

令和5年度 札幌市オンブズマンの活動状況 概 要

≪ 札幌市総務局オンブズマン事務局 ≫

1 令和5年度の苦情申立ての状況

令和5年4月1日から令和6年3月31日までの1年間に、札幌市オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は71件、前年度（94件）よりも23件（24.5%）減少した。

行政組織別に見ると、市民生活に身近な区役所が最も多く、32件（45.1%）の申立てがあった。次いで、保健福祉局が12件（16.9%）、教育委員会と都市局が4件（5.6%）となっている。

また、分野別に見ると、健康・福祉・子育て関係36件（前年度47件）が最も多く、以下、教育・文化・経済・観光関係6件（同7件）土木・建築関係5件（同10件）、となっている。福祉関係の苦情が多い状況は例年と同様である。

2 苦情処理の状況

苦情申立て件数71件のうち、取下げや管轄外などを除き、調査結果を通知したものは57件あり、そのうち、調査結果が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市側に何らかの不備があったと判断したもの）は13件（22.8%）、市の業務に不備がなかったものが44件（77.2%）であった。

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

3 苦情申立て事例(オンブズマンの改善要望により市政が改善された例など)

事例① 児童扶養手当の資格 活動報告書 14 ページ

私はひとり親家庭として児童扶養手当の支給を受けていたが、親族が1階に暮らす二世帯住宅の2階に住所変更したところ、「男性と同居されましたので、資格が喪失となりました。」との通知が届いた。その後、担当課に事情を説明したが、実態調査が必要と言われ、3か月分の光熱費の書類の提出を求められた。また、調査が終わるまで児童扶養手当は差止めになるとのことだった。

なぜ資格喪失の判断前に実態を確認してもらえなかったのか残念でならない。

【オンブズマンの判断】 〔令和5年6月 調査結果通知〕

市の回答によれば、申立人の住所変更を把握した担当者は、変更後の住所に別姓の男性が登録されていたことで、申立人が事実婚により同居したものと思い込み、婚姻を理由とした資格喪失の手紙を申立人宛てに送付したということです。

突然このような手紙を受け取られた申立人は大変驚かれたことと思います。事実確認

もないまま住民票だけを見て、事前に何の連絡もなく資格喪失の手続が進められることに強い憤りを覚えたのは当然のこととオンブズマンは思います。

市の回答を見ても、手紙を送付する際に担当者が事前に状況確認をしなかったこと、送付する文面に様々な事情の可能性に対する配慮が欠けていることなどにおいて、対応の問題があったとオンブズマンは考えます。

本件は、まず担当者の思い込みによる粗雑な仕事があり、それを見過ごした課全体の体制の不備により起こった問題であると考えます。オンブズマンは担当課に対して猛省を促します。

市は、今後、住民票上の同一住所に他の者の登録がある場合は、事前に電話などで状況確認を行うことに加えて、手紙を送る際には想定される受給資格者の様々な事情を考慮した文面を心がけ、適切な記載であるかどうか上司による確認の徹底を行うと述べていますので、担当課には、細心の注意をもって事務を進めていただくとともに、丁寧かつ分かりやすい説明を尽くす最善の努力をお願いしたいとオンブズマンは思います。

【市の対応状況】 【令和5年10月 フォローアップ調査】

住民票上の同一住所に他の者の登録がある場合は、可能な限り事前に電話で状況確認を行い、その状況に応じた必要な手続きについて案内を行うとともに、電話での状況確認が取れない場合などに文書を送付する際には、想定される受給資格者の様々な事情を考慮した記載内容となるよう心がけ、また、本件を含む手続き案内に関する文書については記載内容が適切であるか上司による確認と決裁処理の徹底を行っているところです。

事例② 公園トイレの冬期封鎖 活動報告書 46 ページ

私は、タクシーの運転手をしているが、業務中にトイレを使いたくなくても、公園のトイレが封鎖され過ぎているため使用することができず、仕事がままならない状態である。タクシー運転手が足りない中で、運転手不足の理由になっていると思う。

これから冬を迎える時期でもあり、冬期間はどうしたらいいのか。今まで冬期間も使っていたトイレの封鎖もいかなものかと思う。

【オンブズマンの判断】 【令和5年12月 調査結果通知】

市としても、タクシーの運転手の方などが冬期開放トイレを利用されていることを認識しているとのことであり、現在、市内162か所の公園トイレを冬期に開放していると回答しています。

他方、公園のトイレは全体的に老朽化が進んでいて、今後多くの建替えが必要になると見込まれているとのこと。また、老朽化したトイレ全てを建て替えることは困難な状況にあるとも述べています。

その上で、年間の維持管理費は総額約3億円に上るものの、公園利用者に使われていないトイレも多く、その中でも主に街区の住民を対象とした街区公園等のトイレについては費用対効果の低い施設と認識し、令和2年3月に策定した「第4次みどりの基本計画」に基づいて公園整備に関する考え方を具体的に整理した「札幌市公園整備方針」に

において廃止を前提に検討することや、街区公園以外のトイレについても総量抑制や配置の適正化に取り組む方向性を定めたとのことです。

オンブズマンは、公共施設の維持管理にはそれ相応の費用がかかることと表裏一体の関係にあることも考慮しなければならないと思います。

地方自治体の財政状況を考えると、急速な少子高齢化の進展も踏まえ、予算の使い道について「選択と集中」を念頭に置かざるを得ず、費用対効果の低い街区公園等のトイレについて廃止を前提に検討することや、街区公園以外のトイレについても総量抑制や配置の適正化に取り組むこととするとした市の方針はやむを得ないものと思います。

しかしその際に、撤去や閉鎖などに伴い、従来のように使用できかねる状況が生じる場合に備え、市には公園トイレに関する情報を積極的に発信していただくことを希望します。

市の公式ホームページに掲載する公園トイレ情報についてその充実化や、トップページ等における、直ぐに目に留まる場所からのリンク先への誘導など、市におかれては、様々な工夫を検討していただければと思います。

事例③ おむつの支給額上限 活動報告書 34 ページ

私の子は障がいがあり、市から、費用負担 1 割、一月当たり 6,500 円を上限に指定業者が紙おむつを配達してくれるサービスを受けている。この度、配達業者から、物価高騰により、現在使用している紙おむつが値上がりすると言われた。

紙おむつ代の支給上限額は、この 30 年間変更されておらず、世の中の物価上昇に合わせた調整がなされていない。

物価上昇に合わせ、紙おむつ代の支給上限額をもっと引き上げてほしい。

【オンブズマンの判断】 〔令和 6 年 4 月 調査結果通知〕

市の説明によれば、諸般の情勢により紙おむつ代が値上がりしていることは承知しているものの、紙おむつサービス事業の予算には限りがあり、物価上昇に合わせた紙おむつ代の支給上限額の引上げについては難しい状況であること、札幌市の当該事業については、他の政令指定都市において実施されている同様の事業と比較しても、対象となる要件が最も幅広く、支給件数や決算額も高い水準にあるということでした。

紙おむつを支給する事業は、昭和 59 年から現物支給の方式で始まり、平成 18 年の旧障害者自立支援法の制定を受け、同年から現行の紙おむつサービス事業を開始したとのことであり、その財源については国からの支援では賄うことができず、事実上、市の一般財源で全てを賄っているということです。また、障がい者施設に入所されている場合には、紙おむつ代の支援はないとのことでした。

市は、より多くの在宅の重度障がいのある方を対象とするため、支給要件を幅広く設定しています。加えて、支給の対象となる方は、最近では微増傾向にあるとのことです。事業開始当時の市の予算的な制約の中で、「6,500 円」という支給上限額が設定されたものとオンブズマンは理解します。

しかしながら、事業開始当時から支給上限額「6,500 円」が据え置かれたままであることは事実であり、その点については市も認識しています。

市は、今後事業の見直しの検討をする場合に備えて、他の政令指定都市に対し、同様の事業の運用状況等について調査を行っているとのことです。支給上限額の見直しの検討に当たっては、市民にとって実効性のあるものとなるよう取り組んでほしいとオンブズマンは考えます。

市では、「札幌市まちづくり戦略ビジョン」に基づき、誰もが安心して暮らせることを目指しています。市民の多様なニーズに対応することは、財政的な制約や社会状況の多様さゆえに困難が伴うことも理解していますが、本件苦情申立てを契機として、在宅の重度の障がいのある方への行政としての支援がより良きものとなるよう、オンブズマンは願ってやみません。

4 オンブズマンの発意による調査(概要)

発意調査① ものづくり産業の担い手確保

○田村智幸オンブズマン(活動状況報告書 54 ページ)

近年、急速な少子高齢化による生産年齢人口の減少などに伴い、人手不足が深刻化しています。特に、「ものづくり」産業については、生産性の向上の必要性が唱えられてきましたが、それを実現するための設備投資を行う余力に乏しいのが実態です。また、熟練した技術者から若い世代にいかん技術を継承していくかも重要であると考えます。

そこで、オンブズマンとしては、札幌市におけるものづくり産業の「担い手」に焦点を当てた現状を把握するとともに、経済成長の基盤となるものづくり産業の強化・発展のために必要な「担い手」確保や「人材育成」等の企業支援について、国・道・政令指定都市それぞれが果たすべき役割や国・道において取り組んでいる施策との連携・関係性を踏まえ、市としてどのような施策を実行し検討しているのか調査する必要があると考え、発意による調査を行うことといたしました。

【オンブズマンの判断】 【令和6年2月 調査結果通知】

市の説明により、ものづくり産業の採用環境が厳しい実態が裏付けられました。また、札幌市内の製造業の35歳未満の若年就業者数は全産業で最も減少率が大きく、若年就業者数の割合も全産業の平均を大きく下回っているとのことです。

技能者の育成や技能の継承等が進まないと、企業の技術力のみならず、産業競争力全体の低下となり、生産体制縮小と経営への圧迫で利益を生めない構造がもたらされ、人材の成長が阻害されるといった悪循環に陥らないよう、行政による取組や施策が行われる必要があります。

次世代半導体関連企業の進出など、外部環境の変化に対応するための専門的な人材の確保や育成も、足もとの努力が背景にないと実効性が上がらないと思います。

私たちは、日本の伝統産業である「ものづくり」に誇りを持ち、尊敬の念を抱いています。そして、経営革新による生産性と付加価値の向上を通じて、もう一度稼げる「ものづくり」を取り戻したいと思います。そのためには、成功事例や多様なモデルケースによる実証の積重ねが不可欠であると思います。

オンブズマンとしては、製造業の豊かな未来を通じて、仕事に魅力と夢を抱き、技術競争力や生産体制が回復することで、賃上げ等の人的投資に還元され、人材開発と成長軌道という道を再び歩んでいくことを望んでやみません。

今回の調査を通じて、市が問題意識を持ち、様々な取組を実施していることを確認することができました。

市には、限られた財源や人的資源の中で、引き続き札幌の魅力や利点を活かし、「ものづくり」の発展に資する施策の実現に努めてほしいと思います。

5 その他の活動

令和5年度は、6月に出前講座を実施し、オンブズマン制度について講義をした。また、オンブズマン制度のPRとして、地下歩行空間や地下鉄での広告掲載や各区広聴係でのポケットティッシュ配布を行った。

さらに、毎年総務省で開催されている全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会がウェブ会議形式で12月に開催され、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見交換や情報共有を行った。

札幌市オンブズマン室

所在地:中央区北1条西2丁目 市役所本庁舎 11 階

電 話:211-3733 FAX:211-3732

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