2週間ほどの間に2回も同じ人物から個人情報が侵害された。
調査結果の趣旨	A職員の電話の声の大きさについては検証できませんが、申立人は、その場で個人情報が漏洩することについての苦情の申し入れをされており、市の回答でもA職員はその場で謝罪し、B係長も当該職員の配慮が不足していた点をお詫びしていますので、A職員の電話のやり取りが、当該窓口周辺に居た患者等にも聞こえる声であったと推認することができます。A職員の通話内容は申立人の家族の個人情報を含んでいたと認められ、その声が周辺にいた第三者に聞こえるものであったということです。個人情報が外部へ漏洩するリスクがある行為であると評価され、A職員の言動は個人情報への配慮を欠く行為であったとオンブズマンも考えます。 当該印字は、上記出来事をきっかけとしてA職員が、申立人の親族の次回来院に向けて記載したものであったということですが、上記出来事は、個人情報への配慮に欠けたA職員の言動を指摘したことによるものであり、また記載内容はもとより、他の窓口職員等に向けたコメントとしても不適切なものであったとオンブズマンも考えます。

2 市の業務に不備のない事例

(1) 健康・福祉・子育て分野

対象部局	区
申立ての趣旨	亡くなった親族の敬老優待乗車証を解約しようとしたところ、敬老優待乗車証の所有者本人の委任状がなければ代理人が当該乗車証の再交付申請を行うことができず、本人が死亡かつ紛失していた場合、既納金の返還を受けられないと説明を受けたが、合理性を欠いた制度運用であると思う。
調査結果の趣旨	市によると、札幌市敬老優待乗車証交付規則第10条の規定によりカードの所有権は札幌市に帰属するとされており、カードを所持している方がお亡くなりになった場合には、所有権を有する札幌市にカードを「返還しなければならない」と規定されているとのことです。そして、同規則の規定によって、市長は「カードが返還された場合」に既納の利用者負担金の全部又は一部を「返還することができる」とされています。返金を行うためにはカード現物の返還が前提となっているとの認識を持っている市に不備があるとは言えないと思います。 ご存命時に所持していたカードを紛失してしまうと、市では、これまでのポイントや利用者負担金を正確に把握することができず、返金額を算出することができない状態となってしまいます。行政の責務として、収入や支出に関する事務については、明確なデータや根拠もないおおよその額で行うことはできないことから、オンブズマンとしても、現状ではカード現物の返還がない状況での利用者負担金の返金は困難であると言わざるを得ないと考えます。 本件については、代理権の授与を行う本人たるお身内がお亡くなりになっており、民法第111条の規定に基づき、お亡くなりになったお身内のカードの再交付を申立人が申請することができないとの市の考え方が導き出されたものとオンブズマンは理解しました。本件のような場合については、利用者負担金の返金ができないとする市の制度運用が妥当ではないとオンブズマンが判断することはできません。 様々なお立場にある市民に対し、市民のお気持ちに寄り添いつつ、制度等について継続してご理解をいただけるような対応等についてご検討いただきますよう、よろしくお願いいたします。

対象部局	区
申立ての趣旨	区役所保健福祉部の係長の対応について、手続および態度の両面で問題があると感じている。
調査結果の趣旨	申立人は長期にわたって体調不良であることを訴えられており、本件による負担も大きく早期の解決を希望されていると述べられています。一方で、現在の状況も家族の意思に基づくものであることからすると、家族関係の改善のためには時間も必要ではないかと思われます。 今後の家族関係の改善のためにも、申立人におかれましては、まずは治療に専念いただきたいと思います。市は、申立人についても支援対象として、関係機関と連携し役割分担を行いながら支援を継続するとしており、また、申立人の申立て内容を真摯に受け止め、威圧的な態度と受け止められる言動については留意していくとしていることから、関係機関や市の支援を受けながら、体調改善に向けて日常生活を送っていただきたいと思います。

対象部局	区
申立ての趣旨	病院とのトラブルの際に病院に来た担当課のA職員は、意識がなくぐったりと横たわっている申立人を遠巻きにただ見ているだけだった。A職員は聞いていないことをあたかも自分で聞いたように市に報告している。後日、担当課から受領した当時の対応状況が記載された情報提供書を見たところ間違ったことが記載されており、担当課に訂正を求めたが、間違いはなく変更できないと言われた。
調査結果の趣旨	申立人から聴取したトラブルとなった経緯などについての説明が具体的にあり、その後、申立人が胸の苦しさを訴えた後の経緯、医師の診察の経緯なども具体的に報告されており、相談員が申立人を遠巻きにただ見ているだけであったと認めることは困難である、とオンブズマンは考えます。 相談員は、申立人と面談した内容及び病院職員などからの聞き取り内容を報告していることが認められます。情報提供書は、相談員の報告内容を要約して申立人に説明するために作成された文書であり、その文書作成の趣旨から「本人と面談」との見出しのもとに、聞き取り内容を要約して整理したからといって、情報提供書の内容に誤りがあり、偽造であるとまでは評価できない、とオンブズマンは考えます。したがって、この点について市の対応に不備があったとまでは言えないものと考えます。

対象部局	区
申立ての趣旨	用事があって区役所保護課に出向いた際、職員が本来すべき業務を怠ったためにとても嫌な思いをした。
調査結果の趣旨	市の説明によると、職員Cは、申立人からの申出を明確に聞き取れず、申立人が面談を希望した職員の名(B係長)を具体的に把握しないまま、申立人を担当している職員Aが所属している係に向かったということです。ところが、職員Aは別件の対応中であったため、職員Cは職員Aの隣の席の職員Dに対応が可能かどうかを確認していました。 オンブズマンとしては、申立人と職員Cとの最初の会話において意思の疎通が曖昧だったにもかかわらず、明確にしないままの状態に対応が進んでいたことに疑問を感じました。受付の段階で相手の意図を確認せず、「多分こうだろう」という先入観で対応したのであれば、自分の意図は伝わっているはずだと思っていた申立人がいら立ちを募らせたことには、一定の理由があると考えられます。 しかしながら、申立人が求めたB係長との面談ではなかったにしても、職員Cは、申立人を担当職員Aに繋ごうとする行動をとっており、「本来すべき業務を怠った」とまでは言えないとオンブズマンは思います。

対象部局	区
申立ての趣旨	担当ケースワーカーに相談したが早急に対応してもらえず、カスタマーハラスメント扱いされ警察に通報された。
調査結果の趣旨	担当ケースワーカーとしては、遺産を受け取った場合の保護費の返還について何度も申立人に説明し、申立人が希望する日付けで廃止する場合の医療費の返還についても申立人の理解は得られていると判断したと考えられ、その点について市の対応に不備はなかったとオンブズマンは思います。 ご自身の主張が正しいとしても、相手の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、人間の尊厳を傷つける行為はいかなる場合にも許されるものではありません。

対象部局	区
申立ての趣旨	保護課職員の不適切な対応等のために転居費用や通院移送費等の必要な支援を受けられず、精神的にも多大な苦痛を受けた。
調査結果の趣旨	担当課は法令に基づき転居費用の支給ができない旨を説明したものであり、そのことが直ちに「申請権の侵害」「申請の不受理」には該当しないと考えます。

対象部局	区
申立ての趣旨	市の職員と思われる人物から「アパートの住人A氏の生活保護がおりたら部屋の荷物を全部片づける」と言われていたが、生活保護が開始された後も家賃は支払われず、家財、自家用車も残されたままであり、当初の説明と違う。
調査結果の趣旨	A氏が入院のために搬送された時点では未だ生活保護の申請は行われておらず、生活保護担当課の職員が同席する理由がないことなどから、A氏の搬送時においては、市の説明のとおり市の職員は同席していなかったと認められます。このため、申立人が話を聞いたという人物の発言の有無や内容等については、オンブズマンの所轄外事項となりオンブズマンは判断する立場にはありません。 単身者で入院したA氏の保護開始時点において、A氏において退院の見込みがなかったことから、厚生省社会局長通知における規定に基づき、保護開始日以降の住宅費の認定をしなかった市の対応には問題はないものと認められます。 A氏居住アパートの賃貸借契約の当事者は、賃貸人である申立人と賃借人であるA氏です。このため、法律的に賃料支払義務を負っているのは賃借人であり、賃借建物を退去する際の家財道具などの残置物の撤去義務も賃借人にあります。生活保護の実施機関である市は、賃貸借契約上の権利義務を負う立場にはないことから、それらの義務を負担することはなく、賃料の支払いも残置物の処理も賃貸借契約の当事者であるA氏の責任において解決されるべき問題であるということになります。

対象部局	保健福祉局
申立ての趣旨	市の業務を受託している会社の従業員であるが、市からは命令を一方的に伝えられる。仕様書では「協議」とされているにもかかわらず協議せず一方的に命令するのは仕様書違反でもある。
調査結果の趣旨	仕様書には「業務の遂行に関し、定めがないとき又は疑義を生じたときは、委託者及び受託者は誠意を持って協議するものとする。」と規定されているところ、市は疑義がない本件については適用されないと回答しています。 仕様書は、市と同社との契約の内容を具体的に記載した文書であり、同社に対してどのような役務の履行を求める契約であるのかを示しています。このため、市が同社社員に対して仕様書に定められたとおりの業務の遂行を求めたとしても、それは一方的な命令とは言えず、仕様

	書違反であると認めることはできません。 市によると、当該施設を利用する様々な方から苦情が多く寄せられているとのこと。寄せられている苦情内容の真偽についてはオンブズマンには分かりませんが、当該施設の業務について、市は円滑かつ安定的な運営を行っていく観点から、同社と必要な話し合いを今後も行っていくとしています。なぜ頻繁に苦情が寄せられるのか、苦情の原因は何か、それを防ぐためにはどうすべきかについて、よく考えて両者で話し合い、業務の改善につなげていただきたいと思います。
--	--

対象部局	区
申立ての趣旨	保護課担当職員は分かっている嫌な思いをさせ、意思に反して進めるので嫌で仕方がないが担当を変えられないということなので我慢している。
調査結果の趣旨	実際のやり取りを再現する手段がないので、オンブズマンとしては具体的な表現についての真偽を判断することはできません。しかし、申立人の担当ケースワーカーは、申立人が家族Aの生活費のやりくりで苦慮している事情についてAの担当ケースワーカーに伝えるなどの努力をしていることから、オンブズマンとしては担当ケースワーカーの行為には一定の評価をしたいと考えてところです。 そのうえで、申立人が嫌な思いをするような表現があったことについては、双方にとって大変残念なことだったと思います。

対象部局	区
申立ての趣旨	保護申請時の資産調査は同意書の内容を超えた介入であり、調査結果の伝達による不快感を抱かなければならない内容も含んでいるのか。
調査結果の趣旨	本来、生活保護法第29条に基づく調査は、同意書の有無にかかわらず可能とされているということです。確かに、同条には「同法第78条の規定の施行のために必要があると認めるときは、(中略)報告を求めることができる。」と明確に定められています。 なお、市は、一部の金融機関から同意書の添付を要求されるため、受給者に提出を求めているものであると説明していますので、オンブズマンは、円滑な保護事務を行うためには同意書がまったく不要というものでもないと理解しました。 いずれにしても、本件資産調査は法令に基づく調査と認めることができ、オンブズマンとしても市の業務に不備はないと判断します。

対象部局	区
申立ての趣旨	保護費過払いに係る返納金保護変更決定通知書が支給日前日に届いたため、生活設計の変更を余儀なくされた。扶助費の変更決定通知書は訪問等により伝達すべき内容で、この不作為は地方公務員法違反である。
調査結果の趣旨	支給日前日に保護費が変更されていることを知り、生活設計に不安を持たれた申立人のお気持ちはオンブズマンとしても想像に難くありません。 生活保護法には第61条に届出の義務が定められておりますが、市の回答によると、同年6月に申立人に送付されている年金改定通知について申立人からの届出がなく、同月末に担当課から申立人に電話したものの、携帯電話番号が直近に変更されていたために、つながらなかったということです。 申立人から年金改定に関し届出がなかったために、市が中間サーバーから調査し職権で保護費変更をした対応に問題があるとは言えません。また、それにより本人が予期しない内容の変更通知が届いたとしても、オンブズマンは市の業務に不備があるとは言えません。 生活保護事務において、被保護者からは適切に届出がなされること、また連絡を取れることが前提であると思われましますし、決定通知書の内容をあらかじめ被保護者を訪問して伝達する対応が生活保護法において想定されていない以上、支給日直前の通知であっても市の業務に不備があると判断することはできません。

対象部局	区
申立ての趣旨	「緊急小口資金」について制度の概要を確認するために社協に行く旨をケースワーカーに伝えたところ、ケースワーカーが社協に本人の同意なく依頼し、不適切である。
調査結果の趣旨	本件ケースワーカーの行為が個人情報保護及びプライバシー尊重の観点に照らし不適切であるかどうかをその場にいないオンブズマンには事実を確認することができず、判断することができません。 一般論として相談者本人の依頼によりケースワーカーを通しての相談が行われる場合、相談者が自分の担当ケースワーカーへ社協への連絡を依頼した時点で、同意がないとは言いきれないように思います。市の回答によると、ケースワーカーは申立人からの「ケースワーカーから社協に問い合わせしてほしい。」という依頼に応えるべく社協に電話連絡を行い、貸付の可否を確認しています。ケースワーカーは都度、申立人

	の要請を真摯に受け止めて対応したものとオンブズマンは理解しました。
--	-----------------------------------

対象部局	区
申立ての趣旨	居住しているアパートが老朽化のため部屋の修繕が必要であり、修繕期間中の仮住まいへの移転に関わる申請をしようとしたが妨害され、備え付けの灯油ストーブの配管修理が必要なことを相談したが、ポータブルストーブを購入しなければならなかった。また保護課から届いた封書について広聴係に問い合わせたところ、警備員を呼ばれ区役所に入出入りできなくなった。
調査結果の趣旨	オンブズマンがケース記録をさかのぼって確認するかぎり、申立人と市との間で申請を妨害したというような具体的な話し合いが進行していた様子はいかがえませんでした。申立人としては、転居費用についての説明を受けたとしても、それが申請という段階まで至らなかったことを妨害のように感じられたのかもしれませんが。一方、申立人が当該区に来庁した記録がありましたが、「区役所に来てくれるな」というやり取りや警備員を呼び出すというような対応はなかったということです。

対象部局	区
申立ての趣旨	医療機関への通院等に必要な交通費の立替払いを求めた際に、近隣の別の病院でもいいのではないかと、通院を先延ばしにすればよいのではないかなど不適切な発言をされた。
調査結果の趣旨	受診日が決定したら連絡するよう伝えた市の対応について、オンブズマンは問題ないものと考えます。 なお、その後申立人から通院日が正式に決まった旨の連絡があった後は、当該病院のソーシャルワーカーへの確認後、速やかに交通移送費が支給されています。また、通院移送費は本来事後的に支給するものですが、本事案では必要性が認められたので例外的に事前に支給すること、後日書類で改めて確認した際に必要性が認められなければ、返還の可能性もあることについてもしっかりと説明されています。例外的に、通院の必要性を確認した時点で支給決定したことは、申立人の状況に寄り添った対応だったとオンブズマンは評価します。

対象部局	区
申立ての趣旨	受診予約をしている病院への受診連絡を保護課職員にお願いしたところとても怖い思いをし、結局受診はキャンセルせざるを得なかった。
調査結果の趣旨	申立人が来庁した際、担当ケースワーカーが休みであったため、ケースワーカーである別の職員が対応したことについては争いはありませんが、その際の具体的なやり取りや、職員の口調及び声の大きさなどについては、オンブズマンは検証する手段がなく確認することはできないため、職員の対応が問題であったかどうかについては評価できません。この点について、ご理解いただきたいと思います。 ケースワーカーは地区担当制であり、申立人来庁時には担当ケースワーカーが不在であったため、対応した職員においては、担当外の生活保護受給者の状況や背景などがわからず、その方に合わせた対応をするのが困難であるということは、オンブズマンとしても理解できることです。 ただ、本件申立てにおいて、申立人は、大きい声と強い口調で言われると恐怖を覚えると主張されており、結果的に予約をキャンセルせざるを得なかったと訴えています。申立人が、当日、大変つらい思いをされたと訴えている事実については、これを真摯に受け止め、市においては窓口対応にあたっては引き続き懇切丁寧な対応に努めることをお願いしたいと思います。

対象部局	区
申立ての趣旨	生活保護を長年受給しているにもかかわらず、おむつ代が支給される制度があることを担当ケースワーカーから説明されていなかった。その制度を教えてもらい、過去3～4年分の購入した領収書などを提出したが、2か月分しか遡ることはできないと却下された。
調査結果の趣旨	紙おむつの購入が生活費を圧迫しているとの申出をもとに、おむつ代の支給を検討した今回の支給の流れは、臨時的最低生活費(一時扶助)の主旨に沿った対応であったとオンブズマンは考えます。遡及限度の考え方については、「3か月を超えて遡及する期間の最低生活費を追加支給することは、生活保護の扶助費を生活困窮に直接的に対処する給付として考える限り妥当でない」という見解が示されています。 オンブズマンは本件のおむつ代について、生活保護法に基づき、遡及支給の限度である申請日の前々月からの支給とした市の判断に問題があるとは言えません。

対象部局	区
申立ての趣旨	転居費用の支給を求めたところ診断書の提出が必要だと言われた。受診を前提とした支援誘導が適切か。引越し費用支給に診断書を条件化する運用の保護課職員の対応は妥当か。
調査結果の趣旨	オンブズマンは、担当ケースワーカーが申立人の状況等を踏まえ、該当する可能性がある支給要件について申立人へ説明したことは適切な対応であったと考えます。この説明後に申立人から「騒音による影響はない」との申出があったため、そうであれば支給は困難であることを担当者が伝えたということです。 病気療養上転居が必要な場合には医師の診断書の提出が必要ですが、そもそも騒音による影響がないのであれば支給要件を満たさず、引越し費用の支給要件のすべてに診断書を条件化しているわけではなく、市の説明に不備はありません。

対象部局	区
申立ての趣旨	体調が優れないにもかかわらず、担当ケースワーカーから就職活動をするよう強要された。
調査結果の趣旨	市の説明によると、就労支援相談員は被保護者の体調・職歴（生活歴）・希望職種・就労に対する不安などの相談に乗りながら、より本人の状況に適した就労と一緒に考えていくことが役割とされています。 申立人は、就労支援相談員へ相談することが直ちに就労につながってしまうのではないかと不安を感じられたのかもしれませんが、就労支援相談員はご本人の体調や気持ちに寄り添いながら、無理のない就労について一緒に考えてくれる存在だと思います。担当ケースワーカーにおかれましては、あらためて就労支援相談員の役割について、丁寧な説明をお願いいたします。

対象部局	区
申立ての趣旨	生活保護受給中であるが、世帯訪問の必要性に関する担当課の説明が個別具体性を欠き妥当性を確認できない。
調査結果の趣旨	申立人の通院開始後の自宅での生活状況が世帯訪問の主な目的であることを説明し、生活状況の確認に当たっては、通院事实は医療機関への確認や医療費の請求等で確認できているものの、通院の結果を踏まえた申立人の体調の変化やその後の生活状況を確認することが今後の申立人に対する適切な指導・助言に資すると判断したためであり、また、他の要保護世帯への対応と比較した場合においても通常なし

	うる確認の範囲内であり、ケースワーカーとしての裁量行使に当たり、著しく申立人の生活を侵害することにはならないと考えている、と文書回答しており、申立人の個別具体的な状況を挙げて説明がなされているものと思います。 オンブズマンとしても、「実態の把握」は書面や電話だけでは不十分な場合もあることは理解できることです。以上から、オンブズマンは、行政側からの説明が足りないという申立人の主張は認めることはできません。
--	---

対象部局	区
申立ての趣旨	生活保護を受給しているが、担当ケースワーカーから「指導に従わないと大変なことになりますよ」「保護廃止になる」との威圧的発言を受けた。
調査結果の趣旨	当日のやり取りについて、市は、担当ケースワーカーが生活状況を聞き取りした際に、就労が困難な疾病についての通院がなくかつ求職活動のない状況が続いた場合に文書による指導を行う可能性があること、また、文書には指導又は指示に従わない場合は保護の停止又は廃止をすることができる旨が記載されていることを、一般論として説明したと述べています。 申立人が問題としている「大変なことになる」「保護廃止になる」という発言については、その場にいなかったオンブズマンには事実を検証する手段がなく、これ以上の意見を述べることはできません。 市によれば、面談時の様子から、申立人の体調を確認して実際には就労が難しい状態にあり、求職活動も困難である可能性を考えたとのこと。そのため、適切な医療を受け、症状を改善していただきたいという趣旨でお話したものであり、申立てにあるような「職務上の立場を利用した精神的圧迫」という指摘にはあたらないと述べています。 オンブズマンも、担当ケースワーカーが、就労指導になる可能性を念頭に、面談時の様子から申立人の体調を心配されて、医療機関を受診することを助言したものと思います。市は「保護受給者を委縮させて指導に従わせる」と捉えられたことについて、担当ケースワーカーの意図とは異なる文脈で受け止められたと述べており、オンブズマンとしても、とても残念なことと思います。

対象部局	区
申立ての趣旨	生活保護を受給している。自営業で収益を得ながら自立を目指しているが、担当ケースワーカーは稼働実態と健康状態を正に評価せず、「就労指導に従わない場合は生活保護を打ち切る」と言われた。
調査結果の趣旨	申立人は保護開始以降、十分な稼働収入を得ていない状態が続いていることから、申立人の稼働能力のあらゆる可能性を念頭に置いて考えたときに、他職種による増収を求めざるを得ないという保護課の立場はオンブズマンにも理解できます。 保護課は、申立人の現在の就労を直ちに否定してはいませんし、特定の職業を強制しているわけでもありません。無差別平等という生活保護制度の理念とその制度の維持という観点からは、増収を目的とした本件の就労指導は通常の範囲内のものであるとオンブズマンは考えます。 他方、申立人が感じた精神的な負荷を配慮すると、就労指導のタイミングや言葉のかけ方には慎重な検討も必要であるとオンブズマンは思います。

対象部局	区
申立ての趣旨	自営業をしながら生活保護を受給している。事業に係る必要経費が認められていない点、赤字決済が算定に反映されず無断で扶助額から差し引かれている点について担当ケースワーカーに説明を求めたが、担当課は私の説明や反論については一切考慮してくれなかった。
調査結果の趣旨	保護課によれば、生活保護法上の事業収入における必要経費の考え方は、税法上の「損益通算」の考え方とは異なり、事業収入の必要経費は「その収入を得るために直接必要な実費(原材料費等)」に限られると定められていることから、「収入を生まなかった支出は必要経費として認められない」とのことです。つまり、在庫処分等により利益が出なかった(あるいは赤字となった)物品の仕入代金等を「必要経費」として他の黒字取引の収入から差し引くことはできないとしています。 オンブズマンは、現行の生活保護制度の運用上において、申立人の事業における不良品をすべて必要経費として認定することは難しいと判断します。 生活保護制度の趣旨は「最低限度の生活」を保障するものであり、事業活動に伴うリスクや損失を公費で補填することはその趣旨に合わないからです。

対象部局	区
申立ての趣旨	保護課の担当職員に「診断書の提出はしていますか」と問い合わせをしたところ、職員からは「提出されています」と返事があった。 担当職員に再度尋ねると、「そのような事を言った覚えがない」と返事があり、不信感を抱いた。後日、電話で聞くと「以前の電話は間違っって言った」と答え、なぜそういう対応なのかと聞くと「昔のことはいっいち覚えてない」と答えた。その言い方はないのではないかと伝え、と、「どいういう言い方をすればいいのか」と電話口で怒ったような口調になり担当職員をますます信用できなくなった。転々と言っていることが変わり、見下した対応が不満である。
調査結果の趣旨	申立人と担当職員との間で言葉の行き違いがあったことは確かですが、担当職員は、申立人が不信感を抱いた点については説明をするとともに謝罪もしたとのこと。また、申立人から指摘のあった見下すような対応については、担当職員にはそのような意図は全くなく、今後に必要な支援と丁寧な説明を行っていくとのこと。 今回の調査においては、申立人との面談、担当課へのヒアリングおよびケース記録の確認などを行い、申立人としては、担当課とのより良いコミュニケーションを望んでおられるとオンブズマンは理解しました。また、担当課としては、これまで申立人の立場を尊重し、丁寧に対応してきたという様子もうかがわれました。 本件のような苦情が生じたことは大変残念ですが、このことを契機として、信頼関係を形成されますようお願いいたします。

対象部局	区
申立ての趣旨	現在、生活保護を受給している。担当ケースワーカーが、フリーランスの活動を稼働と認めず、合理的検討や事前説明をしないまま毎月訪問を強要し、突然指導指示書を出す等、その対応は不適切かつ不当と考えられる。
調査結果の趣旨	本件において、申立人はフリーランスの活動で収益を上げることで自立しようと真剣にお考えのもと、長時間作業を行っているにもかかわらず稼働として認められず、家庭訪問や求職活動を強要された旨述べておられます。 生活保護制度の目的は、困窮するものの「保護」のみならず、「自立を助長」することとされています(生活保護法第1条)。そして、同法第4条においては、被保護者の利用し得るあらゆるものを生活の維持のために活用することが要件とされているところ、申立人のフリーランスの活

	動が保護開始時から約2年にわたり、全く収益化できていない実態及び申立人に稼働阻害要因がないことを考えますと、これを自立生活を目指す上での「稼働」として認めることは難しいとオンブズマンは考えます。 指示書交付の手続は厚生労働省の通知による指示に基づき行われており問題はないと思われますが、事前説明の有無については申立人と市の間で認識が異なっており、事実が分からないオンブズマンには判断することができません。 なお、指導指示書交付の判断に至る過程については、令和6年4月以降継続して行われた口頭指導及び家庭訪問時の申立人の態度・発言から、口頭指導だけでは求職活動を行わせることが難しいと判断した旨、市は説明しています。オンブズマンは、交付の判断は段階を踏んで行われており、その過程に不備はないと判断します。
--	--

対象部局	区
申立ての趣旨	生活保護を受給している。自立更生計画書提出から相当期間が経過しているにもかかわらず、処理状況の説明が行われておらず、文書により対応を求めた後も、具体的な回答や進捗の提示がない。
調査結果の趣旨	市は自立更生費の認定について、組織的に検討する必要があるため2月に世帯訪問を行いました。自立更生費に関する説明と詳細な聞き取りができなかったとのこと。そのため、自立更生費について付議したケース診断会議において「審査請求の結論が出ていない状況において、今回の申請内容を認めることは困難である」という結論になったことは、事務処理としては適正に遂行されていると考えられます。したがって、オンブズマンとしては、申立人が申請された自立更生費の内容を見直して再検討することについて不備はないと考えます。 市は、申立人が令和7年5月以降担当部との直接的な連絡を拒否されており、連絡が文書または代理人 A 経由となっている状況が期間長期化の一因である旨述べておられます。オンブズマンも現況から見て、時間がかかっていることはやむを得ないことだと思います。 市は、2月の世帯訪問の後や3月に申立人から催促する文書が届いた段階で、自立更生費について文書で説明する機会があったことを踏まえると、申立人に不安な思いや不信感を生じさせてしまったと考えているということです。オンブズマンも、申立人の不安と不信感については理解できるところであり、今後は申立人より要望が届いた場合には、速やかに対応していただきたいと思います。

対象部局	区
申立ての趣旨	海外療養費の申請を行ったところ、審査業務を申請者に丸投げした上、前回に比べ申請手続きに膨大な時間を要し、著しい苦痛と不利益を被った。
調査結果の趣旨	本件申請の受付にあたり市が行った確認作業は必要不可欠のものであり、整合性をとるための確認やそれに伴う補正、多量な書類の突合作業に時間がかかったことはやむを得ず、担当課としては丁寧かつ慎重に書類の確認を行ったものであると認められ、審査業務の丸投げや異常な確認作業という申立人の主張は、実際の状況とは隔たりがあるとオンブズマンは判断します。

対象部局	区
申立ての趣旨	パートナーの高額療養費の支給が9月受診分と8月受診分で前後し、さらに存命中に受け取ることができなかったことは職務怠慢ではないか。
調査結果の趣旨	申立人は、8月受診分が飛ばされて9月受診分が先に振り込まれていたことに疑念を持っていますが、月順を優先して8月受診分の確認作業の終了を待ったとすれば、すでに確認作業を終えている9月受診分の振込も遅れてしまうことになります。確認作業が終了したものについて、月順に関わらず事務処理が完了したものから支給の振込をしていくこと自体は受け取る側にとっても有益なことであるとオンブズマンは思います。 死亡後に支給が行われたことについて、市の説明によれば、存否確認を行った後、ご本人が亡くなられたことを知らないまま振込手続きを進めたために、指定した口座への振込ができなくなったとのこと。市は、現行の運用においては、存否確認から実際の支給日までの間に発生した異動(死亡等)を捕捉することが困難であると述べています。本件のような状況が生じてしまうことは、現状ではやむを得ないとオンブズマンも考えます。

対象部局	保健福祉局
申立ての趣旨	ケアマネージャーが機能していないことを担当課へ伝えたが、折り返しの連絡がない。認可した市に責任があり、任命責任を取ってほしい。また、高齢者訪問理美容券を区の担当課に返還したので、その分を現金で返還してほしい。

調査結果の趣旨	市は、申立ての件については事業所と利用者間の個別のサービスに係るトラブルであり、加えて事業者と利用者の主張に大きな隔たりがあることから、それ以上の対応はできないとしています。市の対応は介護保険法に基づく行政指導の範囲や権限に照らして不備はないとオンブズマンは考えます。 また、当該理美容券は市が申立人から料金などを徴収していないため返金すべき金額は存在しないこと、加えて当該理美容券は本サービスの利用対象者であることを証する書類であり、訪問した美容師も申立人から利用料など金銭を徴収しておらず、理美容サービス券を使用しなかった、受領しなかったからといって、市に対して現金等の交付を求めることができるものではないとオンブズマンは判断します。
---------	---

(2) 教育・文化・観光・経済分野

対象部局	教育委員会
申立ての趣旨	高校が請求者である私の許可なく、家族に対し私が情報公開請求をしていることを漏洩した。
調査結果の趣旨	昨年度に申立人が公文書公開請求を行っていたことを、当該家族は申立人から聞いており、学校が公開した資料を当該家族も見ていることを確認したということです。申立人が公文書公開請求を行ったという事実はもともと申立人と家族の間の共有情報であり、外部に流出したことにはなりません。 また、申立人が公文書公開請求を行ったという事実を家族に伝えたことは、必要な情報提供であったと考えます。

対象部局	建設局
申立ての趣旨	月刊誌に掲載する目的で土木センターに電話を入れ訪問したところ、A職員から写真撮影には「1回1,500円の使用料がかかる」と言われた。このようなことを聞いたのは初めてだったので、その根拠をお聞きしたところ、「札幌市都市公園条例」が根拠であるとのことだった。建設局みどりの管理課のB職員に確認したところ、新聞報道の場合については許可が必要な行為ではないと整理しているが、販売を行う冊子に掲載する目的で公園内で写真を撮影する場合は、使用料が発生するとの回答を受けた。 公共の公園での撮影に対して、使用料を賦課すること自体がナンセンスであると思っている。使用料を徴収したりしなかったりしているとすれば不公平であり、一連の市の対応に納得できない。

調査結果の趣旨	札幌市都市公園条例第3条第1項第2号は、「業として写真、映画等を撮影すること」を市長の許可を受けなければならない行為とし、「業としての写真撮影」についての使用料を1日につき1,500円としています。有料刊行物に掲載するための撮影も「業としての写真撮影」に該当するとし、他方新聞掲載のための写真撮影については、公共性を鑑み、許可を不要とする行為として取り扱っているとしています。 一般の商業利用のための撮影について、許可を必要とする行為として使用料の納付を求めているのは、都市公園の管理者である地方公共団体がその維持管理費や施設整備費を支出していることから、特定の利用者が公の施設である都市公園の利用を通じて恩恵を受ける場合には、利用によって便益を得る受益者が費用を負担するという受益者負担の原則に基づいているものと認められます。その原則に鑑みて使用料の納付を求めるという取扱いをすることも、地方公共団体の自主性に委ねられる範囲内のものとオンブズマンは考えますので、「業としての写真撮影」に関する市の取扱基準に問題があるとは言えないと認めます。また、本市の現在の使用料についても、他の地方公共団体の使用料の設定金額と比較して、高額すぎるとまでは言えないと考えます。 したがって、本件月刊誌に掲載するための公園での写真撮影について、許可を必要とする行為に該当し、使用料の納付が必要であると説明した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。 市によれば、「業として写真を撮影する」対象については「基準を具体的に明記したものはなく、個別の申請ごとに内容、目的、媒体の性質等を確認したうえで、担当課において使用料徴収の対象となるか否かを判断している」とのことです。札幌市行政手続条例第5条により、市は行為許可の具体的な審査基準を定める必要があるとされており、行政上特別の支障があるときを除き、審査基準を公にしておく必要があります。「業としての写真撮影」についても、他の許可を必要とする行為と共通する審査基準のほか、個別行為に関する個別基準についても具体的に定めて、申請をしようとする市民にとって、どのような場合に許認可等が認められるのかを事前に知ることができるようにしておくことが必要かつ重要であるとオンブズマンは考えます。
---------	---

対象部局	教育委員会
申立ての趣旨	図書館の予約貸し出し予約システムで図書を予約したが、予約時に貸出希望者がいなかったにもかかわらず別人に貸し出されていた。予約した図書が翌日回送扱いにならなかったことを指摘したところ意味不明な説明をされた上、「また予約してください」と冷たく言われ、電話を代わった職員も横柄だった。
調査結果の趣旨	現状の予約システムにおいては、予約図書を確保して予約の割当て作業が終わるまでは、図書資料と紐づけられておらず、来館者が書架にある図書資料の貸出手続きを行った場合にそれを優先することはやむを得ないものと考えます。市によれば、他の政令指定都市における運用についても同様の取扱いとなっているとのこと。 本件図書に関して、予約の割当てがなされる以前に来館者に貸出しされたとしても、図書館の貸出業務に関して不備があったとは認められないとオンブズマンは考えます。

対象部局	交通局
申立ての趣旨	イベント開催のために市電が区間運休することで迷惑している。歴史と伝統のある札幌祭りはやむを得ないと思うが、その他のイベントは何かしらの工夫で別の場所で行うというやり繰りが可能なのではないか。
調査結果の趣旨	さっぽろホコテンのイベントによる区間運休がまちづくりの視点を持って行われていることを鑑みますと、オンブズマンは本件申立てにおける区間運休が直ちに市の業務の不備に当たると判断することはできません。

対象部局	子ども未来局
申立ての趣旨	本件保育園における園外活動(急斜面での雪遊び)の安全性および騒音被害について相談したが改善がみられなかった。再度相談したところ、「外遊びの中止は指導できない」「解決しない場合は当事者間で話し合ってほしい」との回答を受けた。 市民の声を通じて相談しているが、回答が遅延している。
調査結果の趣旨	本件保育園における園外活動(急斜面での雪遊び)の安全性について担当課が撮影した臨時調査時の写真により状況を確認したところ、園外活動中は園児を見守る保育士が配置されるなどの対策がなされていることが認められ、「指導」には該当しないとの担当課の判断には問題がなく、市に行政指導の不作为や責任の放棄という不備があったものとはいえないと考えます。

	市には保育園の騒音について指導監査の法的権限がないということであり、申立人の申出を受けて、声の大きさ等について留意することについて本件保育園に働きかけを行っており、市の対応について、不備があったものとはいえないものとオンブズマンは考えます。 申立人は、担当課から「当事者同士で話し合ってほしい」との発言があったとし、認可保育所等の安全管理の確認や適切な助言を行うべき責任を放棄していると主張されていますが、最終的には、当事者間でお互いの状況等を理解し合うことが必要となることから、担当課が直接話をする方法がある旨を申立人に伝えたということであり、直ちに市が安全管理の確認や適切な助言を行うべき責任を放棄しているとまで評価できないとオンブズマンは考えます。 現地確認から申立人への回答までには、日程調整や担当課内部での調整などが必要であることから、やむを得ないところがあるように思います。対応が著しく遅滞したとまでは言えないように思われますし、それ自体が違法ないし不当となるものではないと認められます。
--	---

対象部局	教育委員会
申立ての趣旨	札幌市中央図書館の2階インターネットの閲覧室を利用し、一旦離席した。戻ってから、職員から「席を空ける時は、飲み物、コートを置き去りにしないで下さい」と高圧的な態度で注意を受けた。 インフォメーションには「長時間にわたり…」と明記されており、席を離れたのはせいぜい5分か10分くらいだ。そして、インターネットの閲覧については事前にカウンターで申し込みが必要であり、その時間帯は席を占有しているのだから、離席時の対応は意味をなさないのでないか。職員の対応は、個人的かつ自己裁量の感情的な判断としか思えない。
調査結果の趣旨	本件において職員は、申立人の利用時間が経過しても席札の返却がなく、手荷物のみが置かれた状態を確認しました。その後の利用延長の手続き後にも再度離席が確認されたため、市がこれを「長時間の離席」と判断しました。一方申立人は5～10分の離席だと申し立てています。離席の時間については、オンブズマンには客観的に検証することができないため、判断することはできません。 不特定多数の方が利用する施設において、盗難防止や不審物対策の観点から、離席時の手荷物管理を求めることは、館内の安全を確保する上で重要な業務であるとのこと。オンブズマンとしては、市が申立人に対し、離席時に手荷物を置かないよう理解を求めたことは、盗

	難等の発生を未然に防ぎ、館内の安全を確保する上で妥当な対応であったと判断いたします。これは、多くの利用者が安心して公共施設を利用するために必要な措置であると考えられます。以上のことから、市の対応に不備は認められません。 周知方法について、2階図書室入口手前の掲示板にて案内を行い、座席利用のルールを周知しています。この場所は2階図書館に利用者が必ず通る動線上にあるため、掲載場所としては妥当であると考えられます。一方で、申立人が職員から説明を受けるまで、注意された理由を即座に理解できなかった点については、検討の余地があります。入口の掲示板のみでは利用者が利用の周知を見落とす可能性もあり、その掲示をもって十分に周知がなされているかについては改善の検討が必要であると考えます。
--	--

(3) 土木・建築分野

対象部局	区
申立ての趣旨	自宅前の歩道が一部隆起しているため土木センターに相談したところ、確認せずに修復し、いい加減な内容であった。
調査結果の趣旨	市は現地確認の際に、土木センターの職員から申立人に対して、隆起している箇所のみ部分的な補修となること、補修工事は基本的に歩道部のみの施工となるが、隆起部分が民地との境付近なので、作業で影響がある部分は民地内も施工させていただく可能性がある旨を説明したとしています。オンブズマンは、申立人と土木センター職員とのやり取りを検証する手段がなく確認することはできません。 しかし、「道路管理者は、道路を常時良好な状態に保つように維持し、修繕し、もって一般交通に支障を及ぼさないように努めなければならない」(道路法第42条第1項)とされており、これらの立場から、本件において市が、本件歩道の隆起の状態から歩道の部分的破損と診断し、隆起している箇所のみ部分的な補修を行うこととしたことについて、不備があったとは認められないとオンブズマンは考えます。 申立人の家族に障がいのある方がいることから、自宅前全体を平らにして欲しいとお気持ちは理解できることです。しかし、市の道路管理は限られた予算と計画の範囲内で実施しており、その整備すべき程度は、当該道路の位置、環境、交通状況等に応じ一般の通行に支障を及ぼさない状態を保つように維持、修繕するものです。市の回答は申立人のご意向に沿えないものとなりましたが、ご理解いただきたいと思います。

対象部局	区
申立ての趣旨	記録的な大雪が降り、道路で車両がスタックしていたため、除雪センターに電話したところ、除雪車が出る時間が決まっているので臨時で除雪車は出せないと言われた。記録的な大雪で出動が遅れているということであれば理解できるが、時間が決まっているから出せないという回答には納得できない。
調査結果の趣旨	オンブズマンも除雪センター職員の「時間が決まっているから出せない」という説明は表現として十分に言葉を尽くしていたとは言えないと思います。大雪に困り果てている市民に対する説明としては言葉が不十分となってしまう、伝わらなかったことは、オンブズマンとしてもとても残念に思いました。 普段からスタックしやすい場所で、ましてや記録的な大雪が降り積もった時に道路が除雪されないことで大変な不便をされている申立人の深刻な思いはオンブズマンにもよくわかります。一方、大雪が降った後には、全市的に交通混雑や事故の発生が心配されることから、日中には除雪作業を見合わせる時間帯があるという市の説明も無理からぬことと思われ、そのような事情から臨時の除雪ができないことについて、市民の方々にご理解いただけるような丁寧な説明を、市にはお願いしたいと思います。

(4) 税・財産分野

対象部局	都市局
申立ての趣旨	亡くなった親族が所有していた自宅について、空き家にならないよう速やかに処分し「被相続人居住用家屋等確認申請書」により相続空き家特別控除の申請をしていた。適用要件は満たしていると思うが確認書が交付されないのはなぜか。
調査結果の趣旨	市の回答によると、ご親族はご自宅で独居生活をしていましたが長期入院し、退院後に施設Cに入所しようとしたが空きがなかったため施設Cの運営者から空きが出るまで施設Bへの入居を提案されたことから、施設Bへ転居したということです。そして、施設Cに空きが出た後には施設Cへ転居しています。 市によると、当該特別控除を受けるには適用要件があり、「被相続人が相続直前まで当該家屋に居住していたこと」については、一定の条件を満たせば、被相続人が老人ホーム等に入所していた場合も制度の対象となる場合があり、本件の確認の対象施設は施設Bであるという

	ことです。市は、ご親族から不足書類を受領した後、施設Bについて調査を進めた結果、租税特別措置法施行令第23条第8項各号の規定に該当しない可能性が高いことを確認し、保健福祉局への確認後、担当課長へ報告する等手順を踏んでおり、オンブズマンは市の確認事務について不備はないと判断します。 市としては、申立人のご親族から確認書が交付されないことに納得できない旨の申出を受けた際には、救済する取扱いができないか国土交通省の担当部署へ問合せも行っており、市民の事情に寄り添い、できるだけの対応を行っているものとオンブズマンは思います。市の対応は、市民の申出について事情を汲み取り検討した結果であることをご理解いただきたいと思います。 施設Bへ入居した事情などを考えますと、オンブズマンとしても、確認書が交付されず控除を受けられないことに納得いかない申立人のお気持ちは理解できると思います。しかし、当該制度に関して市に裁量の余地はなく、市によるこれ以上の対応は難しいと思われます。
--	--

対象部局	保健福祉局
申立ての趣旨	定額減税給付金の申請を事前にコールセンターへ電話相談し、その指示どおりの書類を提出しているのになぜ認められないのか納得できない。問い合わせしたが申立ての期日が過ぎていると言われ具体的な説明がなかった。
調査結果の趣旨	通話の中でコールセンターが一例として「令和6年度分の税修正した結果のもの」という案内をしていますが、申立人から提出されたのは令和7年度分住民税の税額変更通知書の写しと税額変更後の令和7年度の納税通知書の写しの2点であり、「コールセンターの指示どおりの書類を提出した」とは言えないと考えます。 本件では、再算定の申立書に必要な書類の添付がないということであり、給付金の根拠となる要綱自体が、申立書の提出期限を定めており（要綱第8条第3項）、また要綱において期限までに必要書類を添付した再算定の申立書の提出がなされなかったときは、申立がなかったものとみなすと定めている（要綱第12条第3項）ことから、本制度上、申立人の再算定の受け付けることができないとした市の対応はやむを得ないものと、オンブズマンは考えます。 本件給付金は税の還付制度ではなく、臨時的な措置として要綱に基づき市によって贈与される給付金とされており、要綱にしたがった申立てがなされなかったことから給付金が得られない結果となったことはや

	むを得ないものと考えざるを得ないところであり、ご理解いただきたい と思います。
--	--

対象部局	保健福祉局
申立ての趣旨	定額減税において減税しきれなかった分の給付金について、転入前の自治体で確認した際には国からお知らせがあるのでそれまで待つように言われ待っていたが通知は届かず、担当課に電話したところすでに申請の期限が締め切られていると言われ、給付を受けられなかった。
調査結果の趣旨	申立人は令和6年度途中に札幌市に転居するまで他市に居住しており、札幌市は申立人の当初調整給付関係情報を保有していません。このため、事務処理基準日時点において、申立人に対する不足額給付の支給要否及び支給額を確定することができず、市が把握している情報で支給対象者であると判断できる場合に送付する「確認書」を申立人へ送付することが困難な場合にあたりました。このような場合、政令指定都市を含む多くの自治体では申立制度を設けて、申立てにより本人から提出された挙証書類により不足額給付の支給額を算定する取扱いとしていました。 市は公式ホームページで、令和6年中に札幌市へ転入された方については、申立(申請)が必要であること、申立(申請)をしないと給付金を受け取れない旨を説明していることが認められ、また、申立期限も明記されていることが認められ、オンブズマンは、市はホームページにおいて必要な情報を掲載していたものと考えます。 市は全戸配布の広報さっぽろ8月号において1ページを使って周知し、その中で「令和6年中に本市以外の自治体から転入した方」は「申し立てが必要な方」であることを記載していることをオンブズマンは確認しました。また、同様の記載のあるチラシ及びポスターを作成し、ホームページへの掲載、地下鉄構内・区役所等への掲示、市の公式のSNSやラジオでの周知等各種媒体を可能な限り活用していたことを踏まえると、高齢者への周知手続が不十分であったとは認められないとオンブズマンは考えます。 申立人のお気持ちはオンブズマンも理解できますが、不足額給付の性格は、税金の還付制度ではなく、市によって贈与される給付金であり、要綱上も申立書の提出期限が設けられており、これと異なる取扱いができないものとされています。このため、申立人から担当課への問い合わせに対する対応についても、やむを得ないものと考えます。

(5) その他の分野

対象部局	区
申立ての趣旨	A氏がまちづくりセンターの所長とともに市の助成金を私物化している。
調査結果の趣旨	助成金の申請や収支報告書の作成・提出等の事務的な作業について、必要に応じて支援するというまちづくりセンターの対応は、「地区のまちづくりの推進・発展に寄与する」という目的に沿ったものであり、不備はないと考えます。

対象部局	市民文化局
申立ての趣旨	法人の役員変更にあたり、住民票を添付して書類を提出したところ、個人番号の記載があるという理由で不受理となった。提出した住民票に個人番号の記載があったとしても、市の運用で対応可能と思われ、住民票の取り直しを求める対応は市民活動への過大な負担を強いるものである。
調査結果の趣旨	確かに、申立人にご負担をいただきましたが、個人番号の取扱いに関しては法律により厳格に規定されており、市においてこれと異なる取扱いをすることは困難であるという事情があります。市は手引きとして発行している「特定非営利活動法人の管理・運営について」においても、個人番号の記載されていない住民票の提出が必要である旨の記載をするなどして、より一層の周知を検討していくとしています。 申立人のご主張には、将来的な運用の提言という側面があるとも思いますが、その点についてはオンブズマンの所轄事項でないこともご了承くださいと思います。

対象部局	総務局
申立ての趣旨	公文書公開請求に関し担当者からメールを受信したが、その内容が要領を得ないものであったため、担当者に複数回の問い合わせをする手間を要することになった。
調査結果の趣旨	本件では、電子メールの表現やその受け止め方によって、それぞれの認識に齟齬が生じる結果となり、申立人において、担当者に複数回の問合せをする手間を要することになったと感じさせる結果となったということですが、担当者からの連絡自体は、公文書公開請求があった場合に必要に応じて担当部局から申請者に対して行われる、電話や電子メールでの問合せ(確認・連絡)の範疇に属するものであり、そのやり取りが複数回となり、手間となったとしても、それ自体は問合せにおける

	やり取りに想定されているものであり、本件における担当者の対応に不備があったとまでは言えないとオンブズマンは考えます。
--	--

対象部局	環境局
申立ての趣旨	市が本来負うべき家庭ごみの収集運搬義務を事実上放棄し、公金助成を受けて公道上に設置されたごみステーションの管理を、特定の任意団体(町内会)に独占的に委ねた結果、町内会を退会する自由が実質的に奪われ、非会員に対してごみ出しを条件とした不当な金銭負担が生じている現状の是正を求める。 本件は単なる地域内の紛争ではなく、行政の不作为により、憲法上保障された結社の自由、法の下での平等、並びに生活に不可欠なインフラへの平等なアクセスが侵害されている構造的問題である。
調査結果の趣旨	市は、町内会未加入を理由にごみステーションの利用を拒否することはできないとし、他方、ごみステーションの管理は利用者の相互協力による「自主管理」を原則としていることから、未加入の場合であっても応分の費用負担をしていただきたいとしています。そして、上記費用負担については、市が金額の多寡についての意見を述べる立場にはないことから、金額に納得がいかない場合は、司法の判断に委ねていただきたいことを申立人に伝えているとし、町内会脱退後に申立人がごみ出しができなかったという事実はなく、市の責務としてごみ収集は行っているとしています。 町内会員ではない者が町内会の設置・管理するごみステーションを使用する場合、ごみステーションの管理主体としての町内会が存続し機能することは不可欠の要請であるということが出来ます。また、他の町内会員との均衡という観点も考慮すべきであることからすると、町内会が、町内会未加入者がごみステーションを利用するにあたって相当な対価の費用負担を求めることは認められるものと考えます。 ごみステーションの相当な使用料の問題は、任意団体である町内会と町内会未加入者との間で協議して確定する必要がある問題であり、民事調停手続きを含めて協議が整わない場合には、最終的に裁判手続きにおいて確定される問題であるということになります。本件町内会と協議することを求めた市の対応に不備があったとまでは評価することができないとオンブズマンは考えます。申立人におかれましても、ごみステーションの使用料の協議・決定に関する市の関与には限界があることをご理解いただきたいと思います。

対象部局	市民文化局
申立ての趣旨	居住している物件の不動産会社との契約内容に関する疑義および管理不全について札幌市消費者センターに相談したが、具体的助言が行われず、別機関への案内が繰り返され、消費生活相談業務として十分な対応がなされなかった。
調査結果の趣旨	申立人がこれまでいくつかの機関に相談されているとの経緯を聞き取った相談員は、その状況を踏まえたうえで、申立人が解決に向かうために必要な助言を行ったとのこと。市の説明によれば、一般的な解決方法としては、「貸主から迷惑行為を行っている借主に対して警告をしてもらい、居住に適した状態を維持するよう要望する」、さらに個別状況を踏まえた解決策としては、居住支援団体に転居相談をすること、引っ越し費用の負担についても貸主に求める方法があることの2点について助言したとのこと。また、場合によっては民事調停の利用についても検討するよう助言もしました。オンブズマンとしては、相談員として適切な助言が示されており、職務上の不備を指摘することはできません。 一方、申立人としては、これまで力を尽くされたにもかかわらず、解決までの道筋に進展が見られなかったことから、相談員に対してもっと踏み込んだ対応をしてほしいと期待されたのではないかとオンブズマンは推察します。相談員の助言等の内容や応答したやりとりについては、通常の相談業務に則った合理的なものであり、オンブズマンとしてはその対応に不備があったとまで判断することはできませんでした。

