令和５年度

札幌市オンブズマン
活動状況報告書

2023.4.1～2024.3.31

令和6年（2024年）7月　札幌市オンブズマン

最終年を迎えて

札幌市代表オンブズマン
田村（たむら）　智幸（ともゆき）
職業　弁護士
就任　令和３年３月１日
（２期目）

民間の有識者らでつくる人口戦略会議から、将来全国の市区町村の 4 割超にあたる 744 の自治体が消滅する可能性があるとのレポートが出されました。その一方、現代社会は高度化と複雑化により変化の振れ幅が大きく、予期し難いことも頻発しています。

まさに将来不安と先の読めない現代社会において、住民と基礎自治体を巡る状況も様々に交錯し、時に錯綜し、葛藤や紛糾ももたらされるように思います。

その一方、コロナ禍も明けて、経済社会は明るさを取り戻し、次世代にプラスの遺産を継承すべく、行政に寄せられる期待はますます高まっています。

私の任期も最終の４年目を迎えました。

代理人を意味するオンブズマンとして、苦情調査を通じて、市民の権利利益を擁護し、しっかりと行政を監視する役割を果たすべく、私自身、気持ちを新たにして市民の立場で責任を果たしていきたいと思います。

市民の立場という意味もここで改めて確認したいと思います。

それは行政の言い分を鵜呑みにすることをせず、市民の気持ちや現場を大切にし、市民の常識に立って物事を考える、ということなのでしょう。

行政の説明に対しては様々な角度から質問をし尽くす、事実関係に争いがあっても安易に真偽不明とせずに推認の手法で真相に近づく、申立ての真意や背景にあることを想像しつつ苦情に寄り添う、そして最後はオンブズマンとして独立した立場で判断を行い、判断過程の機微についても可能な範囲で説明する。

将来不安と先の読めない社会で、市民は「よすが」を求めています。そのよすがの役割を、行政と行政パーソンには担っていただきたい。

サッポロは世界にも冠たる都市です。私はサッポロが大好きです。

愛する札幌の市民から信頼を託されるよう、私も最終年度を全うします。

２年目を迎えるオンブズマンの思い

札幌市オンブズマン
神谷（かみや）　奈保子（なほこ）
職業　民事調停委員
就任　令和５年３月１日
（１期目）

昨春にオンブズマンに着任してから１年が経過しました。この間に面談と書面をとおして多種多様な苦情の申し立てに出合ってまいりました。それと同時に市の行政所管組織へのヒアリングをとおしまして、真摯な取り組みによる回答をいただきました。いずれの立場につきましても「よく聴き、よく考えて、よく表わす」という傾聴力・分析力・表現力のバランスが重要と感得する日々でした。

殊にオンブズマン判断の考察を記載する段になりますと、専門調査員スタッフの慧眼にご教示をいただき、意見交換を経て丁寧な対応をいただくことが誠に生産的な時となり、オンブズマンとして抱く思いを明らかにする道標を会得することとなりました。改めて感謝を申し上げます。

こうして調査結果通知書を作成することが充実した体験となり、一歩ずつ階段を上ってまいりました。時には知見を新たにする体験を重ねて、自分なりの「オンブズマンの思い」の内実を確認し続けております。

担当しました案件につきましては、調査後の決定通知を了解いただけた場合には、たいそう生産的な結果となり良かったと報われる思いでございました。申し立てた方の問題点が解明され苦悩から救われて、希望したような行政の改善に結びついたと評価されることは、苦情を契機として「オンブズマン制度」自体が機能することに至る結果となったと考えます。

しかしながら、申し立ての趣旨によっては、誤解や頑なな考え方が被害者意識を増大させてしまい、その結果、問題点が収束されず、したがって理不尽な苦情とならざるを得ない場合も散見され懸念されることでした。そのような場合には、解決の糸口が市職員の皆さんの組織的努力によるだけではなく、各部署での固有の努力の積み重ねによることが多々あり、ご労苦が偲ばれました。

苦情申し立てが有意義な見識であると判断できる場合は、市の業務により不利益を受けたということが契機であっても、結果的には市政の改善を促進することが期待できることとなります。このような思いはオンブズマン制度の意義と一致するところ大であると言えます。

オンブズマンとしての思いは、市民の皆さんの権利を擁護するための知見を保ち、運用を的確に検証し、日々きめ細やかに業務に携わる市職員の皆さんの接遇に関する課題等について修めていただくことにも寄与いたしたく思います。市行政と市民をつなぐ仲立ちとなり、未来志向の市業務を実現することに期待しまして、これからも凛として公正に、前進的に考察してまいりたく思います。

「市民社会」への思い

札幌市オンブズマン
梶井（かじい）　祥子（しょうこ）
職業　大学教授
就任　令和６年３月１日
（１期目）

令和 6 年 3 月にオンブズマンとして着任いたしました。

大学教員として、地域社会のコミュニティの重要性について考えてきました。オンブズマンの仕事はこれまでの経験と緩やかに接続するようでもあり、緊張の中にもやりがいを感じています。

登庁初日に申立案件が届きました。内容を何度も読み返し、そこから立ち上がってくる市民の姿を思い浮かべました。その後の市の職員へのヒアリングでは、仕事に対する真摯な姿勢が伝わりました。双方の言い分がすれ違うとき、どこかに相互理解の糸口がないかと考えます。それぞれの立場に思いを馳せながら、苦情申立てに至ったプロセスを辿ることになります。

「大切なものは目に見えない」とは、『星の王子さま』（サン＝テグジュペリ）の中の有名なセリフです。急にこのセリフを思い出すほど、目を見開いて生きているつもりでも、見えていないものがたくさんあったのだと思い知らされる日々です。〈つながり〉という関係性は、物理的には見えないものです。私の専門である社会学は、その〈見えないつながり〉を見つけようとしてきました。

教壇では「市民社会と人間関係」というタイトルの科目を担当しています。多様性、包摂、共生社会・・・。講義の中で、学生に向かって何度も投げかけてきた言葉ですが、自分はこれらの言葉を社会の実相としてとらえ切れていたのか。〈社会的孤立〉のリスクを切実に感じてきたのか。今さらですが、自問自答しています。

オンブズマンの制度は、最終的には市民社会の成熟を目指すものだと認識しています。とは言え、実際はそう簡単に実現できるものでもありません。そもそも〈成熟〉とはどういう状態のことなのでしょうか。

この４月からスタートしたＮＨＫの朝の連続テレビ小説「虎に翼」のヒロイン寅子は、「はて？」という言葉を連発します。大いに共感しています。私も「はて？」という疑問をいくつも抱えながら、目に見えない〈つながり〉を探す道を根気よく往復したいと思っています。成熟とは、日々の営みを積み上げていくことからしか行き着けないものでしょうから。

まずは、あらためてオンブズマン制度への理解を深め、〈市民社会の成熟〉に資するような判断ができるよう、日々精進したいと思っております。市民の皆様の後押しを背中に感じつつ、専門調査員、オンブズマン室のスタッフの方々と伴走してまいります。

もくじ

巻頭言

最終年を迎えて　札幌市代表オンブズマン　田 村 智 幸
2年目を迎えるオンブズマンの思い　札幌市オンブズマン　神 谷 奈保子
「市民社会」への思い　札幌市オンブズマン　梶 井 祥 子

Ⅰ　令和5年度活動概況 …… 5

1 苦情申立ての状況 …… 5
2 苦情処理の状況 …… 7
3 発意調査の状況 …… 8
4 是正勧告等 …… 8
5 現地調査 …… 8
6 フォローアップ調査 …… 9
7 令和4年度札幌市オンブズマン活動状況報告書の市長・議長への手交式 …… 9
8 その他の活動 …… 10
9 利用者アンケート結果より …… 11

Ⅱ　苦情申立て事例(要約)(令和5年度) …… 12

1 健康・福祉・子育て分野 …… 14
2 教育・文化・観光・経済分野 …… 35
3 土木・建築分野 …… 40
4 環境分野 …… 46
5 税・財産分野 …… 47
6 その他の分野 …… 49

Ⅲ　オンブズマンの発意による調査(令和5年度) …… 54

Ⅳ　制度の概要等 …… 68

1 札幌市オンブズマン制度の概要 …… 68
2 苦情処理の流れ …… 70
3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ …… 71
4 歴代オンブズマン …… 72
5 札幌市オンブズマン条例 …… 74

Ⅰ　令和5年度活動概況

1 苦情申立ての状況

(1) 苦情申立件数と受付総件数

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

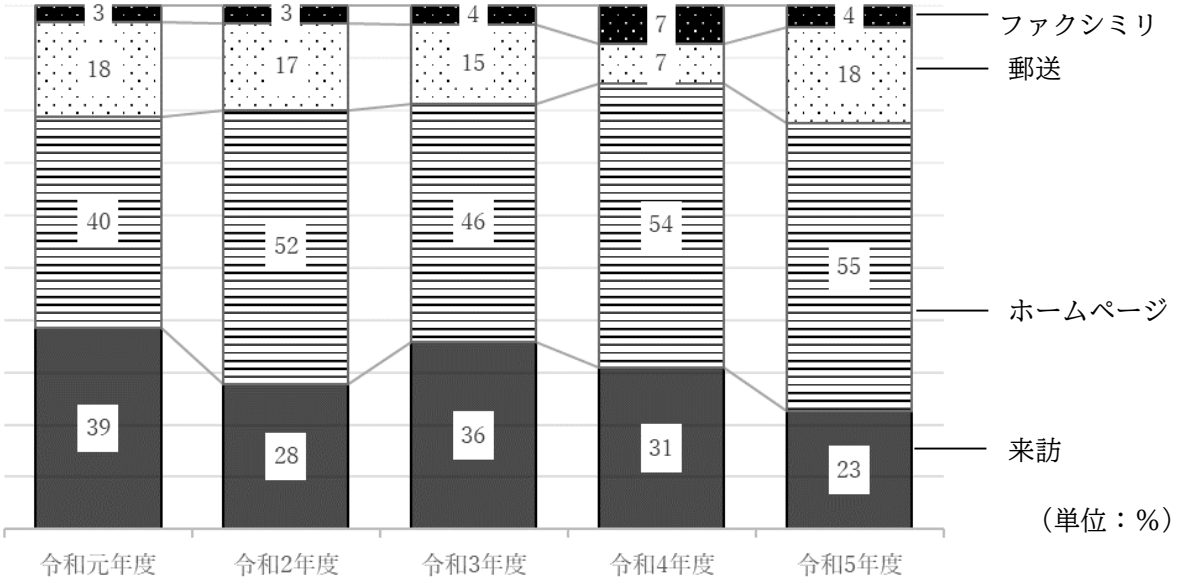
表1 年度別苦情申立て件数(過去5年分)

年　度	R 元	R2	R3	R4	R5
苦情申立件数	122	90	112	94	71
問合せ・要望等	586	557	660	533	441
受付総件数	708	647	772	627	512

(2) 苦情申立ての手段別状況

申立ての手段別では、ホームページ 55%（39 件)、次いで来訪 23%（16 件)、郵送 18%（13 件)、ファクシミリ 4%（３件）となっています。

過去５年間を見ると、来訪の割合が減り、ホームページからの申立ての割合が増えている傾向にあります。



※ 端数処理の関係上、割合の合計が 100%になりません。

（3）組織別･項目別状況

申立てを組織別に見ると、区役所が最も多く、32 件の申立てがありました。次いで、保健福祉局が 12 件、教育委員会が各４件となっています。

表2 組織別･項目別苦情申立て状況

組　織	件数	構成比	項　　目
総務局	2	2.8%	広報・広聴 1 件、人事・職員採用 1 件
財政局	2	2.8%	市税 2 件
市民文化局	2	2.8%	まちづくり・地域活動 1 件、NPO 法人 1 件
スポーツ局	1	1.4%	入札・契約 1 件
保健福祉局	12	16.9%	臨時給付金 4 件、障がい福祉 4 件、高齢福祉・介護保険 1 件、感染症 1 件、生活保護 1 件、その他の市の業務 1 件
子ども未来局	1	1.4%	子育て 1 件
経済観光局	2	2.8%	経済・産業 2 件
建設局	2	2.8%	道路・河川 1 件、公園・みどり 1 件
都市局	4	5.6%	市営住宅 4 件
交通局	2	2.8%	交通 2 件
病院局	2	2.8%	市立病院 1 件、その他 1 件
消防局	1	1.4%	救急 1 件
区	32	45.1%	
市民部	5	7.0%	まちづくり・地域活動 3 件、戸籍・住民票・証明 1 件、その他の市の業務 1 件
土木部	4	5.6%	道路・河川 3 件、除排雪 1 件
保健福祉部	23	32.4%	生活保護 18 件、保険・年金 2 件、高齢福祉・介護保険 1 件、子育て 2 件
教育委員会	4	5.6%	学校・幼稚園・教育 3 件、図書館 1 件
市の業務外	2	2.8%	
合　計	71	100.0%	

※　令和５年度の組織による。２つ以上の局にまたがるときは、主な所管局に掲載しています。
なお、端数処理の関係上、割合の合計が 100.0%になりません。

（4）分野別状況

申立てを分野別に見ると、健康・福祉・子育て（36 件）が最も多く、次いで教育・文化・観光・経済（6 件）が多くなっています。

表3 分野別苦情申立て状況

分　野		令和４年度		令和５年度	
		件数	割合	件数	割合
健康・福祉・子育て	生活保護、障がい福祉、高齢福祉、子育て、感染症、保険・年金など	47	50.0%	36	50.7%
教育・文化・観光・経済	学校・幼稚園・教育、文化・芸術、スポーツ、観光、経済・産業など	7	7.4%	6	8.5%
土木・建築	道路・河川、除排雪、水道・下水道、建築、市街地整備など	10	10.6%	5	7.0%
環境	ごみ・リサイクル、動物・ペット、公園・みどり、騒音・振動・環境汚染など	0	0.0%	1	1.4%
税・財産	税金、入札・契約など	6	6.4%	3	4.2%
その他	戸籍・住民票・証明、市営住宅、広報・広聴、消費生活、消防など	24	25.5%	20	28.2%
合　計		94	100.0%	71	100.0%

※　端数処理の関係上、割合の合計が 100.0%にならない箇所があります。

2 苦情処理の状況

（1）苦情処理の状況

申立てのうち、調査結果を通知したものは 57 件（80.3%）、調査結果を通知しなかったものは 14 件（19.7%）でした。また、調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）が 13 件（22.8%）、市の業務に不備がなかったものが 44 件（77.2%）でした。

表4 苦情処理の状況

区　分		件 数	割 合	
調査結果を通知したもの	1　苦情申立ての趣旨に沿ったもの	13	18.3%	22.8%
	2　市の業務に不備がないもの	44	62.0%	77.2%
	小　計	57	80.3%	100.0%
調査結果を通知しなかったもの	3　調査を中止（取下げ等による）※条例第 18 条	6	8.5%	
	4　管轄外（市の業務外等）　※条例第 3 条	5	7.0%	
	5　その他（１年以上経過等）　※条例第 16 条	3	4.2%	
	小　計	14	19.7%	
合　計		71	100.0%	

（2）苦情処理日数の状況

オンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりです。

表5 苦情処理日数の状況

処理日数(※)	調査結果を通知したもの（件数）		件数小計	割合
	苦情申立ての趣旨に沿ったもの	市の業務に不備がないもの		
30日以内	4	16	20	35.1%
31～45日	7	25	32	56.1%
46～60日	1	2	3	5.3%
61日以上	1	1	2	3.5%
合　計	13	44	57	100.0%

※　苦情申立書のみで苦情の内容が判断できないものは、オンブズマンと面談を行った日等の調査内容が確定した日を起算日として整理しています。

3 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「ものづくり産業の担い手確保」について調査を行いました（「Ⅲ オンブズマンの発意による調査」P54参照）。

4 是正勧告等

令和５年度の調査においては、是正勧告や意見表明に至ったものはありませんでした。

5 現地調査

苦情の内容によっては、現地を確認し状況を把握するため、オンブズマン自身が現地に赴き、調査を行っています。

令和５年度は、３件の苦情申立てにおいて、現地調査を行いました。

・除雪受託業者に怪我を負わされた（P40）

・自宅前の舗装工事（P43）

他１件

6 フォローアップ調査

令和５年度中に苦情申立てを受け付け、調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿ったもの７件、不備はなかったがオンブズマンが何らかの要望を出したもの３件について、調査結果通知に係る改善等の状況についての追跡調査（フォローアップ調査）を行い、市の関係部局が講じた措置の状況や現在の状況を確認しました。

＜フォローアップ調査にて改善が認められた事例＞

(1) 保健所にて、職員の電話対応を改善するために、毎月定例の係会議にて、相談事例を踏まえてその対応方法や相談内容に係る関係法令の解釈等について内部研修を行いました（詳細は、保健所職員の電話対応（P16））。

(2) 経済観光局にて、令和６年度の「札幌生活応援プレミアム商品券」では、スマホ商品券の発行やコンビニ払いの際に直接レジで支払う方法とするなど、商品券購入時の負担軽減策を実施しました（詳細は、札幌プレミアム商品券の引換（P36））。

(3) 図書館にて、ホームページ及び利用案内において、取置期間が７日間であることを明記し、利用者への周知を図りました（詳細は、図書の取置期間（P38））。

7 令和4年度札幌市オンブズマン活動状況報告書の市長･議長への手交式

令和５年７月 18 日、田村代表オンブズマンから市長及び議長に対して、前年度に実施した活動状況をまとめた報告書を手交し、調査結果等について報告を行いました。

市長手交式の様子
市長代理：町田副市長（写真左）

市議会議長手交式の様子
飯島議長（写真右）

8 その他の活動

(1) 出前講座

令和５年６月６日、豊平区で出前講座を実施し、オンブズマンが講師となり、オンブズマン制度について講義を行いました。

出前講座での講義の様子

(2) 広告掲載等

１年を通して、地下鉄大通駅コンコース内のサッポロスマイル市政ＰＲコーナーで制度ＰＲの映像を放映しているほか、９月には札幌駅前通地下歩行空間の大型ビジョンで制度ＰＲの映像を放映しました。

また、10 月には、各区役所広聴係等にて、制度ＰＲティッシュを配布しました。

このほか、１年に２回（６月及び 12 月）、制度ＰＲポスターを地下鉄駅に掲示するとともに、令和６年２月には、地下鉄南北線及び東西線車内に帯広告、東豊線の車内にステッカー窓広告を掲示しました。

地下鉄南北線の帯広告

(3) 第 24 回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

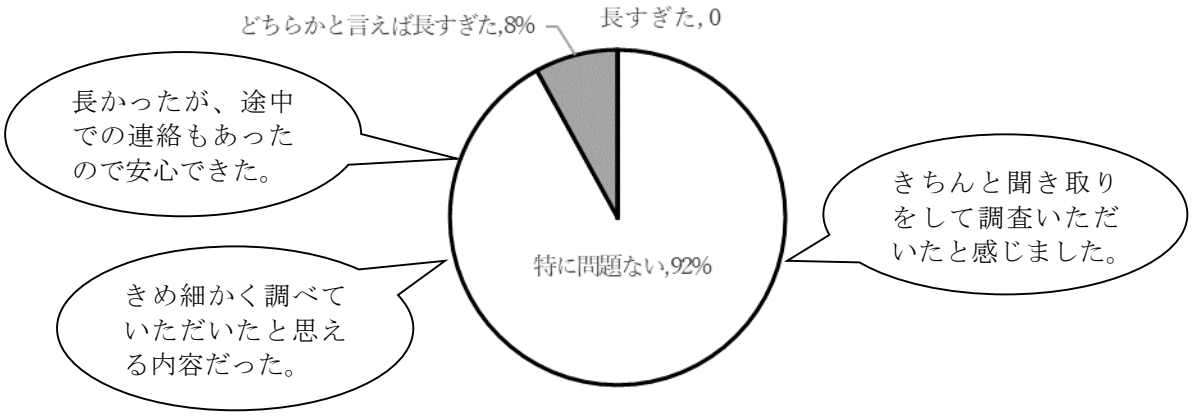
令和５年 12 月１日、ウェブ会議形式で開催されました。

札幌市からは神谷オンブズマンが参加し、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いました。

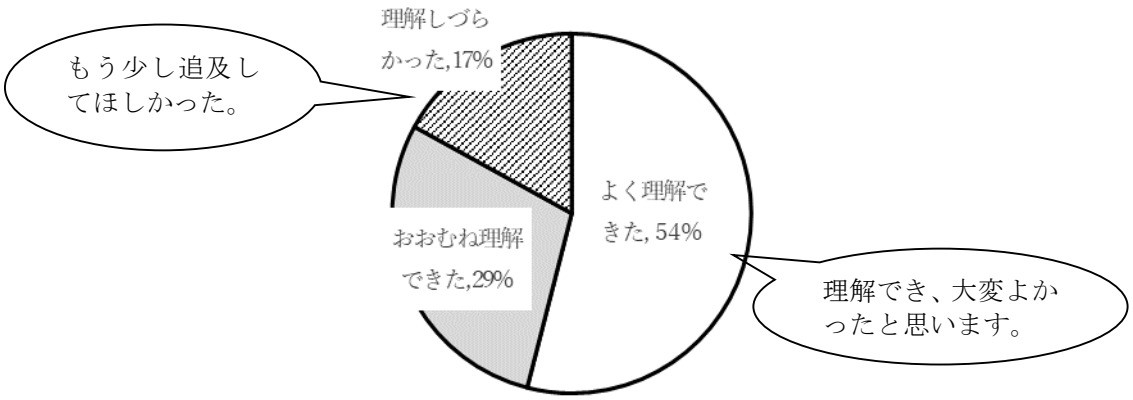
9 利用者アンケート結果より

苦情申立てを行った方に対し、調査結果通知書を発送する際にアンケートを同封し、利用した感想やご意見をいただきました（発送 57 通、回答 25 通）。

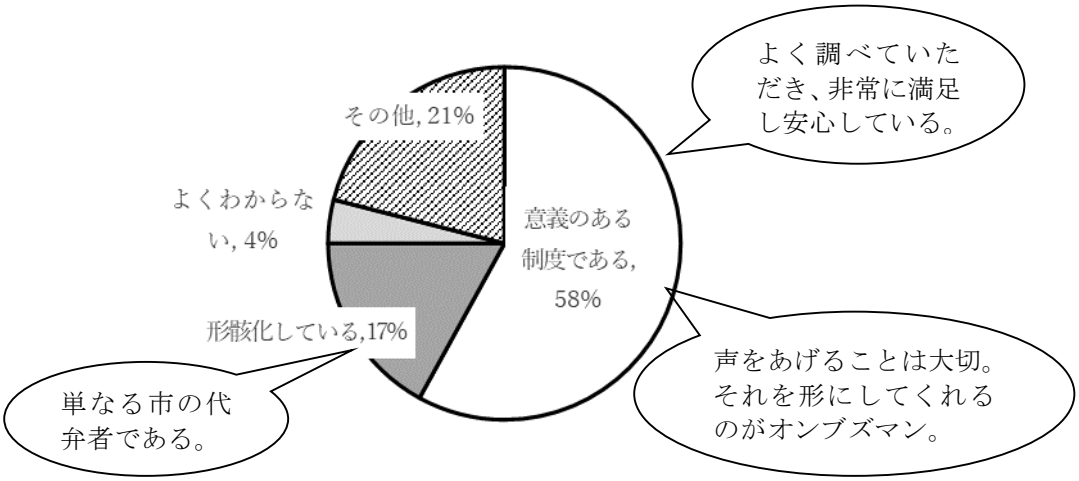
（1）調査結果通知までに要した期間についてどう思われたか。



（2）結果通知書の内容について、理解できたか。



（3）オンブズマン制度について、どう思うか。



Ⅱ　苦情申立て事例(要約)(令和5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）　児童扶養手当の資格喪失……14
（2）　不当な強制退院……15
（3）　保健所職員の電話対応……16
（4）　保護課職員の発言……18
（5）　入居条件違反の保護課対応……19
（6）　強引な保護費返還……20
（7）　エアコン代不支給の説明……22
（8）　突然の家庭訪問……23
（9）　提出書類を認めない担当ケースワーカー……24
（10）　給付金の振込が遅い……25
（11）　給付金受給資格の説明……26
（12）　保護費の収入認定……27
（13）　自立支援医療の薬局を複数登録できない理由の説明……28
（14）　保護課職員に威嚇された……29
（15）　給付金相談時の暴言……30
（16）　家賃の日割支給……31
（17）　眼鏡作成手続きの拒否……32
（18）　不当な差押え予告書……33
（19）　おむつの支給上限額……34

2　教育・文化・観光・経済分野

（1）　移住支援金の不支給……35
（2）　札幌プレミアム商品券の引換……36
（3）　図書の取置期間……38

3 土木・建築分野

（1） 除雪受託業者に怪我を負わされた ……40
（2） 土砂災害警戒区域に指定された ……42
（3） 自宅前の舗装工事 ……43
（4） タイヤ破損の補償割合 ……44

4 環境分野

（1） 公園トイレの冬期封鎖……46

5 税・財産分野

（1） 納税相談に応じてもらえない……47
（2） 決済アプリによる電子納税の納付確認漏れ……48

6 その他の分野

（1） 地下鉄の振動調査 ……49
（2） 市営住宅の入居者募集 ……50
（3） 照会への回答遅延 …… 51
（4） 町内会への交付金を停止して欲しい ……52
（5） 情報開示を拒否された ……53

※ 掲載されている市の組織名は令和5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、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)児童扶養手当の資格喪失(区保健福祉部)

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 (調査結果通知：令和 5 年 6 月)【趣旨沿い】

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。

市の改善等の状況 (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。

(2)不当な強制退院(病院局)

私は、手術のため、市立札幌病院に入院した。後遺症などの可能性があるとの説明を受けて、不安になった私は、気持ちを落ち着かせるため、ニコチンやタールを含まない電子タバコを吸おうと思い、「タバコを吸いに行きます。」と看護師に伝え、院外に出た。病室に戻ったところ、主治医から強制退院を告げられた。

私が吸った電子タバコはニコチンやタールを含まない。また、入院中に喫煙した場合に強制退院となることや手術前日に喫煙してはいけないという説明を受けていなかった。警告がないまま、強制退院させら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5年7月)【不備なし】

市は、強制退院となった理由及び根拠について、申立人が無許可で外出したこと、看護師から許可が出ていると虚偽の申立てをしたこと、外出目的が喫煙であったことから、医師と患者の信頼関係が破綻したため、主治医の判断で翌日の手術を一旦延期したものであり、手術の中止に伴い、退院となったと回答しています。

オンブズマンには当日の事実関係の詳細を判断することまではできません。

しかし、市によれば、主治医から手術を受けるなら禁煙は必須であると説明しているとのことであり、申立人も禁煙するように言われていたと認めていること、医師の指示に反する許可を看護師の判断のみで出すとは思えないこと、外出や外泊は医師の許可が必要であると「入院のご案内」にも記載されていることに照らすと、外出及び喫煙について看護師の許可があったとはいえないとオンブズマンは考えます。そうすると、虚偽の申立てといえるかどうかを判断するまでもなく、結果的に、喫煙のために許可を得ずに外出したことで、主治医が信頼関係を破綻させるのに十分な内容であると判断したことに不備はないとオンブズマンは判断します。

また、手術は身体への侵襲を伴う高度な医療です。医師が高度な専門的知識と技術を提供し、患者に適切な医療を施すためには、患者の側も医師の指示に従い自己の身体の保全に最大限努めて、手術に協力する必要があります。

申立人は喫煙したのがニコチンやタールを含まない電子タバコであったと主張しています。これについて市は、当日申立人からそのような話はなかったと述べています。入院中の喫煙は通常の紙巻きたばこや電子タバコに関わらず当然に禁止されると述べているところ、紙巻きたばこは禁止されるが電子タバコは許容されるということにはならないとオンブズマンは思います。

オンブズマンは主治医が手術中止としたことについてこれを尊重せざるを得ません。

なお、同手術に急を要していたというような事情は見当たらないと思います。そうすると、強制退院となることの事前の警告がないまま強制退院となったのだとしても、その措置が不適切とはいえないと、オンブズマンは判断します。

（3）保健所職員の電話対応（保健福祉局）

私は福祉施設の職員である。市から、風しん抗体検査のクーポンが送られてきていたので、施設利用者を指定の病院に連れて行き、検査を受けさせた。検査の結果、抗体がない利用者がいたため、風しんワクチンの接種について医師にたずねたところ、「打つなら打ったらいいんじゃないの？」という適当にも聞こえる回答だった。

私は市から病院に指導してもらおうと保健所に電話したが、対応した A 職員は「ワクチン接種は自己判断なので。」と言い、病院の名前も聞かずに電話を切ろうとした。私は保健所の職員が医師の気持ちを代弁して言うことは間違いだと思うこと、ワクチン接種は最後は自己判断だが、本人や社会の健康のために風しん抗体検査のクーポンが送られてきたのだと思うと伝えたところ、A 職員は言い訳を繰り返し、「私は悪いと思っていません。」と言った。

今回の件では、病院への苦情が保健所への苦情に変わった。今後、本件と同様の対応が起こらないよう、改善指導をお願いしたい。

オンブズマンの判断 （調査結果通知：令和 5 年 7 月）【趣旨沿い】

1　「ワクチンを接種するかどうかは自己判断」という発言の適否について

まず、医師の発言について相談があった際に、職員が自分の考えを述べることについて、オンブズマンは、相談者側と医療機関側で事実の捉え方に相違がある可能性もあり、事実を確認する前に、相談があったその場で医師の意図を推測して説明するという行為は適切ではなかったと判断します。

また、予防接種法を所管していないにもかかわらず、ワクチンについて一般的な見解を示してしまったことも、適切さに欠けていたとオンブズマンは判断します。本件については、抗体検査・予防接種のクーポンが送られた理由や接種の必要性といった背景を踏まえて風しんワクチン接種について説明する必要があったと思われます。

医療法に基づく外来診察の対応も予防接種法に関する所管課への確認も、それぞれに申立人の質問や意見に回答する場合には確認が必要なものです。その上で、担当者は自分の言質と意味するところが妥当かどうか確認しながら、的確な表現を選んで寄り添う姿勢を保っていただきたいと思います。

2　職員の対応について

申立人と A 職員の間のやり取りについては、実際にどのようなニュアンスでどのような言葉が交わされたのか、その場にいないオンブズマンには客観的な事実が分からず、判断できません。

ただ、オンブズマンとしましては、仮に、相談者が声を荒げて怒るような場合があれば、対応職員が即応するのではなく、上司に相談するなどワンクッションおいて、感情的な対立を鎮静する方策を実行していただきたいと望みます。

本件では、対応した職員は、その場ですべてを解決しようとした結果、事態が悪いほうに動いてしまい、オンブズマンは残念に思います。

市の改善等の状況（令和５年10月フォローアップ調査）

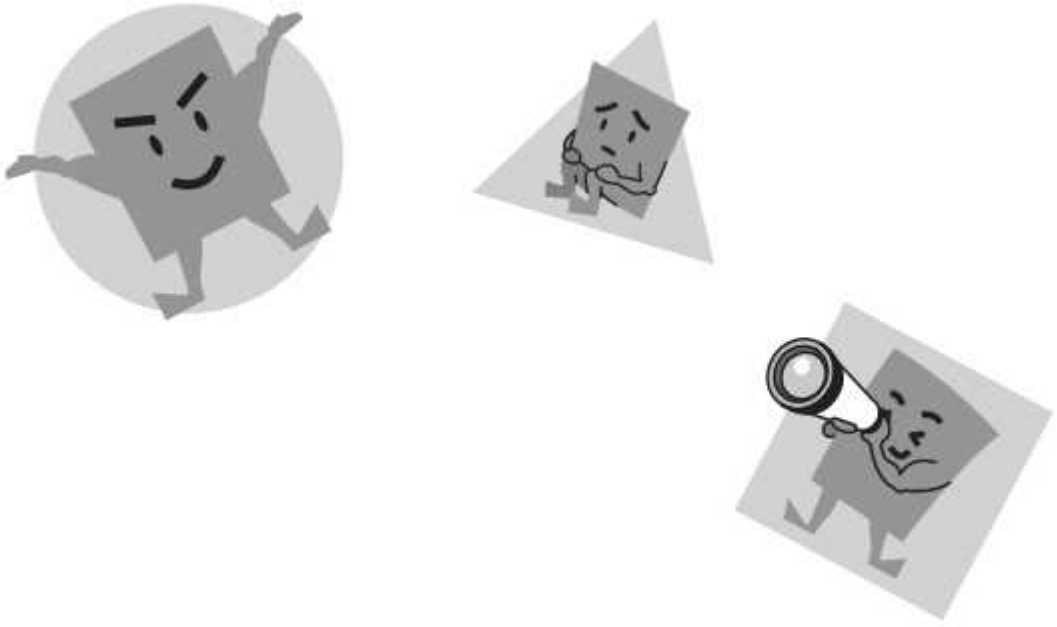
毎月定例の係会議にて、相談事例を踏まえてその対応方法や相談内容に係る関係法令の解釈等について内部研修を行っております。この中で、本件オンブズマンの判断等を確認し、自らの相談対応について振り返り、まずは相談者の気持ちに寄り添い傾聴することなど、日々の対応において意識するよう周知しております。

医療法をはじめ関係法令に基づく取扱い等について知識の統一を図っております。また、事案に応じ、職員同士で法律及び解釈等について時間をかけて読み解き、どのように回答をするべきかなど検討あるいは議論を交えた勉強会の機会を設けております。

医療安全支援センター総合支援事業等の医療安全相談に係る必要な研修を受講し、実際の相談対応に活かしております。

日々の市民相談処理記録の供覧時に、係長職が内容を確認し、対応について疑義や改善が必要な点があれば、対応した職員に相談者とのやりとりの状況を聞いたうえ、同様の相談対応に備えて、回答内容や答え方について見直しを行うようにしております。

職員が対応に迷うことがあった場合は、即答せずに内部で検討してから折り返しの対応を行うこと、また、必要に応じて係長職が代わって対応し、相談解決の糸口につながるよう努めております。



（4）保護課職員の発言（区保健福祉部）

電話で、区保健福祉部保護課の一般職 A 職員が私に対し「妄想」との発言を連呼した。その際に、私は死にたくなるほど精神的苦痛を受けた。

オンブズマンにその事実を確認してほしい。また、A 職員に謝ってほしい。

オンブズマンの判断 （調査結果通知：令和 5 年 8 月）【不備なし】

市の回答には、申立人とのやり取りの中で「妄想のような話」と A 職員が発言したことが記載されています。

ただし、市の説明によれば、申立人が相談ブースで転倒したことについて、申立人は、当初、「椅子に座ろうとしたら、急に話しかけてきたために転倒した。」と主張していましたが、電話では、「保護課の職員が自分を突き倒したために転倒した。」、「そのあとも自分を付け回す様子であった。」と主張し始め、A 職員が「そのような事実はありません。」と回答するも、申立人が同じ主張を繰り返すため、「そのような妄想のような話には付き合えません。」と回答したとし、それでも申立人が同じ主張を繰り返したため、A 職員も同じ返答を繰り返し、押し問答のような状況となったとのことです。

上記を踏まえれば、申立人が主張している「妄想」という言葉が A 職員から発せられたことは推察されますが、「妄想」という発言の連呼については、上記の押し問答のような状況となった中でのことであったとすれば、起こり得ることであったと考えられるものの、申立人も本件苦情申立てにおいて「妄想」との発言が連呼された経緯について触れられておらず、その場にいなかったオンブズマンには、それが事実であったか判断することはできません。

他方、申立人は、「妄想」との発言を連呼した A 職員の謝罪を求めています。

オンブズマンは、聞取り調査の際、市から保護一課長名の文書の写しを入手し、その記載内容を確認しました。この文書は、担当課長名で申立人に送付したものであり、A 職員の所属する担当課の責任者として、申立人に謝ったものと理解することはできないでしょうか。

A 職員が、「妄想」と発言したことに対し、直接申立人に謝ったという記載はないものの、A 職員の上司である担当係長が責任を持って対応することを提案し、申立人もこれに理解を示したとすれば、まずは一旦、何か相談したいことがあれば、担当 CW や担当係長にお話をしてみてはいかがでしょうか。

最後に、本件苦情申立てに対する調査を通じオンブズマンが感じたこととして、市におかれては、どのような状況にあっても、申立人が相談ブースで転倒した際「大丈夫でしたか。」といったような、市民への配慮ある声かけをすることも必要であると思いました。

加えて、業務における言葉選びに配慮することはとても大切なことであり、その言葉の持つ意味を踏まえ、市民の信頼を形成していただきますようお願いします。

（5）入居条件違反の保護課対応（区保健福祉部）

当社所有マンションに、引越代を保護課に申請して入居した人がいる。当マンションはペット不可であるにもかかわらず、犬を 2 匹飼育している。

当社が保護課の A 職員と話したところ、入居者がペットを飼育していることを認識していたが、その上で引越代支給の許可を出したようだ。

A 職員は賃貸借契約書と重要事項説明書を確認しているはずである。ペットを飼育していることを知りながら、なぜペット飼育不可の物件への引越代を支給したのか。契約の内容は役所に関係ないというのなら、なぜ上記書類の提出が必要なのか。しっかりとチェックするためではないのか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 5 年 8 月）【不備なし】

市によれば、本世帯は生活保護申請時より犬 2 匹を飼育しており、前住居が生活保護の基準家賃を超える物件であったことから、基準内家賃物件への転居指導を行っていたとのことです。本世帯は、ペット飼育が可能かつ基準内家賃である物件を探し、なかなか見つからない状況が続いた後、今回の申請があり、保護課は本世帯から提出された書類に基づき敷金及び移送費の支給をしたということです。

市は、重要事項説明書等を提出させる目的について、重要事項説明書は、必要な契約内容を把握するためのものであり、賃貸借契約書は容認された物件における契約が無事に締結された事実を把握するため及び検討段階での申出内容通りに契約が締結されたのかについて事後確認を行うためであると回答し、本件においては、これらの書類から、転居先の物件が基準内家賃であることや設備構造上に問題がなく、他の世帯との均衡を逸脱する物件でないことなどを確認したため転居を容認し転居費用を支給したと説明しています。

また、市によれば、本世帯主からペット礼金の支払いを失念したことで、賃貸借契約解除の意向を告げられたとの相談を受けたとのことです。相談を受けた保護課が申立人に確認したところでは、申立人から、ペット礼金の約束をしていたものを、本世帯主はこれを守れない人だから、信用できず、今後は契約を交わしたくない旨の話があったとのことです。

オンブズマンは申立人から本世帯主に対し発出された通知書を確認しました。そこにはペット禁止特約に関する違反状態の指摘とともに、「この違反については、契約内容の見直しをもって本件賃貸借契約を継続することが可能な旨を申し出しましたが、貴殿はこれを無視して今日に至っております。」（原文ママ）との文言があり、この文言からすると、申立人と本世帯主の間で、ペット飼育に関する何らかの約束事があったことが伺われます。しかし、契約書類上の取決め以外の約束事については、当事者以外には知ることができません。

本件については、賃貸借契約は民民間の問題であり、仮に両者間に何らかの約束の不履行があったとしても、市の責任を問うことはできないと思われます。

（6）強引な保護費返還（区保健福祉部）

私は生活保護を受給していたが、亡くなった家族の未支給年金が私の口座に入金されて、保護廃止となった。

本件未支給年金について、A 職員は遺産相続による資力発生日が死亡日であると説明し、以降に支給された保護費を全額返還するよう求めた。私は「資力発生日は口座に入金された日ではないですか。」と主張したが、聞き入れられず、B 係長からも同様の説明を3時間もの長時間に渡り繰り返し受けた。

ところが、後日、B 係長から本庁に問い合わせたところ「相続財産とすることは難しい。」と判断されたため、全額返還にはならないこと、さらに、保護が廃止となる旨の説明を受けた。

間違った説明について謝罪の一言もないまま、保護を廃止された。

オンブズマンの判断 （調査結果通知：令和 5 年 10 月）【趣旨沿い】

保護課は本件未支給年金を「遺産」と捉え、資力発生日は被相続人の死亡時であり、被相続人の死亡以降、支給された保護費について遡って返還対象となると判断しました。保護課は申立人と面談し、この取扱いについて長時間に渡る説明を行いました。

しかし、その翌日、保護課が本庁保護課に確認したところ、本件未支給年金は「恩給、年金等の収入」に該当すること、被相続人の死亡時に請求権は発生しているものの、受給しうるかどうかは確定していないため、実際に受領した月で収入認定とする取扱いが適切であるとの見解を受け、改めて申立人世帯について保護の要否判定を行い、保護を廃止することを決定しました。

オンブズマンとしては、どのような事情があったにせよ面談が 3 時間余りに及ぶことは避けるべきであったと思います。さらに、その後の保護課の対応についてもオンブズマンは違和感を覚えました。

保護課は申立人に対し、本庁保護課に確認したところ取扱いが変わったという説明は行っていますが、長時間に渡り間違った説明を行ったことについては謝罪していません。このことが苦情申立てに繋がったものとオンブズマンは考えます。保護課は取扱いが変更になった結果を事務的に伝えるのではなく、申立人の心情に配慮した説明と謝罪を行い、信頼関係の修復に努めるべきであったと思います。

また、本件のように、明らかな前例がなく、保護課が解釈に当たり類似案件を集めて判断しなければならないようなケースについては、取扱いの決定前に取扱いに誤りがないかを本庁保護課に確認すべきであったとオンブズマンは思います。

オンブズマンは本件を契機に市が類似ケースの再発防止に向けて真摯に取り組むことを期待します。

市の改善等の状況（令和６年４月フォローアップ調査）

今回の苦情申立てについて、当区保護課の役職者会議を通じ、次の点について周知を図り、職員間で情報共有しました。

- 未支給年金は、当該年金受給者の死亡により遺族に請求権が発生する。しかし、本件のように、死亡した年金受給者が別居であり、保護受給者が当該未支給年金を受給できるか不確実であった場合は、当該未支給年金が実際に振り込まれた月で、年金として収入認定を行うこと。
- 個々の世帯に配慮した説明を心掛け、親切かつ適切なケースワークに努めること。
- ケース記録については、早期に記録を行い、特に助言・教示・説明・支援・指導を行った場合は、細部に渡り記載するよう徹底すること。

また、今回の苦情申し立てについて、係長会議を通じ、同様事例の取り扱いについて注意喚起と周知を図り、他区の保護課と情報共有しました。

(7)エアコン代不支給の説明(区保健福祉部)

私は生活保護を受けているが、この猛暑により熱中症で何度か倒れた。

私の家族がインターネットで厚生労働省の記事を調べたところ、平成 30 年から、高齢者などにはエアコンの設置も認められるようになったとのことであったため、エアコン設置費用の支給について、A 担当ケースワーカー(以下「担当 CW」という。)に相談した。

しかし、担当 CW は、全く取り合おうとせず、けんもほろろに断られてしまった。

ついては、オンブズマンに対し、中立的な立場で、今回の担当 CW の言動について見直してもらえるよう調査をお願いする。

オンブズマンの判断 **(調査結果通知:令和 5 年 9 月)【不備なし】**

オンブズマンは、聞取り調査の際、本件申立てに係る冷房器具の購入費用の支給に関する担当 CW と申立人の御家族との電話でのやり取りが記載されたケース記録を確認しました。

申立人が主張している担当 CW の発言は、「エアコンがないと生命の危機に瀕するような持病のある人に支給しています。」や「熱中症のリスクであれば誰にでもあります。特に高齢者ではリスクが高いですが、単に高齢者でリスクが高いからということだけで支給することはありません。」との市の回答を指しているのではないかとオンブズマンは思いました。

上記の申立人の御家族に対する担当 CW の発言は、生活保護行政に携わっている行政職員として、冷房器具の購入費用の支給に関して要件があることやその実情を説明することが求められることから、その趣旨を考慮すると、その説明内容に不備があったとは言えないと思います。

また、オンブズマンは、生活保護受給者への冷房器具の購入費用の支給について、市の担当部局への聞取り調査において、その要件を確認しました。

厚生労働省からの局長通知では、冷房器具の購入費用を一般生活費の家具什器費に位置付けた上で、保護開始時など、5 つの要件のいずれかに該当し、最低生活に直接必要な家具什器の持合せがなく、被保護世帯に属する被保護者に熱中症予防が特に必要とされる者がいる場合に、真にやむを得ないと保護の実施機関が認めたときに支給して差し支えないと記載されていました。

市は、申立人については、以前から札幌市において生活保護を受給しており、転居や災害等の特段の事情もないことから、保護開始時など 5 つの要件のいずれにも該当しないと認識しており、担当 CW は、申立人の御家族の「エアコンを買ってくれるのか。」との質問に対し、エアコンの購入費用の支給については、支給要件に照らし、その支給が難しいと思われることをお伝えしたものと考えているとのことです。

市におかれては、制度上の制約を踏まえつつ、少しでも申立人が抱える不安感を解消していただくようお願いしたいと思います。

（8）突然の家庭訪問（区保健福祉部）

私は生活保護を受給している。5 月より新たに担当となったケースワーカー「A 職員」が突然、家庭訪問に来た。私はかなり疲れていたため、後日にしてもらいたいと何度か伝えたが、聞き入れられなかった。

被保護者という私の立場では、私の状況や都合に関わらず、担当ケースワーカーの対応を優先しなければならないのだろうか、非常に疑問である。

また、A 職員から、不用意に親兄弟に関する質問をされた。過去の担当ケースワーカーに報告してきた様々な事情を踏まえた発言ではなく、傷ついた。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 5 年 8 月）【趣旨沿い】

1　突然の家庭訪問について

生活状況の的確な把握のためには事前連絡なく家庭訪問を行うことが必要な場合はあると思います。

しかし、市の説明によれば、これまで申立人世帯への家庭訪問の際に事前連絡が行われてきたようであり、以前の家庭訪問の際に訪問日の数日前に連絡を行うと申立人に説明した経過もあるようです。

このような事情を勘案すると、申立人世帯への家庭訪問は、事前連絡することで訪問の目的等に支障が生ずるなどの特段の事情が認められない限りは、事前連絡を行った上で実施することが相当であったと言えます。

市によれば、A 職員は、申立人世帯については事前連絡の上で行う旨の引継ぎを受けていたがこれを失念していたとのことですので、引継ぎ事項は繰り返し確認して頭に入れておくよう注意しておくことが必要であったと思います。

2　過去に相談してきたことの引継ぎについて

申立てによれば、過去の担当ケースワーカーに親兄弟との関係について様々な事情を報告してきたのに、A 職員の発言はそのことを踏まえていなかったということですが、市は、A 職員が引継ぎされていた申立人の事情を失念していたと説明しています。

そうすると、オンブズマンは市に対し、ケース毎の引継ぎ事項に留意するのはもちろんのこと、今後も申立人の心身の状況に配慮した指導を行っていただきたいと思います。

市の改善等の状況（令和 5 年 10 月フォローアップ調査）

申立人の心身の状況及び必要な配慮について、担当するケースワーカー間での引継ぎが徹底されるよう、申立人の援助方針に今回の苦情申立てに関する情報を追加しました。

また、今回の苦情及び対応について情報共有し、訪問や面談の際の必要な配慮について注意喚起を行いました。

（9）提出書類を認めない担当ケースワーカー（区保健福祉部）

担当ケースワーカーが A 職員に変わり、以前までの担当者たちにはない仕打ちを受けている。A 職員には、ずっと前から、家賃の更新費用がかかると伝えてきたにもかかわらず、窓口で更新費を含む家賃請求額の資料を提出したところ、明細が分かるものを出すように言われた。私は、更新費は毎月の家賃との差額であることを口頭で何度も説明したが、A 職員は「更新費とわかる書面でないと出せない。」の一点張りだった。

A 職員では埒が明かないと思い、上司を呼ぶよう要望したところ、後から書面で出せるならいいとされた。こちらが上司という言葉を使うと決定が覆る。

さらに、私は就労支援 B 型事業所に通っており、交通費の「生活保護変更申請書」を毎月事業所に書いてもらっている。事業所の人と一緒に作成した書類であるにもかかわらず、A 職員は「これコピーじゃないですか？」と疑いをかけてくる。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 5 年 9 月）【不備なし】

市は、生活保護においては、請求の事実がわかる挙証書類の提出を求めており、本件においてＡ職員は、申請時に申立人が提出した書類には保証料請求に関する具体的記載がなかったことから、明細のわかる他の挙証書類を求めたということであり、この対応について、保護費の臨時的な支給に当たり、必要やむを得ない経費かどうかの確認は不可欠であると説明しています。

オンブズマンとしても、保護業務を公正に実施するためには、保証料等が実際に請求されている事実及び正確な請求額を確認することは必須であると考えますので、口頭の説明ではなく保証料が具体的に確認できる他の挙証書類を求めたＡ職員の対応に問題はないと考えます。

なお、申立人の要望によりＡ職員が上司に相談し、その結果として、提出済みの重要事項説明書より確認した例月の家賃額から保証料を推測して、近日中に必ず追加の挙証書類を提出してもらうことを条件に支給を決定することとし、申請を受理したということです。

この対応は、申立人の保護費の口座振込期限を考慮した柔軟な対応であり、オンブズマンとしても評価できますが、一方で、挙証書類不備による後日のトラブルの可能性を考えますと、あくまで例外の対応と捉えるべきと思います。

また、「コピーではないか」という発言について、市は、一部が印刷済みの書類に記載したものだったため、書類が当部への提出用ではなく、申立人または事業者の控え用ではないかと思い確認したものだったと説明しており、これについては、意図の取り違えによる誤解があったようです。

オンブズマンは、書類を受け取る際に、職員がその場で気になった点を確認することに、何ら問題があるとは思いません。一方で、障がいを抱えながら懸命に書類準備している人からすると、疑われたと捉えて傷つく可能性があることも否定できません。障がいを持つ方それぞれの特性を考慮した、慎重な対応をお願いしたいと思います。

(10)給付金の振込が遅い(保健福祉局)

令和５年度札幌市住民税非課税世帯支援給付金(以下「支援給付金」という。)の申請について、令和５年７月20日に所定の確認書類を送付した。担当部署へ確認したところ、同月31日付けで未だに振込はされていないとの回答だった。そして、本日８月４日に至っても未だ振込まれていない状況である。

支援給付金の要件確認書類の審査については、極めて簡単な要件であり、即時に完了すべきものである。支援給付金の支給手続の開始時期が、札幌市が他の自治体と比較して遅延している事実をみても、早急の給付処理を実施すべきことは明らかである。殊更に日数を要している事実は、担当部署の職務が怠慢であることが明白であり、よって、この事実は強く非難されなければならない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年9月）【不備なし】

市は、支援給付金の事務手続きについては、令和5年7月13日より対象世帯へ順次申請書類を発送しており、支払時期については、申請書類の返送（事務処理センターへの到着）から3週間程度と周知しており、審査の迅速化に向けた工夫も行っている、と回答しています。

オンブズマンも、ちょうど申立人の申請書類が到着した前後の期間において大量の業務が集中していると思いました。

次に、申立人の、支援給付金の要件確認書類の審査は、簡単な要件であり、即時に完了すべきとの主張を検討しました。

市によれば、申請書類の到着後、仕分け・受付・開封・抜き取り・再仕分けの手順を経てから、審査を行うとのことです。さらに、審査後には、作成された振込データが、事務処理センターから札幌市に連携された後、札幌市から指定金融機関へ振込データを送付し、原則5営業日後に振込が行われるということです。申請書類が審査に至るまでの手順と審査の過程を調査しますと、申立人が主張されるような、即時に完了できる審査と言い切れるものではないとオンブズマンは思いました。

また、オンブズマンは市が効率化など業務の改善を行っているかについても確認しました。この点については、前回給付金の口座情報活用による事務処理センターでの口座情報の入力作業・確認作業の簡略化、確認書類にバーコードを印字することによる申請書類の本人特定にかかる時間の削減、前回給付金の審査時に不備の多かった点の確認書類の印字内容（記載方法）の修正などの業務改善が行われていることも分かりました。

なお、他の自治体との比較について、札幌市は同規模の自治体と比較して、支援給付金の支給が遅延しているとの事情は見当たりませんでした。

以上のとおりですので、本件支援給付金の事務において市には非難されるべき事情はないことはもちろん、オンブズマンは特段の不備を見出すこともできませんでした。

(11)給付金受給資格の説明(保健福祉局)

私は、令和 5 年度札幌市住民税非課税世帯支援給付金(以下「支援給付金」という。)の支給対象者になると思われたため、保健福祉局総務部地域福祉・生活支援課(以下「担当課」という。)に確認するも、「非課税者ではなく免税者となるので、支援給付金の支給対象に該当しない。」と言われた。

私は独自にインターネットで調べ、内閣府のホームページの中で、「条例減免により住民税が免除され、非課税となった場合は支給対象となります。」とあり、内閣府の職員に対し、この質疑応答は現在も有効かと尋ねると、有効であると答えた。

ついては、「住民税非課税」世帯の法的根拠の明確な説明を求めるとともに、生活が困窮している自分を支給対象としてほしい。

オンブズマンの判断 **(調査結果通知:令和 5 年 9 月)【不備なし】**

市の回答によれば、支援給付金は、物価高騰による家計の負担増を踏まえ、特に家計への影響が大きい「住民税非課税世帯」に対し、一律 3 万円の現金給付を行うもので、その支給要件は、令和 5 年 6 月 1 日時点で札幌市に住民登録があり、世帯全員が令和 5 年度分の市町村民税均等割非課税であるとのことです。

また、支援給付金の実施根拠は、市が策定した実施要綱であり、これは、国から地方公共団体へ交付される「電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援地方交付金」の「低所得世帯支援枠」としての交付金の額の算定方法が「住民税非課税世帯×3 万円」及び事務費と設定されていることを考慮し、市が支給要件等を定めたものであるとのことです。

地方税法第 295 条の規定によれば、生活保護法の規定による生活扶助を受けている者や、前年の合計所得金額が市町村が条例で定めている金額以下である者などが「個人の市町村民税の非課税の範囲」であるとされており、非課税の範囲は明確になっています。

市の回答によれば、今回の支援給付金については、申立人が主張している過去の住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金とは別のもので、札幌市が実施要綱を策定し実施しているものであり、その実施要綱において減免世帯を支給対象としていない以上、支援給付金を支給することはできないと説明したものの、申立人の理解を得ることはできなかったとのことです。

今回の支援給付金は、国から示された「その支援方法、支援対象世帯及び支援額等は、各地方公共団体において、検討していただくもの」との考えに基づき、市が実施要綱を定めて実施しているものですが、市としては、国から交付金を受けなければ事業を実施することが困難な財政状況を勘案すれば、「低所得者世帯支援枠」の交付対象となる範囲内で一線を引き、支給対象者を限定しなければならないことはやむを得ないことであるとオンブズマンは思います。

(12)保護費の収入認定(区保健福祉部)

私は障害年金を受給しながら生活保護を受けている。

自宅でできる仕事を始め、保護課に連絡したところ、就労による収入として認められ、月に 15,000 円の控除を受けていた。また、仕事に使う道具が壊れた際には経費として認められた。

しかし、ほかに経費として認められるものについて問い合わせしたところ、今後は臨時収入として取り扱い、月の控除額が 8,000 円に減額となると告げられた。

このまま控除が減額されるようであれば、審査請求を行うことも考えている。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和 5 年 11 月)【趣旨沿い】

オンブズマンは、本件苦情申立ての聞取り調査の際、担当課から提出された、申立人のケース記録、収入（無収入）申告書及び保護決定調書の記載内容を確認しました。

申立人の当該収入については、当初の段階では、「その他の臨時的収入」として取り扱い、控除額を 8,000 円として収入認定しています。その後、申立人からの「稼働状況届」の提出や申立人の様々な状況を踏まえ、申立人に収入申告を徹底するよう伝えた上で、申立人の当該収入を「その他の少額かつ不安定な稼働収入」として取り扱い、控除額を 15,000 円として収入認定することとし、今後も申告があった際は、同様に認定していくことを決定しています。

ケース記録によれば、当該収入に係る収入申告がなかったとの記載はなく、むしろ、申立人の当該収入は、扶助費の過支給が生じるほどの金額となり、返納を求めています。オンブズマンとしては、特段、申立人の当該収入に関わる事情変更の事実があったという記録を見い出すことはできませんでした。申立人にとっては、これまでと何ら変わりなく行ってきた収入の取扱いが突然変更され、控除額が減額となることを担当ケースワーカーから告げられたことは、寝耳に水のことだったのではないかと思います。

オンブズマンとしては、担当課が、申立人から必要経費として認められるものはあるかという相談を受けた際に、収入の取扱いと必要経費として認められるものについて両者を区分し、一般論ではなく、ケース記録に基づき、慎重に検討し判断すべきであったと思います。両者を分けて検討すれば、前者については、これまでの経緯等を踏まえれば変更の必要性がないことは容易に判断できたはずであり、後者については、一定の時間をかけ、幅広く情報を集め、担当課の職員と協議することが必要であったとオンブズマンは考えます。

担当課が申立人へ、適切とは言い難い収入に関する判断を伝え、申立人の就業意欲を挫きかねない不安を与えてしまったことは大変残念に思いますが、結果として、担当課が申立人の当該収入をこれまでと同様に取り扱うこととしたことは、本件苦情申立ての趣旨に沿ったものであり、オンブズマンとしても安堵したところです。

（13）自立支援医療の薬局を複数登録できない理由の説明（保健福祉局）

私は自立支援医療受給者証を利用している。指定医療機関及び指定調剤薬局をそれぞれ１か所登録し、登録医療機関及び登録調剤薬局では、費用負担割合が１割に減額される制度である。登録している調剤薬局で様々な問題が発生したため、登録薬局を２ か所とすることができないか、保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課へ相談したが、それは不可であるとの回答を得た。

「やむを得ない理由」があれば複数登録が認められることがある、と説明されたが、私の内容では、「やむを得ない理由」に該当しない、とされた。「やむを得ない理由」とは、例えばどのようなことなのか。その判断基準は何なのか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和６年２月）【不備なし】

自立支援医療について、国の実施要綱では、「医療に重複がなく、やむを得ない事情がある場合、同一の受診者に対し複数指定することを妨げない」との考えを示しています。

市によれば、この考え方について国に確認したところ、薬局を複数登録すると一貫した医療提供体制が損なわれ、医療が適切に提供されないリスクも高まることから、やむを得ない事情がある場合を除いて、原則１薬局の登録とするとの見解を得たとのことです。

患者が安全かつ最善の医療を受けるためには、一貫した医療提供体制が確保される必要があると思います。オンブズマンも、上記の考え方は合理的かつ相当であると考えます。

そのうえで、市は、やむを得ない事情があるかどうかを判断するため申立人が利用している薬局等に対しても確認を行う必要があることから当該薬局名等を尋ねたが回答がなかった、と説明しています。

市は、処方されている医薬品が遠く離れた特定の薬局でしか取り扱っていない、その医薬品の流通量が少ない、一つの薬局では在庫が確保できない事情があるなど、個別的な事情を確認する必要がある、と述べています。

加えて、薬局を２か所登録する以外の方法について検討の余地があるとも考えていたと述べていますが、これは一つの薬局で複数の薬を完備するよう指導することも視野に入れていたのではないかとオンブズマンは理解しました。

そうすると、市は、法令を遵守しつつ申立人の要望が適えられるようにあらゆる解決方法を検討したいと考えていたのではないかと思われます。

今回の調査を通じて明らかになったことも多いのではないかと思いますので、申立人には、是非、もう一度担当課と相談していただき、現在の御自身の不便な状況の改善に繋がるよう、そして、必要に応じて、担当課から指定自立支援医療機関への確認や調査、指導・助言などが行われ解決が図られるよう、オンブズマンは切に願っています。

（14）保護課職員に威嚇された（区保健福祉部）

私は生活保護を受給している。保護課へアルファ米の借り入れを申し入れたところ、話がこじれ、担当者のＡ職員との話合いが長引き、私の声が大きくなった。時間外のため他者は職員のみだったが、Ｂ 係長と他 ２ 名が裏手から現れて、私に帰るように促したが、私としては威嚇されたように感じた。

Ｂ 係長は、部下を侮辱する行為は許さないと言い放ち、保護費支給（食費分）を三分割することを決定した。

このような横暴な対応をやめるように注意喚起することと会計の透明化を望んでいる。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和６年２月）【不備なし】

市の回答によると、職員が申請を済ませ帰るよう促したのは、就業時間が過ぎており、非常食貸与に間に合わなくなる前に申請を急ぐ必要があったからとのことです。それを、申立人としては、威嚇されたように感じたようです。

苦情申し立て内容によると、申立人の声が大きかったとのことですので、もしかしたら、声をかける職員の声もおのずと大きくなったということもあるかもしれません。しかし、その点については、その場にいないオンブズマンには状況が分からず判断できません。

しかし、申立人が非常食の申請を一つの目的として来庁していたことを考慮しますと、当日中に決裁できるようにとの配慮のもとの声掛けとも考えられ、それ自体に問題があったとは思いません。

さらに、部下を侮辱することは許さないとの係長の発言は、申立人が職員に対し侮辱的な言葉を発言したことを受けてなされたもので、オンブズマンは正当な指導と思います。

また、市の回答によると、係長が申立人の扶助費を３分割支給としたことについては、非常食貸与申請を繰り返す申立人に対し、生活維持・向上のための支援であり、妥当と考えているとのことです。

オンブズマンとしても、生活保護受給後から毎月非常食貸与の申請を繰り返している状況を鑑みると、何かしら生活を立て直す工夫が必要ではないか思います。非常食貸与は、緊急時における例外的対応というには過多な支給が４か月以上にわたり続いたということですから、その点で、生活維持・向上のための支援として３分割支給とした市の判断に問題があるとは言えません。

また、生活保護費の計算方法について、担当者が計算表に基づき扶助費の内容を説明したが、申立人の様々な発言により、申立人の疑問を理解しがたい状況であったということです。オンブズマンは計算表を確認しました。計算表の内容には何ら疑義はなく、市の業務に不備はありません。

（15）給付金相談時の暴言（保健福祉局）

私は、保健福祉局総務部地域支援・生活担当課のＡ職員から暴言を受けた。

1　Ａ職員から市民の声を聞く課の窓口の閉庁時間を17時半と伝えられたため、わざわざ市役所まで赴いたが、実際の閉庁時間は 17 時 15 分だった。しかし、A 職員は市民の声を聞く課の閉庁時間のことは一切言っていないと主張している。

2　A 職員から「明日は公休のため、代わりの責任者が対応します。」と言われたので、「部長さんですか。」と尋ねたところ、「あなたは一般常識が欠けている。」などの暴言を吐かれた。一市民に対し、許されざる言動である。

A 職員の発言はすべて市の電話に録音されているので、オンブズマンには通話記録の録音データを確認してほしい。

オンブズマンの判断 （調査結果通知：令和 6 年 2 月）【不備なし】

1　市民の声を聞く課の閉庁時間を間違えて教えられたことについて

市は、Ａ職員から申立人に市民の声を聞く課を紹介したが、閉庁時間については申立人から質問がなかったため案内していない、Ａ職員の電話機に録音装置の設置はないと回答しています。市の説明によれば、問合せ等にはオペレーターが対応しており、オペレーターの電話機には録音装置を設置しているが、内容に応じて電話を引き継ぐ担当課職員の電話機には録音装置はないとのことです。

給付金に関する問答において誤解等が生ずることがないようにするため職員が問答の内容を確認できるようオペレーターの電話機に録音装置を設置するのは必要なこととオンブズマンも考えます。他方、職員の方は通常の記録による管理で足りることのように思います。そうすると、職員の電話機に録音装置がなくとも特段おかしなことだとは思われません。

閉庁時間のことについてやり取りがあったことをうかがわせる事情があれば格別ですが、そうでなければ市がそのことについて質問はなく案内もしていないと回答している以上、オンブズマンには判断のしようがありません。

2　侮辱する発言について

市は、申立人の「責任者が対応するのですね、部長さんですか」との発言に対し、A 職員から「電話を受けた者が責任をもって対応します」と説明をしたものであり、侮辱する発言はしていないと説明しています。

上記１に述べたとおり、市はＡ職員の電話機には録音装置を設置していないと述べています。このような場合はその場にいなかったオンブズマンには発言の有無や内容についての判断ができません。

なお、常に責任者が対応することが可能かと言えば、そうではないとオンブズマンも思います。また、責任を持って対応するというのは市として当然のことですが、これと責任者が対応するというのとは全くもって別の事柄であることは明らかです。

(16)家賃の日割支給(区保健福祉部)

私は生活保護を受給している。マンスリーマンションに住んでいるが、家賃は日割り計算せず、これまでずっと、月 30 日でも 31 日でも固定の家賃で支払っている。領収書もある。退去時だけは日割り計算にするとの契約だった。

この度、事前説明もなく、勝手に、2 月分の住宅扶助費を日割り計算で支給された。この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 6 年 3 月)【不備なし】

市の説明によると、住宅扶助に関する対応については、家庭訪問時の申出内容や過去の挙証書類等から判断し、2 月分住宅扶助費の減額決定をしたとのことです。また、申立人の申出を受け、管理会社に確認した結果、当該マンスリーマンションの家賃は生活保護世帯に対しては定額で請求されていることが判明し、2 月分住宅扶助費を再認定し差額分を窓口支給する旨伝えるとともに、確認が不十分であった点について謝罪したということです。

ケースワーカーは面談時に、月の日数によって家賃に変動があることを申立人から聴取しており、また、過去に本市に提出のあった入居時見積書も日割請求であったことを確認したことから、2 月分住宅扶助費について、29 日分を支給する決定を行ったということであり、オンブズマンは、ケースワーカーが上記の確認を経た上で判断していることを踏まえると、市の業務に問題があったとまでは言えません。

また、申立人から固定家賃であるとの申出があった際、ケースワーカーは、領収書があれば差額追給する旨説明し、その後、領収書の提出がないことから管理会社に確認したとのことであり、段階を踏んで確認しようとした対応についても、オンブズマンとしては、問題はなかったように思います。

結果として支給額の誤りが判明しましたが、それまでの市の一連の対応を見ますと、申立人の申出に対して段階を踏んだ確認作業を進め、誤りが判明した後には速やかに再認定及び謝罪しており、オンブズマンとしては、誠実に対応しているように思いました。

本件苦情申立てを受け、市は、結果的にこの決定が誤りであったことを踏まえると、事前に管理会社に事実関係を確認してから決定することが望ましかったと回答していますので、オンブズマンとしても、本事例を今後に生かしていただきたいと思います。

(17)眼鏡作成手続きの拒否(区保健福祉部)

私は生活保護を受給している。3年前に A 眼科医院の処方箋で作成した眼鏡を使用していたが、A 眼科医院は閉院となった。このたび B 病院の医師から新しい処方レンズを考えるよう言われ、生活保護の公費により作成してもらうこととした。しかし、新しいレンズが合わず、その眼鏡を作成した眼鏡店に行き事情を話したところ、区役所からの書類があればレンズの無償交換ができると言われた。

そこで、保護課に相談したが、それは民民間のことであると言われた。なぜ、眼鏡レンズの件が民民間のことであり、保護課は何ら対応してくれないのか。

オンブズマンの判断 (調査結果通知:令和 6 年 3 月)【不備なし】

市によれば、眼鏡店に出向いた申立人から保護課へ電話があり、その内容は、B 病院の処方箋が誤っており、それに基づいて作成されたレンズを交換したいが、眼鏡店でレンズの 1 年保証を受けるためには区役所からの書類が必要で、その書類には、B 病院の処方箋に基づいて作成された眼鏡の度数は誤っていること、令和 2 年に作成された A 眼科医院の処方箋に基づいて眼鏡を作り直す必要があることを明記し、そこには部長印を押印しなければならないとのことでした。これに対し、保護課職員は、そのような書類が作成できるか確認して折り返すと回答し、加えて、発行できるとしても医療機関に事実確認をしなければならず時間をいただきたいことを説明したとのことです。

そして、電話を一旦切った後、改めて職員から申立人に対し、眼鏡店の保証を使ってレンズ交換をしてもらえるのであれば保護課の許可等がなくても交換して構わないこと、眼鏡店が必要とするような書類の様式や提出事例はこれまで特段ないことを確認した旨を伝えた上で、職員が眼鏡店に直接説明し、それでも区役所からの書類が必要か確認すると申し出たとのことです。

「生活保護医療扶助事務の手引き」によれば、「購入等から 1 年以下の超短期間での買い替えやレンズ交換の申請があった場合は、必ず眼鏡店で設定している保証の内容を確認すること。」とされ、その理由として、「眼鏡店によっては、1 年以内であればレンズ交換 1 回に限り無償とするなどの保証をつけている場合があるため。」としています。

本件の場合、一連の動きは、当該手引きで定められている場合に該当すると考えられ、職員が眼鏡店に対し保証内容などを確認しようとしていたとすれば、当該手引きに沿った対応を考えていたと思います。

申立人にとって「民民間」という言葉を耳にされたことで、御自身がお困りになっている事態に市が対応してくれないと考えた可能性があったことは、オンブズマンも理解するところですが、オンブズマンが今回調査した内容を踏まえると、保護課や職員は、申立人の状況に沿いながら対応に努めていた様子がうかがえました。今後も、申立人が平穏無事に過ごすことができるよう、市には、申立人の生活環境に応じた対応をお願いしたいと思います。

(18)不当な差押え予告書(区保健福祉部)

保険年金課のA担当職員から、差押予告書3通が届いた。国民健康保険料、介護保険料及び後期高齢者医療保険料の3つが未納との理由である。

年金は差押禁止財産であることから差押えることはできず、その上、「口座に振り込まれた年金は差押禁止財産との同一性を失う」という最高裁判所判決を前提にしても、世帯主につき10万円、生計同一者につき一人4万5千円程度の生存に必要な最低生活費分については、差押えをすることが禁止されているはずである。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和6年4月)【不備なし】

催告や差押予告については、法的に義務付けられた手続ではありませんが、それを行う目的は、自主納付や納付相談を促すことであることは明らかです。国税徴収法等で定められている督促を行い、本件のような長期間にわたる催告を行ってもなお納付がない状態であれば、最終通告である「差押予告書」を送付することは、健康保険制度や介護保険制度の安定的な運用に必要な財源と、納付期限内に納付している納付義務者との間の公平性の確保を図るためにも、市としては必要な対応であると考えられます。

加えて、申立人が主張している「滞納処分の停止」についても検討します。

申立人は、国税徴収法第153条第1項第2号の規定や国税庁の見解を根拠に、滞納処分の停止をすべきであると述べています。

しかし、国税庁の見解を詳細に読んでいくと、滞納処分の停止の要件は「滞納者の財産につき滞納処分の執行をすることにより、滞納者が生活保護法の適用を受けなければならない生活を『維持できない程度の状態』になるおそれのある場合」としています。ここにある「維持できない程度の状態」とは、「国税徴収法第76条第1項第4号に規定する金額で営まれる生活の程度」を意味しています。そして、市の説明によれば、同項第5号に規定する金額と合計した差押禁止額、つまり差押えをされずに手元に残る金額から判断すれば、「維持できない程度の状態」にはならないとのことです。

よって、国税徴収法の規定や国税庁の見解に照らしても、滞納処分の停止をすべき要件に該当させることは困難であると言わざるを得ないとオンブズマンは思います。

健康保険制度や介護保険制度は、病気や怪我をした場合や介護サービスを受ける場合など、人生を歩んでいく中で誰にでも起こり得るリスクに備え、国民・市民全体で一人ひとりを支えていくものです。現時点では御自身がそのような制度の恩恵を受けていないと思われるとしても、いついかなる時にそうした事態に遭遇するか分からず、今後、各種制度を利用しないとも限りません。これらの制度を維持することによって、一人ひとりの安心が守られているとオンブズマンは考えます。

（19）おむつの支給上限額（保健福祉局）

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 （調査結果通知：令和6年4月）【不備なし】

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（支給対象者に実際に支給した金額の合計額）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（現障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律）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、支給要件を幅広に設定しています。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、長期にわたり物価の大きな変動がなかったことや市の厳しい財政状況が続いてきたとは言え、申立人が指摘されているように、平成18年度の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。

2 教育・文化・観光・経済分野

(1)移住支援金の不支給(経済観光局)

私は令和 4 年 10 月に札幌市に移住してきた。当時、UIJ ターン就職移住支援事業に係る移住支援金について札幌市の公式ホームページには、当年度については予算上限額に到達しているため、また来年度に再開する旨記載されていた。

令和 5 年 4 月にホームページを確認したところ、「支援再開」と記載されており、直ぐに担当課へ電話したが、担当課の回答は、事前申請がないとできないというものだった。ならば、「事前申請必須」と記載してお知らせすべきではないか。

隅々まで確認しなかった私にも問題はあるが、「予算(上限に)到達、来年度再開」との記載は、何をどこから再開するのかについて、一般市民には理解できない。

オンブズマンの判断 **(調査結果通知:令和 5 年 7 月)【不備なし】**

申立人が札幌市に移住してきた際の、市の公式ホームページの移住支援金に係るインターネット上の画面の写しを見ると、申立人が主張するように、「移住支援金は多数の申請をいただいたことから予算の上限に達しましたので、本申請(交付申請書)の受付を停止します。」とページの最上段に赤太字で記載されています。しかし、その直後に「令和 5 年度の本支援金の取扱いは未定ですが、制度が引き続き継続する場合、4 年度に移住された方については当年度の取扱いが適用されることが想定されるため、予備申請書のご提出をお願いいたします。(中略)就業の場合は就業後 1 か月以内に予備申請書をご提出いただく必要がございます。」と赤太字で記載されていました。

申立人は説明サイトの隅々まで確認することはないと主張されていますが、そこまで確認しなくても、トップページを見ただけで、当該支援金の支給を受けるには、細かい支給要件はともかく、最低限「予備申請が必要である」ことは十分に認識することができたとオンブズマンは考えます。

今回の移住支援金だけでなく、あらゆる補助金や交付金、給付金などは、様々な要件を満たしてはじめて支給されるものであり、市民にとっては直ぐには理解できないことが多いことは事実です。しかし、行政から市民などに支給する金銭は、その名称にかかわらず、原資は税金であり、支給要件を厳格に定めた上で支給することは、行政に求められる重要な要素です。したがって、行政としては、ホームページなどで制度を周知する場合、市民に分かりやすい表現を使うことを心掛けつつも、その一方で、市民に誤った理解をされないよう、たくさんの情報を盛り込むことはやむを得ないとオンブズマンは思います。

最後に、オンブズマンは、今回の苦情について市に不備はないと考えますが、本件のような苦情申立てがあったことを踏まえ、複雑な制度であっても、市民にとってより分かりやすい表現や表記の仕方、手続の手順、問合せ方法など周知する記載内容について工夫・検討していただきたいと思います。

(2)札幌プレミアム商品券の引換(経済観光局)

札幌プレミアム商品券 2023 の購入方法はとんでもなく不便なやり方を採用している。

前回までは、特設販売所や郵便局や銀行で、短時間で購入できていたのに、今回からローソン限定になっていることが大きな疑問である。実際に、ローソンで購入してきたところ、Loppi という機械を操作し、引換券を受け取った後、レジでサインして代金を支払い、発券まで待たされるため、トータルで 15 分を要した。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 5 年 10 月）【不備なし】

商品券販売所がローソンとなったことについて、市は委託事業者の企画提案書にあったためと回答しています。この点については、事業の予算にも関わること、販売方法の如何により人件費や販売管理費等も変動することに照らすと、販売方法の選定については市の裁量が尊重されるべきですので、販売所について郵便局等を併用できたかについて軽々に判断できることではないと考えます。その他、業務委託に係る審査については、その性質上、オンブズマンの判断の中で他参加者の企画提案の内容との比較を行うことはできませんが、ローソンを販売所としたことについて、市の判断に不備はないと考えます。

市は、申込券の発券に際し、Loppi による操作を要したのは、不正購入を防止するためであり、引換券に記載された 10 桁の予約番号のほかに、購入申込時の電話番号の入力を必須とすることで、原則として購入申込者や正当な代理人以外は購入できなくなると説明しています。

オンブズマンは、予算措置が講じられている商品券事業の性質上、市民は不正利用に対して厳しい見方をすると思われることから、不正購入防止の目的は必要かつ正当なものと考えます。不正購入防止という目的とのバランスの中で、Loppi の選択がなされたとすれば、オンブズマンは市の選択の裁量が尊重されるべきだと考えます。

申立人は、レジでの商品券購入に時間がかかった、5 回サインをして代金を支払い、発券まで待たされて、トータルで 15 分を要したと述べています。

この手続は、ローソンで Loppi を操作する場合の通常の規格であり、他の同種のメディア端末を利用する場合にも同様の手続が必要となるように思いますので、オンブズマンはこの手続の行程自体に問題を指摘することはできません。

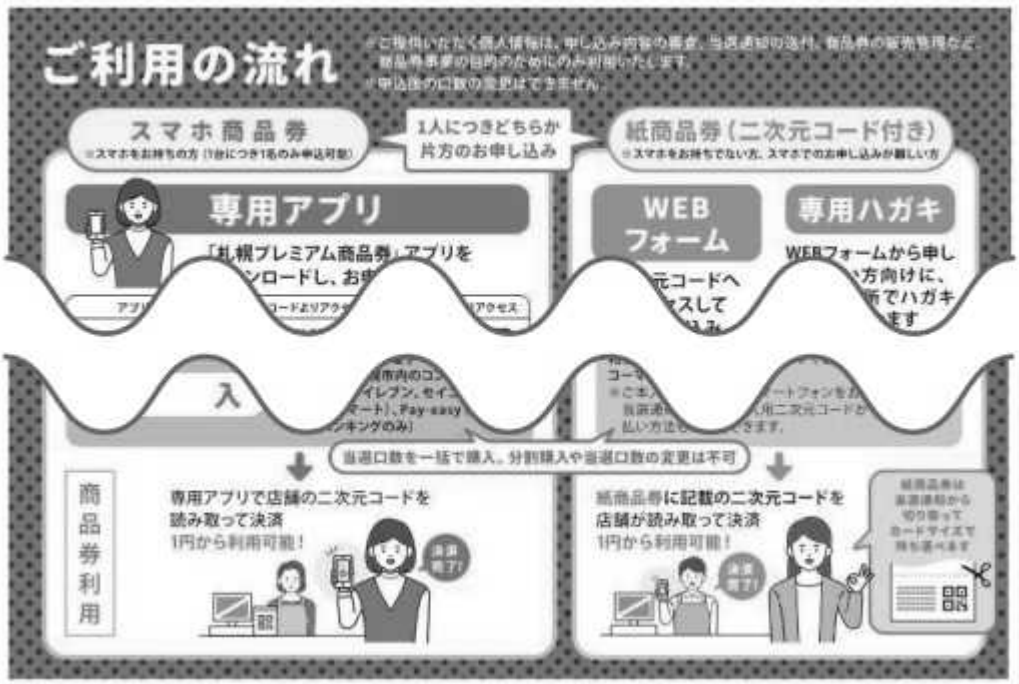
市は、販売場所や方法についての意見を真摯に受け止め、他都市の事例も参考にしながら、今後の同様の事業があった場合に活かしていきたいと述べています。

オンブズマンは、既定の条件下で効用の最大化を図るという行政に携わる者ならではの知恵の結集が求められていると考えます。

市の改善等の状況（令和６年４月フォローアップ調査）

令和５年度の「札幌プレミアム商品券」では「紙商品券（500 円券の 10 枚綴りで１冊。１人当たり最大５冊を購入）」を発行しましたが、令和６年度の「札幌生活応援プレミアム商品券」では、「スマホ商品券（１人１台のスマートフォンで専用アプリをダウンロードし使用）」及び「二次元コード付き紙商品券（１人１枚の紙券を使用）」を発行することで、以下のとおり、今回の申立てを受けるに至った商品券購入時の負担軽減を図ります。

- 商品券購入時の負担軽減策として、スマホ商品券の場合は、コンビニ払いのほか、クレジットカードや電子マネーなども可能とすることで、場所を選ばずに商品券を購入できる仕組みとしました。
- 一方、紙商品券の場合は、当選通知と一緒に商品券が届いた後に、当選口数分の金額をコンビニ払いなどで支払う仕組みのため、商品券の発券時間が生じません。
- なお、両商品券のコンビニ払いについては、直接レジで支払う方法とすることで、店舗内での混雑緩和につながるものと考えます。
- 更に、利用者・事業者双方の利便性向上を図るため、両商品券ともに１円から利用できることとしたほか、自動精算システムを活用することで、事業者において商品券換金時の作業が生じないよう改善しております。



（3）図書の取置期間（教育委員会）

私は、現在、区民センター図書室を主に利用しており、借りるために予約した本が受取り可能となった場合、札幌市中央図書館からハガキにより連絡をもらっている。そのハガキには、取置期限、休室日及び割当日などが記載されている。

以前、取置期限は配達された日の翌日から 7 日間を想定し記載しているとの説明を受けていた。しかし、先日、配達されたハガキの取置期間は 5 日間であった。取置期間における 1 日、2 日というのは、とても貴重な日数である。今回のトラブルは、当然改善されなければならない問題であると思う。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 5 年 11 月）【不備なし】

札幌市図書館資料館内利用及び館外貸出事務取扱要綱第 14 条第 2 項には、貸出準備ができたことの連絡をした図書の取置期間について、ハガキにより連絡したときは連絡した日から「12 日間」と定められています。また、取扱要領第 8 条第 2 項には、上記ハガキ連絡の場合、「ハガキの作成日」を連絡した日とみなす、そして、図書室等においては「ハガキの作成日の翌日」を連絡した日とみなす、と定められています。

次に、電子メールや電話で連絡する場合には、取置期間を連絡した日から「7 日間」と定めています。これは、市民の一般的な生活パターンが 1 週間を基本的なサイクルとしていることが多いことから、1 週間あれば貸出予約した本を受取りに来るための期間として十分であると想定したものであると思います。他方で、それより長期の取置期間を設けると、多くの市民が貸出予約の順番を待っている状況において、次に予約している市民が貸出まで待たされる期間が長くなってしまいます。

その上で、ハガキで連絡する場合の取置期間が「12 日間」であるのは、ハガキの作成・発送作業が発生することに加えて、配達日が郵便事情により前後する可能性があることを織り込んでいるからであろうと思います。取置期間に不確実さが考慮されているとすると、図書館側で取置期間を 7 日間確保できるように発送事務を行ったのであれば、結果として取置期間が 7 日間を満たしていなかったとしても、市の不備を問うことはできないと思います。

市によれば、区民センター図書室は切手等金券を取り扱うことができないため、中央図書館にハガキを回送した後、中央図書館から発送しているとのことです。また、郵便配達日数を更に考慮して取置期間を延ばすことは、電子メールや自動電話を活用している利用者との均衡や、後順位の貸出予約をされている方への 1 日でも早い貸出の実現を図っていくためにも現実的ではなく、対応できないものと考えると述べています。

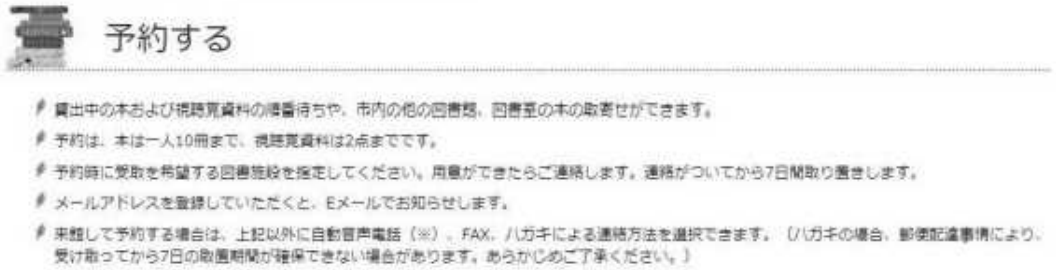
オンブズマンは、本件苦情申立てについて、市の対応に不備を認めることはできません。

ただ、取置期間が７日間であることについては、取扱要綱等の規定を見てはじめて確認することができましたので、市はこれを明確にするためにも、取置期間について「利用案内」等に掲載すること等により利用者に周知していただき、本件苦情申立てのような事態の発生が極力少なくなるよう留意してほしいと思います。

市の改善等の状況（令和６年４月フォローアップ調査）

令和５年 11 月に、図書館のホームページ及び利用案内において、取置期間が７日間であること、ハガキの場合は、郵便配達事情により受け取ってから７日の取置期間が確保できない場合があることを明記して、利用者への周知を図っています。

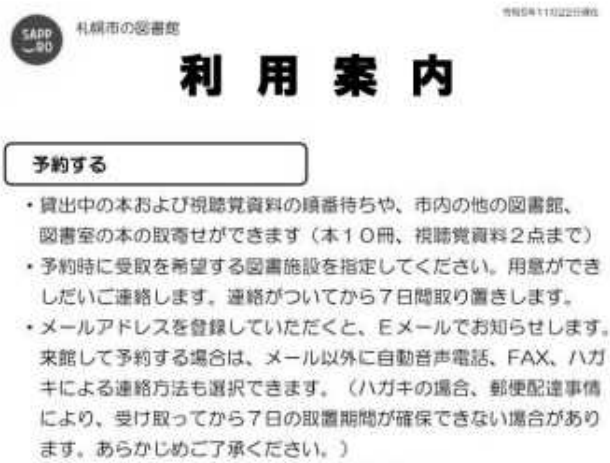
～図書館のホームページより該当部分～



予約する

- 貸出中の本および視聴覚資料の順番待ちや、市内の他の図書館、図書室の本の取寄せができます。
- 予約は、本は一人10冊まで、視聴覚資料は2点までです。
- 予約時に受取を希望する図書施設を指定してください。用意ができたらご連絡します。連絡がついてから7日間取り置きします。
- メールアドレスを登録していただくと、Eメールでお知らせします。
- 来館して予約する場合は、上記以外に自動音声電話（※）、FAX、ハガキによる連絡方法を選択できます。（ハガキの場合、郵便配達事情により、受け取ってから7日の取置期間が確保できない場合があります。あらかじめご了承ください。）

～利用案内より一部抜粋～



札幌市の図書館

利 用 案 内

予約する

・貸出中の本および視聴覚資料の順番待ちや、市内の他の図書館、図書室の本の取寄せができます（本１０冊、視聴覚資料２点まで）
・予約時に受取を希望する図書施設を指定してください。用意ができしだいご連絡します。連絡がついてから７日間取り置きします。
・メールアドレスを登録していただくと、Ｅメールでお知らせします。来館して予約する場合は、メール以外に自動音声電話、FAX、ハガキによる連絡方法も選択できます。（ハガキの場合、郵便配達事情により、受け取ってから７日の取置期間が確保できない場合があります。あらかじめご了承ください。）

3 土木･建築分野

(1)除雪受託業者に怪我を負わされた(区土木部)

私は道外に在住している。来札時に、地下鉄駅付近の駐輪場で除雪作業中だった誘導員に、突然、止められたため、私の後ろにいた家族が転倒し、私も転倒した。家族が怪我をしたため、すぐに警察と救急車を呼んだ。本件事故直後、現場責任者はその場におらず、しばらく経ってから現れた。私が、道路使用許可証を見せるよう要望したところ、見せられたのは紙一枚のいい加減なものだった。

区土木センターの担当者は、本件事故について業者の虚偽報告を調査･確認しないまま鵜呑みにしている。誘導員を配置していたので責任はないとの回答であり、一方的で、とても看過できるものではない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年5月）【趣旨沿い】

事故の発生状況についての両者の言い分は対立しており、その場にいなかったオンブズマンには判断できません。

事故発生時、現場代理人と誘導員が上司と土木センター長に電話で状況を報告したことは適切な対応であったと思います。ただ、オンブズマンとしては、道路使用許可を得ていない違法な作業を行っていたのではないかという申立人の疑念を解消するためにも、速やかに書類を見せ、正規の手続きを踏んだ作業であることを説明した方が良かったのではないかと思います。

次に、申立人と申立人の家族が病院に搬送された後の対応については、怪我をされた方のその後の状況を確認する必要はあったと思います。業者側としては、自分たちの責任ではないという認識だったのかもしれませんが、申立人としては、いい加減な下請け業者による除雪作業のために怪我をさせられたとの認識です。もう少し丁寧に誠意のある対応をしていれば、ここまでの苦情にならなかったのではないかと大変残念に思います。

また、混乱の中、土木センターにどこまで詳細な報告があったのかオンブズマンには分かりません。ただ、市への旅行者が除雪作業現場で救急搬送を必要とするような怪我を負ったことについては、責任の有無はさておき、土木センターとしては、まずはお見舞いの気持ちを先方に伝える必要があったのではないかとオンブズマンは思います。市におかれましては、今後、申立人に対し、事故後の対応が十分ではなかった点を謝罪するとともに、改めて事故状況について丁重な説明を行い、事故責任の有無や再発防止策について話し合っていただきたいと思います。

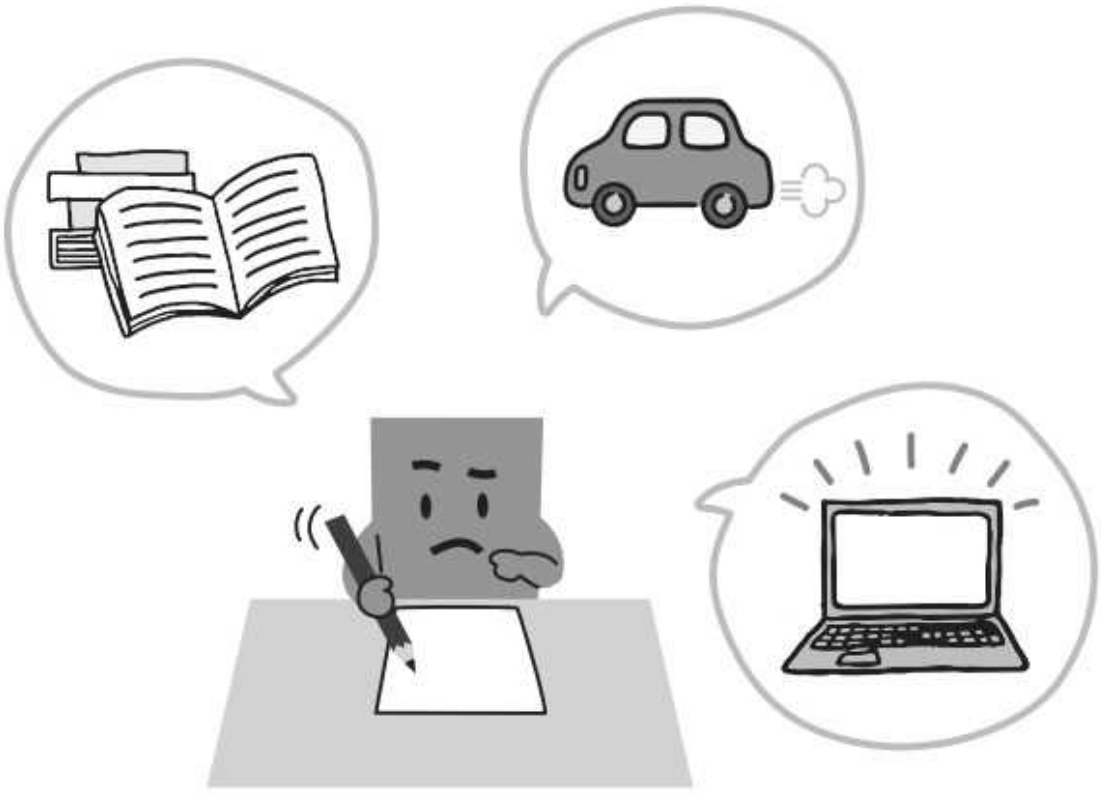
最後に、観光都市を目指す札幌市においては、今後も、海外の方を含め観光客等は増えていくことが予想されます。万が一、事故が起こった場合には、「地元ではない土地で怪我をしたとき」の不安や心細さに寄り添った対応を心掛けていただきたいと思います。

市の改善等の状況（令和５年10月フォローアップ調査）

申出人に対し電話にて、道路上での作業に伴って怪我をされた事実と、対応の丁寧さを欠いたことに関して、改めてお詫びしました。その上で、改めて直接自宅に伺い、説明、謝罪することを提案する予定でしたが、電話中、申立人からは「謝罪は求めていない。」との申し出があり、訪問については実施しないこととなりました。

本件を受け、受託業者に対しては、安全管理に関する会議等の機会を通じて、第三者事故の発生防止や、除排雪作業全般に係る安全管理を徹底するよう指導するとともに、計画書等書類の精査、現場パトロール等により、適宜その実施状況について確認を行っていく予定です。

また、課内職員に対しても、研修を実施する等、市民対応力の向上を図っていきます。



（2）土砂災害警戒区域に指定された（都市局、区土木部）

このたび、道道ののり面上端にある私の所有地が土砂災害警戒区域に指定された。

かつて道路ののり面として造成された急傾斜地により、現在の安全基準からは危険と認定されたのだから、その道義的責任は設置者にある。

ついては、土砂災害警戒区域指定部分の民地について買収または寄付の途を開いてほしい。そのために、関係部署・公共団体間を横断的に調整して公共団体を代表する統合された交渉窓口を指定して、交渉が開始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 5 年 12 月）【不備なし】

土砂災害防止法は、土砂災害警戒区域を指定し、ハザードマップの整備や防災教育を行うことなど、土砂災害警戒区域における警戒避難体制の整備等を定めています（同法第 7 条及び第 8 条）。一般に、ハード対策が直接的で具体的な対策であるのに対して、ソフト対策は拘束性の比較的緩やかで全体としての損失を防ぐ対策がイメージされていますので、土砂災害警戒区域の指定はソフト対策であると整理することができます。

土砂災害警戒区域内における制約事項については、宅地建物の売買に当たり、警戒区域である旨を重要事項説明に加える義務があるとのことであり、土地利用への制約事項はソフト対策にとどまり、開発行為や建築行為などの土地への直接的な規制が行われるものではないと理解できます。土砂災害警戒区域に指定されても管理等の方法が変わるものではないと考えられます。

市の説明によると、当該のり面は、土砂災害警戒区域に指定される前から、擁壁の設置によって整備が完了しており、かつ、日常的な管理として、点検及び道路パトロールが継続的に行われているということです。

そうしますと、土地の管理責任については、所有者の自己管理が原則であることに加えて、札幌市では全市的に防災カルテを作成し、災害に至る可能性のある個所の点検を行っているところ申立人の所有地はカルテの対象とはなっていないということ、さらに、土砂災害警戒区域の指定状況は札幌市を含む石狩振興局管内で 1,000 箇所を超えることにも照らすと、土砂災害警戒区域に指定されたということだけで、市が土地の寄付受理及び買収を検討するのが難しいのはオンブズマンとしてもやむを得ないことと思いました。

その一方、本件は、土砂災害警戒区域の指定範囲が官民の土地に跨っていること、また、北海道の道路整備工事に起因して造成された経緯を踏まえると、亀裂、高さの変動、崩れなど民有地側の変状等が見受けられれば、必要に応じて調査を行い、原因が道路側に認められた場合には、市には直ちに対策工の実施を検討していただきたいと思います。

なお、申立人が総合的に対応してくれる部署がないと述べておられる点については、前記のとおり土地の寄付受理が難しい以上、オンブズマンとしても、そのための総合的な窓口を指定することは難しいと考えます。

（3）自宅前の舗装工事（区土木部）

自宅前の歩道と車道の舗装工事が行われたが、一切説明がなかった。工事後には歩道部分にかなりの傾斜がついており、そのせいで、駐車時に車が地面と接触したり、車種によっては駐車することができなくなった。また、小さい子どもたちが転倒して怪我をしている。さらに、車両乗り入れ部分の低下縁石の数も事前説明なく勝手に決められた。

道沿いの住民に対する説明会を開催するか、自宅訪問して説明してほしい。また、舗装をやり直す、若しくは、元々の砂利道に戻してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年12月）【不備なし】

市の説明によれば、本件のような既存道路の改良工事については、周辺住民への事前説明会等開催などを義務づける規定はなく、一般的に行っていないとのことですが、当該工事は作業前に工事請負業者が文書により当該工事の説明と周知を行い、その後も現場作業完了まで週間工事予定表を記載したお知らせを配付しているとのことです。幹線道路などを新規に計画し工事を行う場合には住民に対し事前説明会等を行い、計画等について意見を求める必要はあると思いますが、本件の場合は、舗装工事であり、事前説明会を行わなかったとしても、市の業務に不備があったとは言えないと思います。

当該歩道は、車寄せ部分の傾斜を緩くすれば、歩道の平坦部が狭くなり、歩行者の不便が増す一方、歩道の平坦部を広く取れば、車寄せ部分の傾斜が急になり、車の乗り入れにおける障害が発生する可能性や小さな子どもが傾斜部を歩いた場合の危険性が増すという、相反する条件の中で、法律上の規定の範囲（歩道の平坦部が1m以上、車寄せ部分の傾斜が15%未満）で設計されており、現状の傾斜がつくのはやむを得ないと思います。

駐車時に車が地面と接触したり、駐車できないという点は、当該車種の特性によるものとも考えられます。当該歩道の傾斜は規定の範囲内であること、また、申立人の車は駐車が可能であることを考えますと、舗装のやり直しや工事前の状況に戻すことはしないという市の対応に直ちに問題があるとまでは言えないように思います。

現状の傾斜がつくのはやむを得ないことからすると、小さい子どもの転倒事故については大人が注意して防止するしかないと思います。

また、低下縁石の数については、数が多ければ多いほど、歩道に占める平坦部は狭くなり、歩行者の利便性・安全性は損なわれます。このため、市が、状況に応じて切下げ幅を決定して、低下縁石の本数を必要最小限に留めることには合理性があるとオンブズマンは判断します。

なお、市の説明によると、申立人を含め2名の他に不満を持っている方は特定できていない状況であるとのことです。そうだとすれば、市が、要望を挙げられた方に個別に対応する方法が妥当なのではないかと思います。

（4）タイヤ破損の補償割合（区土木部）

自動車で市道を走行中、道路上の穴が原因でタイヤが破損した。

すぐに土木部に電話したところ、A 職員が自宅を訪れ、2 割か 3 割補償と言われたが、後日、電話で 4 割補償となる旨を伝えられた。道路の維持管理を行っていれば防げたのに、運転者の過失もあると言われたことに納得がいかない。また、補償割合は金銭がからむ内容なのだから、口頭ではなく書面で説明するべきである。

免許証と車検証の写真を撮られたが、何に使うのか説明がなかった。

オンブズマンの判断 （調査結果通知：令和 6 年 1 月）【趣旨沿い】

1　道路の維持管理責任及び過失割合について

申立人が運転走行中に本件穴ぼこにタイヤが落ちて破損したことにおいて、市の責任の有無及び程度、並びに申立人側の過失の有無については、いずれも法律に基づき紛争の解決が行われる問題です。現在、申立人と市との間で示談交渉が行われており、話合いで決着がつかない場合、司法手続の中で解決が行われる必要があります。

オンブズマンは、オンブズマン条例に基づき、中立公正な立場において市の業務に対する苦情について、市の不備等を指摘する立場にありますが、本来的に司法手続で判断されるべきことについて司法の判断を先取りするような意見を述べることはその役割上できません。

よって、過失割合の妥当性や市の道路の維持管理責任について、オンブズマンの判断を述べることはできません。ご理解とご容赦を願いたいと思います。

2　過失割合の説明について

運転者の過失もあると言われたことに納得がいかないとの申立てに対しては、穴ぼこを原因とした事故について市が全額賠償すると考えておられる被害者の方が一定数いるため、運転手にも過失割合が生じること、また、今年度に担当課で対応した穴ぼこによる事故において賠償した事例を踏まえ過失割合の目安について説明したとのことです。

オンブズマンも市の説明した内容や補償割合の説明方法で通常は問題ないようにも思いますが、被害者との間で見解が分かれるときは文書で説明することが相応しい場合があると思いますし、過失割合が生じるとする市の考え方について、事例や背景に即して、より丁寧に説明するなど改善の余地はあったのではないかと考えます。

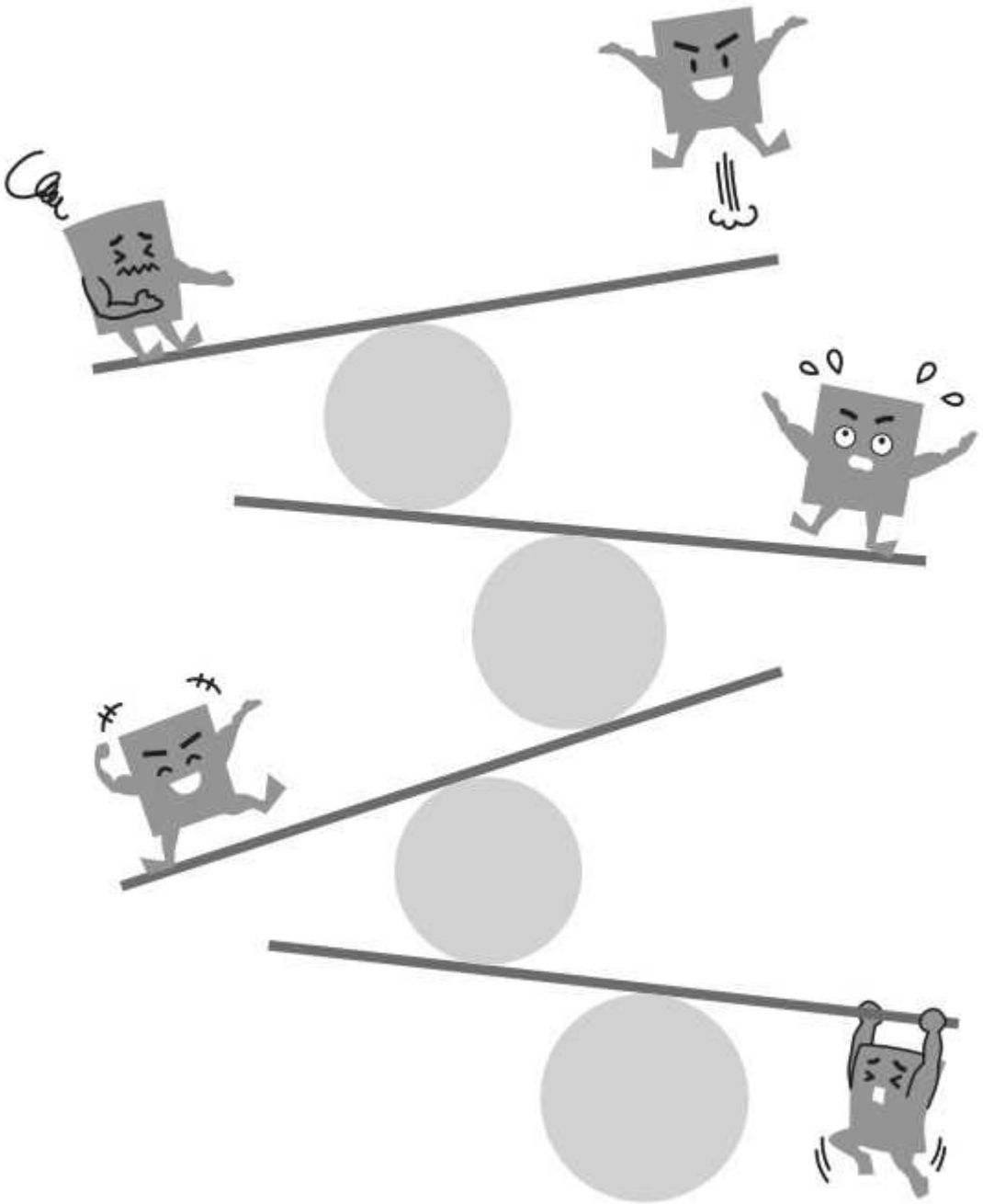
3　提示した免許証や車検証の利用について

申立人に運転免許証や自動車検査証の提示を求めたことについて、それぞれ運転免許証は本人確認のため、自動車検査証は賠償責任保険を利用するため必要であったと思いますが、市も認めているように、これらの写しを何に使うかの説明は不足していたとオンブズマンも考えます。

市の改善等の状況（令和６年４月フォローアップ調査）

本件につきましては、申立人の代理人である弁護士より受任通知が届いています。その中で具体的な損害額について、追って連絡が来るとのことで、その連絡を待っている状況です。

なお、今回の件を受けて、他の道路瑕疵申出者に対しては、示談交渉における過失割合の考え方や、提示いただいた情報の用途について、説明するなどより丁寧に対応しているところです。



4 環境分野

(1)公園トイレの冬期封鎖(建設局)

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っても、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にあり、特に東区内の公園のトイレが減ったと感じている。

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。今まで冬期間も使えていたトイレの封鎖もいかがなものかと思う。

オンブズマンの判断 **(調査結果通知：令和5年12月)【不備なし】**

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です。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、その中でも街区公園（主に街区の住民を対象とした標準的な施設が配置される公園で、その公園の主たる利用者が居住する範囲が250m、標準面積0.25haのもの）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。

5 税・財産分野

(1)納税相談に応じてもらえない(財政局)

私は、市税の差押通知書が届いたため、市税事務所納税課に電話し、次の給料で全額支払いたい旨伝えた。しかし、既に差押手続が進んでおり、それは無理だと言われた。また、差押える金額について伺ったが、回答はなかった。法に則って行うと言われたが、法のどこに明記されているのか、明記しているところを教えてほしいと伝えたものの、これについても回答はなかった。別な者から連絡がほしいと伝えたが、「電話しない。必要がないから。」とのことだった。

私からの要望を全て拒否するという対応をされた。高圧的であり、市の不誠実な対応について苦情を申し立てる。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年6月）【不備なし】

正しく納税することは、私たちの義務です。

住民税は、地域の暮らしを支える行政サービスの活動費に充てられ、地域住民の生活を保障する大切な財源となっています。

他方、税の徴収事務は金銭を取り扱うもので、丁寧かつ適正に執り行われなければならず、全ての住民に応分の負担を強いることを踏まえると、法に従って厳正かつ公平に行われることも必要です。

オンブズマンは、聞取り調査の際に、申立人が過去にも市税を滞納した経過があると、市から説明を受けました。また、差押予告書を送付したが、申立人からは連絡がなかったとの説明も受けました。

申立人が預金を全額差押えられてしまうと生活できなくなると主張したことに対して、差押禁止額の計算方法に基づき具体的な額を計算しようと、申立人の給料の手取額など必要な情報を担当係長が確認しようとしたことは、オンブズマンとしても、むしろ必要な対応であったと考えられます。そして、申立人から、何の法律に基づくのか、なぜ差押えを待ってくれないのかと別の質問を受け、続けて電話対応を別の人に代わってほしい、さらに納付書を送付してほしいとたて続けに言われたとすると、一つ一つの説明が仮に不十分であったとしても、責めることはできないのではないかとオンブズマンは思います。

税の徴収事務は、市民に公平に行われる必要があります。したがって、担当課職員の誰に電話を代わっても同じ趣旨の回答となると思いますので、電話対応者の交代を謝絶するのも致し方ないことと思います。

申立人への電話対応全般を通じて、オンブズマンには担当係長の対応に丁寧さを欠いたと認められるような点を見い出すことはできません。そのため、担当係長の対応は、横柄で高圧的、市民を見下す不誠実であるとも認められません。

（2）決済アプリによる電子納税の納付確認漏れ（財政局）

私には税の滞納をしていた事実はあったが、差押えをする旨の封書が届いたため、スマートフォン決済アプリを使用してその税を納付した。しかし、翌月、自宅に郵送で差押通知書が届き、税を滞納しているとして給料を差押える旨が記載されていた。職場にも差押通知書が届いたことにより、精神的に辛い状況である。

税を納付済みであるにもかかわらず、なぜ自分の職場に「滞納している」旨の情報が通知されてしまったのか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年12月）【趣旨沿い】

電子納税と滞納整理の運用状況について、市の回答によると、電子納税では入金までに3～4週間を要するが、「速報データ」で納税情報の提供を受けていた、担当課が使用している「滞納整理システム」に「速報データ」が連携されるようシステム改修が行われている途中であった、とのことです。そのシステム改修が完了するまでの間は、「速報データ」の情報が連携している「収納管理システム」の画面を参照する、又は速報データを抽出したエクセルファイルを確認することとなっていた、とのことです。

ところが、本件事務処理において、市は、所定の確認を怠っていた不適切なものであったと回答しており、オンブズマンも厳正な事務処理が求められる税に関する納付状況の管理を行う上席者の不備について厳しく指摘する必要があると考えます。

その原因として、事務処理の効率化を図るため、「速報データ」の情報を確認する作業を折衝記録への情報入力に落とし込んだことで、「速報データ」を直接確認するという本来のルールの運用が曖昧となり、結果的に折衝記録に過度に依存して納税状況を確認するという運用につながったのではないかと、オンブズマンは思いました。

市によれば、令和5年11月に「速報データ」を「滞納整理システム」に連携するシステム改修が完了したとのことですので、ハード面での本件と同様のミスが起こることはなくなりました。

しかし、本来のルールを担当課内の事務処理の流れに置き換えるとき、そのルールの意味が曖昧になると、本件と同じような事態がヒューマンエラーとして起こることがあり得ると思います。市には、「複数の目で見る。」ことはもちろん、「常に基本に立ち返る。」、「事務処理を行う際には少し視点を変えた事項も入れる。」などの当たり前で工夫も加えたチェックを行うことで、公務に対する信用を失わせる結果が繰り返されることのないよう、注意・確認の徹底と適切な業務管理をお願いします。

6 その他の分野

(1)地下鉄の振動調査(交通局)

当法人が所有している物件の入居者から、建物の振動についてクレームがあり、調べてみたところ、地下鉄が駅を発車するタイミングで振動が起こることが判明した。そこで、地下鉄を所管する交通局に調査等をお願いしたが、合法的な点検調査を行っており異常がないため、あらためての調査はできない旨の回答を得た。

物件オーナーとして入居者へ対応する必要性から、交通局に地下鉄を原因とする振動について調査もしくは修繕を行っていただきたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年7月）【趣旨沿い】

市は、地下鉄については法律上、振動について対策を講じることを定められておらず、法や条例などによる規制がないこと、地下鉄車両の安全な走行を確保するため、法律上に定められた地下鉄の保守整備を行っていることから、交通局として調査を行ったり対策を講じる必要はないとの見解を述べています。

オンブズマンは、対策を講じるべき基準値が定められていないことや法に定められた保守整備を行っていることを理由に、振動の訴えを看過してしまうのでは、地下鉄に関連する市民からの申出への対応を行ったとはいえないと考えます。

交通局によれば、申出の内容から受忍の限度を超えるような振動とは受け止めていないため、対応すべき案件と判断していないとのことです。ただ、オンブズマンとしては、願わくば、市民の悩みの相談を受けて、一緒に考える姿勢を示していただきたいと思います。

また、市によれば、これまで当該ビルに関して振動の苦情を受けた記録は残っていないとのことです。しかし、経年の変化の中で過去になかった苦情が今後も発生しないとは限りません。当該ビルの老朽化も鑑みると、様々な要因が絡み合っているように思われ、振動の原因や因果関係を特定することがたやすくないことはオンブズマンも承知しています。しかし、オンブズマンは、市が鉄道事業者として施設や車両を保有整備し旅客の運送を行っている以上、走行に起因する地下鉄周辺地域への影響について、全くの無関係とはいえないと思います。

市には、市民の声に耳を傾けていただき、法的義務の有無にこだわらず、市として何かできることはないかという姿勢をもって、可能な限り市民に寄り添った対応をしていただきたいと思います。

市の改善等の状況（令和5年10月フォローアップ調査）

交通局として振動調査を実施する方針で申立人に連絡したところ、振動が止まったとのことであったため、今後同様の振動が発生した場合には連絡をもらうよう伝え、いったんの対応を終了することとしました。

（2）市営住宅の入居者募集（都市局）

私は市営住宅に住んでいる。同じエリアに住む住民Aが迷惑行為をするため、2世帯が退去してしまった。それ以来、新しい入居者が入らず困っている。空室は6年程続いており、現在は、10部屋のうち5部屋しか入居していない。

新しい入居者が入らないため、住民が増えず、高齢化し、雪かきや班長などの役割が大変になっている。市は、入居者同士のトラブルを避けるために新しい入居者は入れないという。そう言いながら、一方で、退去後の部屋の原状回復はしている。矛盾しているし、税金の無駄遣いだと腹立たしく思う。

せめて、住民Aからの影響が少なそうな部屋には新しい入居者を入れてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年8月）【不備なし】

⑴　入居者募集停止と居住者退去後の部屋の原状回復の矛盾について

市は、令和3年度より前は、修繕をする前に、近隣に迷惑行為を行う住民がいるか否かを確認していなかったが、令和3年度以降は、修繕を行う指定管理者が公社に確認し、該当者がいる場合は、未修繕のままとし募集も行っていないと説明しています。したがって、現時点においては修繕だけ行って募集はしないといった矛盾は解消されているものとオンブズマンは考えます。

⑵　同エリアへの入居者募集について

オンブズマンとしては、新規に入居される方が、現在居住されている方と同程度の迷惑行為を被る可能性は極めて高く、基本的に迷惑行為を行う住民がいる限り、入居者募集は行わないという公社の判断はやむを得ないものと考えます。今後、当該物件については、年3回の定期募集ごとに、公社において状況を確認の上、募集に適しているか否かの判断をしていただき、募集可能となれば、速やかに入居者を募るようオンブズマンからも要望します。

住民同士の助け合いや外部からの支援についても、さらに検討の余地があるのではないかと思います。たとえば、市の説明によれば、自治組織としては、住民の話し合いで、柔軟に調整することも可能とのことです。市からは、公社が窓口となって自治会に相談することも可能と聞いておりますので、公社に相談してみるのも一案かと思います。

また、今一つの解決策としては、市営住宅内の別の場所に移動することが考えられます。転居費用は自己負担となるものの、転居希望先に空室があれば市が斡旋することは可能であるとのことでした。

オンブズマンは、市や公社は、もっと早い段階で、こうした方法を提案することもできたのではないかと考えます。少なくとも、入居者の募集は行わないとしたのであれば、同時に、住民の窮状を改善する方策についても検討すべきではなかったかと、オンブズマンは残念に思います。

（3）照会への回答遅延（市民文化局）

札幌市の公式ホームページから照会を行ったところ、これに対する回答が遅延した。

回答が遅延した理由について、担当課から「照会項目が多岐に渡っている。」との説明を受けたが、照会内容は主にその業務過程において作成・整理・保管している情報や情報公開文書名などであり、回答内容もその作成に時間を要するものではないと思う。

「札幌市自治基本条例」の趣旨や「札幌市広報広聴事務取扱規程」に違背した対応を改めることを求めるため、本件申立てを行う。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和5年8月）【趣旨沿い】

担当課によれば、担当者が回答の起案処理を失念してしまい、申立人の指摘を受けてこのことに気がついたが、他の業務が立て込んでいてすぐに対応できず、他部署との調整に時間を要したため、回答が遅延したとのことです。

オンブズマンは、担当者が回答の起案処理を失念したのみならず、気がついたにも関わらず、申立人への連絡もせず、他の業務の多忙さを理由にすぐに対応しなかったことは問題だったと考えます。

市は、本件申立ての問題を踏まえ、事務処理の進め方を改善し、照会への回答を作成するための新たなルールを作ったとのことです。市には今後、同様の理由で回答が遅延することがないよう努めていただきたいと思います。

ところで、申立人は、回答内容の作成に時間を要するものではないと主張しています。

これに対し、市は、申立人からの質問は、長期的な視点での検討が必要なため直ちに回答することが難しいところがあった、また、質問量が次第に増えていくなど、対応に苦慮していたと述べています。

市の回答を見ていくと、「質問数」は合計126個に及びます。また、「調整を要した部署」については、総務局、建設局、まちづくり政策局、財政局と多岐に渡ります。

市によれば、申立人の照会への回答を作成するために膨大な時間を消費し、業務に多大な支障をきたしていることから、札幌市広報広聴事務取扱規程第7条第1項で定める7日以内の回答という原則を一律に適用することは非常に困難であるとのことです。

確かに、申立人と担当課のやり取りの内容からすると、オンブズマンも市の述べるとおり一律の適用が困難な場合があると思います。

市は、期間内に回答が難しいと予想される場合は、あらかじめその旨をお知らせするなどのルールを作ると述べていますので、遅れる理由なども併せてお伝えすることで、市民の信託に誠実に応えるよう、配慮をお願いしたいとオンブズマンは願います。

（4）町内会への交付金を停止して欲しい（区市民部）

私の住んでいるところの町内会は、全世帯数に対し、加入数が少なすぎる。町内会の役員は実際の加入数より少なく申告して、町内会費を着服していると思う。

このような不正を働く町内会に対し、市から町内会連合会を通じ、交付金を支給していることはおかしい。

区市民部地域振興課へ行き、予算の執行停止を求めたが承諾してもらえなかった。

私が調べた関係者の証言があるので、それを元に査問委員会を開いてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 5 年 12 月）【不備なし】

申立人は、当該町内会が発行する冊子の数値をもとに、全世帯数に対し加入数が少なすぎる。また加入数に端数がなくピッタリなどあり得ないので、町内会の役員が加入数を実際より少なく申告して、町内会費を着服していると主張されています。

これに対し市は、町内会は加入している会員の総意により自主的、民主的に活動している組織であることから、市の管理監督権はなく指導もできない、また、町内会費についてもそれぞれの町内会の責任において運用されていることから市が関与することはないと回答しています。

オンブズマンとしても、町内会費の用途や運用方法に関し、市は介入すべき立場にはないと考えます。

よって、町内会の運営方法や活動内容の在り方については、町内会の当事者同士で話合いを行い、解決することが適当であるとする市の見解は妥当であるとオンブズマンも思います。

また、申立人は上記の疑義を理由に、市に交付金の執行停止を求めています。

これに対し市は、交付金が地域における住民組織の自主的な運営及び活動を行う町内会の事業等に対し交付しており、その決定取消は、助成金を本来の目的とは違う他の用途等で使用した場合や交付決定の内容や条件に違反し、市長が交付を不適当と認めた場合に限られるとのことです。その上で、要綱及び交付の条件に違反していないことについて確認しているとのことです。

ところで、申立人は、町内会が実際より少なく加入数を申告することで徴収した町内会費の一部を隠し、不適切な用途に流用しているのではないかという疑いを持っておられるのではないかとオンブズマンは思います。一方、助成金については、実際の加入数より少なく申請した場合、加入世帯数に応じ配分されるので、助成金は本来の金額より少額となるとのことです。

オンブズマンとしては、規定の交付金の給付の要件に違反していない以上、町内会費の取扱いの問題を理由に交付金の執行停止を求める申立人の主張には無理があると思います。

申立人には、町内会が独自に徴収する町内会費と市が交付する助成金の取扱いが異なることをご理解いただきたいと思います。

（5）情報開示を拒否された（区市民部）

私は自分の町内会の公表されている世帯数に疑念を抱き、申告に不正があるのではないかと疑っている。そのため、まちづくりセンター所長に対し、設立時からの加入世帯数の推移について情報開示を求めたが、町内会長が開示を拒否したので情報を出さないと言われた。

これらの情報は一般人が閲覧したり使用したりする権利があると考える。

町内会の加入世帯数の推移について情報開示してもらうためにどのような方法があるのか教えてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和6年4月）【趣旨沿い】

1　各単位町内会の加入世帯数調査結果の保有状況について

市の説明によれば、各単位町内会の加入世帯数の調査結果（以下「調査結果」という。）は、市の交付する助成金の算出根拠となることから、「会計経理に関する公文書」に該当し、札幌市公文書管理規則において保存期限が5年と定められているとのことであり、平成29年度以前の情報については既に廃棄され、市として情報を保有していないとのことです。

申立人は可能な限り過去に遡った情報提供を求められていますが、定められた保存期限を超えた平成29年以前の調査結果については、市に情報提供を求めることはできないとオンブズマンも思います。

2　調査結果の情報開示の方法について

市によれば、申立人の求めに対し、申立人が本件町内会とトラブルを抱えているという背景があったほか、当初、まちづくりセンター所長は調査結果を単位町内会から町内会連合会に提供された文書ととらえていたため、情報提供に当たっては町内会の了解が必要である旨を伝えたとのことです。

しかし、本件調査において市は、加入世帯数の情報提供については調査結果を保有しているまちづくりセンター、地域振興課又は市民自治推進室にお問い合わせいただければ、保存期間内の情報を口頭またはメモ等により情報提供をすると述べています。

オンブズマンは、町内会と申立人との関係性を少しでも円滑なものにしようと調整に力を尽くされるまちづくりセンター所長のご苦労は大変なものであると感じました。

一方で、調査結果については、申立人が本件町内会とトラブルを抱えているという背景があるとしても、公文書である以上、公文書の取扱いの定めに基づいた対応をする必要があると考えます。

オンブズマンは、調査結果が市の交付する助成金の算出の根拠として市に提出されたものであり、市の所有する公文書であることについて、申立人のみならず本件町内会にも説明していただき、公文書としての取扱いについて双方の理解を得た上で、今後の調整に活かしていただきたいと思います。

Ⅲ　オンブズマンの発意による調査(令和5年度)

1　ものづくり産業の担い手確保

札幌市オンブズマン　田村　智幸

調査の趣旨

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、業界を問わず、人手不足が深刻化しています。

特に、近代日本の発展を支えてきた「ものづくり」産業については、中小企業を中心に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、ものづくり産業を発展させるに当たっては、次世代への技術力の円滑な継承といった長期的な視点が必要であり、熟練した技術者から若い世代にいかに技術を継承していくかも重要であると考えます。

現在、札幌市では、令和4年度から令和13年度までの10年間の総合計画「第2次札幌市まちづくり戦略ビジョン」の基本的な方向に沿って、様々な施策が実行・計画されていると承知しています。

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といたしました。

市の回答

1　札幌市における「ものづくり産業」の人手不足や従事者の高齢化に関する市としての現状認識

少子高齢化による生産年齢人口の減少が進展する中、ものづくり産業（製造業・建設業）における人手不足は深刻化しています。

令和5年（2023年）10月時点の道内の有効求人倍率は、全職種で1.02倍であるのに対し、生産工程の職業で2.32倍、建設・採掘の職業で4.51倍であり、ものづくり企業における採用環境は厳しい状況にあります。

また、国勢調査によると、市内製造業における35歳未満の若年就業者数は、

平成 27 年（2015 年）の 10,327 人から、令和 2 年（2020 年）には 8,929 人へと減少しており、減少者数 1,398 人は全産業の中で最も大きく、若年就業者の割合も、製造業が 18.4％、建設業が 15.5％と、全産業平均の 23.3％を大きく下回っています。一方で、従事者の高齢化が進行しており、65 歳以上の就業者数は、製造業においては平成 27 年（2015 年）の 4,576 人から令和 2 年（2020 年）には 5,937 人へと、建設業においても 8,755 人から 12,402 人へと増加しています。特に建設業では、65 歳以上の就業者の割合が 18.4％であり、この割合は産業別では「農業・林業・漁業（33.0％）」、「不動産業、物品賃貸業（32.7％）」に次いで高いものです。

ものづくり産業において、他の産業よりも若年就業者数が減少している主な要因としては、他の産業と比べて、力仕事など体力が必要とされるイメージや、機械操作や高所作業といった就業環境における安全性への懸念などを持たれていることや、日常生活の中で身近に接することの少ない職場であることから職業としての魅力が伝わらず、就職先の選択肢に入っていないことが推察されます。

今後、人口減少が更に進んでいく中で、ものづくり産業を担う人材を確保することがままならなければ、技能者の育成や技能の継承が進まないことにより、技術競争力の低下や生産体制の縮小に繋がり、賃上げ等の人的投資も進まず、さらに人材を確保することが困難になるといった悪循環に陥ってしまうと考えています。

2　市が「ものづくり産業」の担い手確保等に関する施策を立案するに当たり国や道の施策との連携や関係性など考慮している観点及び市が政令指定都市であることの強みを活かして立案することができる施策の範囲・考え方

国は、ポリテクセンター北海道（西区）や北海道職業能力開発大学校（小樽市銭函）において、求職者・在職者向けの職業訓練、高等教育機関としての技術者育成等を行い、北海道は、札幌高等技術専門学院（東区）におけるものづくり人材の育成、首都圏等での UI ターンイベントにおける道内ものづくり企業のＰＲ、求職者及び工業高校生・高等専門学校生等新規学卒予定者を対象とした企業見学会等を通じた道内ものづくり企業への理解促進・認知度向上等に取り組んでおり、主に職業訓練・教育機関の運営や工業系の生徒・学生へのＰＲを実施することにより、担い手確保等に資する取組を広域的に行っているところです。

他方、本市では、基礎自治体として、主に国・北海道が取り組んでいない、小中学生といった学齢期の児童や普通科高校の生徒を対象とした製作・金属加工・プログラミングなどの体験を通じてものづくりに興味を持っていただくことで高等教育機関への入学や大学進学後の就職に繋げることや、工場見学・情報発信等を通じた地元企業の魅力発信、職場環境の改善のために必要な取組への支援などものづくり企業の採用力の強化に向けた取組を実施しているとこ

ろです。
　現状では、ものづくり産業の担い手確保等について、国・都道府県・市町村の役割を明確に規定している法令等はなく、本市の経済情勢などを勘案し、本市独自の視点で施策を立案していますが、個別具体的な施策の立案時や実施時において、国・北海道・本市、あるいは北海道・本市の間で担当者レベルの意見交換等を行い、施策の実効性を高めています。本市では、「基礎自治体としてできること」、「国や北海道の施策で網羅されていないこと」及び「国や北海道の施策と結びつけることで効果が上がること」などを考慮して施策を立案するよう心掛けています。
　また、市内ものづくり企業においては、周辺都市のものづくり企業との取引も多く、工場の立地や従業員の通勤なども含めて相互に密接な経済的つながりがあることを踏まえ、周辺都市を含めたものづくり産業振興が本市の経済成長に資するとの考えから、施策の内容によっては、「さっぽろ連携中枢都市圏」を構成する市町村（札幌市、小樽市、岩見沢市、江別市、千歳市、恵庭市、北広島市、石狩市、当別町、新篠津村、南幌町及び長沼町）まで対象範囲を広げるなどして、その実効性を高める工夫も行っています。

３　現在、市として行っている「ものづくり産業」への支援策
　本市では、ものづくり産業における担い手確保等に資する施策として、下記の取組を令和 5 年度に実施しています。なお、（　）の金額は、令和 5 年度の予算額です。

(1)　「次世代を担うものづくり産業の担い手」向けの体験事業
ア　「ものづくり Kids 拠点構築事業」(3,000 千円)
　主に小中学生を対象とし、ものづくりの魅力を伝えるため、ものづくりを「見て」、「触れて」、「学べる」拠点として、札幌市産業振興センター（白石区）において、３ＤＣＡＤ・３Ｄプリンターを用いた製作や金属加工、プログラミング入力などの各種体験を実施しています。年 20 回の開催を予定しており、令和 5 年 12 月末時点で計 14 回開催し、延べ 317 名の子どもたちが来場しています。
　なお、当該事業の実施に当たっては、教育委員会を通じて、小中学校に対して情報提供しております。
イ　「札幌技能フェスティバル」への補助（1,500 千円）
　市民への技能に対する理解醸成や技能者の地位向上、人材育成の促進を図るため、各種技能団体等で構成される実行委員会が開催する「札幌技能フェスティバル」に対し広報などの開催経費の一部を補助しています。令和 5 年度においては、8 月 6 日に札幌市産業振興センターにおいて「ものづくり体験」、「作品の展示・販売」、「実演」、「木遣り/まとい」、「相談」などを行い、12 団体が参加し、368 名が来場しました。

ウ　「ジモトのシゴト　ワク！ＷＯＲＫ！」(8,100 千円)

株式会社マイナビと連携し、ものづくりをはじめとした地元企業への将来的な就職促進を目的として、主に普通科高校の 1・2 年生を対象に、地元企業の魅力を発信する職業体験型イベントを開催しています。令和 5 年度においては、9 月 12 日・13 日につどーむ（東区）において開催し、42 の企業・団体が出展、5,974 名の高校生が来場しました。

エ　「オープンファクトリーモデル創出事業」(1,000 千円)

令和 5 年度に開始した事業で、ものづくり及び地元企業の理解醸成及び認知度向上を図るため、市内工業団地組合が行う「工場見学」や「ものづくり体験」、「情報発信」などの取組みに対する補助を実施しています。令和 5 年度においては、小学校 5・6 年生とその保護者の方を対象に、札幌鉄工団地協同組合（西区）が 11 月 4 日に開催したものづくり「見学・体験会」(大型除雪トラックの工場見学・ボルトアートの製作体験・溶接シミュレーター体験）等の取組に対し補助することとしています。

(2)　採用力強化事業・・・ものづくりＳＮＳ・動画ＰＲ（2,500 千円）

令和 5 年度に開始した事業で、市内ものづくり企業への就職促進を目的とした動画を制作し、ＳＮＳを活用して若年層に発信するものです。令和 5 年度においては、ものづくり企業 5 社に対し、若手従業員のインタビューや作業風景を収録した動画を制作し、今後、ホームページ及びＳＮＳにて動画を発信するとともに、ショート動画のＳＮＳ広告への出稿を実施します。

(3)　職場環境の整備改善事業･･･「ものづくり企業女性就職促進助成金」(7,500 千円)

令和 5 年度に開始した事業で、工場等の製造拠点における女性の就職を促進するため、女性トイレ・更衣室・休憩室等の整備・改修など職場環境の改善に必要な取組に対する助成（上限額 500 千円、助成率 2/3）を実施しています。令和 5 年度においては、ものづくり企業 5 社に対し、合計 1,949 千円の助成を実施しました。

(4)　認定職業訓練への補助事業（3,400 千円）

技能人材の育成を促進するため、職業能力開発促進法に基づき認定を受けた団体・法人等が実施する職業訓練費用に対する補助を実施しています。令和 5 年度においては、5 団体に対し、合計 2,293 千円の補助を実施しました。

また、本市では、担い手確保に係る取組ではありませんが、現状の人手不足に対応した支援策として、下記の取組を実施しています。

(5)　ものづくり企業人手不足対策補助（18,000 千円)・・・「製造拠点省力化機

器導入促進補助金」

ノーステック財団（公益財団法人北海道科学技術総合振興センター）を通じて、ものづくり企業を対象とした人手不足対策セミナーの開催や、製造拠点における省力化・自動化に資する機器導入等に対する補助（上限 1,500 千円、補助率 1/2）を実施しています。令和 5 年度においては、金属・機械製造業向けと食料品製造業者向けに人手不足対策セミナーをそれぞれ開催したほか、ものづくり企業 14 社に対し、合計 13,662 千円の補助を実施しました。

4　今後の札幌市における「ものづくり産業」の展望とその課題

少子高齢化の進展に伴い、札幌市の生産年齢（15～64 歳）人口は、令和 2 年（2020 年）の 1,208 千人から、令和 12 年（2030 年には 1,149 千人、令和 22 年（2040 年）には 1,018 千人へ減少すると推計されています。そのうち、若年者（15～34 歳）の人口も、令和 2 年（2020 年）の 398 千人から、令和 12 年（2030 年）には 371 千人、令和 22 年（2040 年）には 331 千人へ減少する見込みであり、ものづくり産業においても、今後も引き続き、若年層の採用が大きな課題であると考えています。

そのため、担い手の確保・育成に向けては、若年層に加え、女性やシニア層などの従来とは異なった観点からの人材の活用も効果的であると考えていますが、ものづくり企業においては、一部の業種を除き、製造現場における女性等の採用･定着に向けた取組が進んでいないことも課題であると認識しています。

さらに、担い手の確保・育成とともに、機械等の導入による製造工程の省力化・自動化についても、人手不足に対して欠かせない取組でありますが、資金力に乏しく経営基盤の弱い中・小規模のものづくり企業においては、設備等の導入費用などがネックとなり、省力化・自動化への取組が進んでいない状況にあります。こうした状況を踏まえ、主に大規模設備等の金額規模の大きいものに対する支援については国が、小規模の機器等に対する補助は本市が実施しているところです。

中長期的な視点においては、脱炭素やＳＤＧｓといった市民・顧客等の企業活動に対する評価を高める取組も、担い手の確保に向けて必要になるものと認識しております。また、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･育成も今後課題になるものと考えています。

5　「第２次まちづくり戦略ビジョン」等を踏まえた、次世代の「ものづくり産業」の担い手確保・人材育成等の取組（企業支援策）の方向性

「第２次まちづくり戦略ビジョン」戦略編において、まちづくりの基本目標 12「雇用が安定的に確保され、多様な働き方ができるまち」を掲げており、「人

手不足の解消に向けた人材確保への支援」の充実・強化に向け、若年者の地元企業への就業や女性･高齢者など多様な人材の就業支援を示しているところです。

中小企業が大半を占める「ものづくり産業」において、今後も持続可能な生産体制を構築していくためには、現状の企業の課題・ニーズと行政の支援・取組を合致させていくとともに、中長期的な視点からも施策を展開していく必要があると認識しています。

今後も担い手確保のため、学齢期から就職段階までの若年層に対して、国や北海道の施策で網羅されていない、ものづくり産業及び地元企業への理解醸成･魅力発信に継続的に取り組むとともに、女性やシニア層などの従来とは異なった観点からの人材の活用促進に取り組んでまいります。併せて、喫緊の課題である人手不足の解消に向け、機械設備等の導入による省力化・自動化への支援を行い、課題の解決に繋げてまいります。

その上で、中長期的な視点から、脱炭素・ＳＤＧｓといった企業価値の向上を図るため、「第２次まちづくり戦略ビジョン」などの全庁的な方針を意識した施策づくりに努めるとともに、今後も成功事例や多様なモデルケースを示していくことに力を入れるほか、外部環境の変化にも対応できる専門人材の確保・育成に資する取組を検討してまいりたいと思います。

オンブズマンの判断

序　はじめに

近年は業界を問わず働き手の不足が激しくなっています。2040 年には、物流、公共交通、建設、介護等のエッセンシャルワークを中心に 1,100 万人の人材が足りなくなるとの試算もあります。

このような状況の中、オンブズマンとして、産業界とりわけ「ものづくり産業」に向け、これから「ものづくり産業」の世界を目指す人のために、市がどのような人手不足対策の施策や取組を行っているのか確認をしたいと考えました。

人への投資は、その成果が出るのに時間がかかるため後回しになりがちです。また、労働移動や生産性向上も課題となりますが、労働移動は痛みを伴い、設備投資の荷も重いため、課題克服の壁は厚いものです。

ここに至り、政府は、年収の壁の解消に始まり、生産性の向上、省人化対策、リスキリング、そして賃上げへの取組など、様々な施策を実行し始めています。

今回のオンブズマン調査は、産業界の働き手の不足について、中小企業の多い日本における代表的産業の一つである「ものづくり」を取り上げました。

就業者人口を 30 年前と比較すると、製造業は減少し、情報通信産業は大幅に増加しています。

働き手の取合いの中、製造業が選ばれる職種となるために、どのような取組

や施策が行われているのか、どのような課題があるのか、どうやって克服していくのかを考えたく、オンブズマンによる発意調査を実施することとしました。

1　ものづくり産業の人手不足等に関する市としての現状認識

ものづくり産業の対象は、製造業から建設業まで幅広く、製造業にも消費関連、素材関連、機械関連と様々存在します。

市によれば、道内の有効求人倍率は全職種で 1.02 倍であるが、生産工程の職業は 2.32 倍、建設・採掘の職業に至ると 4.51 倍とのことであり、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過去 5 年間で 1 割以上減少し、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。

その要因について、市は、製造業に対するイメージや安全性への懸念を持たれていることなどを指摘しています。ほかにも、「休みを取るのが難しそう。」、「ワークライフバランスの不安がある。」、「親方と見習の呼称にあらわれるように仕事を覚えるための徒弟式の構造自体がブラック的だ。」、などと理解されがちと思われます。

このような偏った見方がこれから職業を選択する子どもたち、そして親の世代にもあるとすれば、その状況を変えていく必要があります。

また、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。

「ものづくり」は太古人類が道具を使ったことに始まると考えられます。

道具の利用や「ものづくり」は、過去、現在、そして未来にわたって人間の営みの基本となるものです。

製造業の未来が、子どもたちの世代に仕事の魅力と夢を与え、技術競争力や生産体制の回復、賃上げ等による人的投資への還元、人材の開発と成長といった好循環を生み出すためには、官民が知恵を出し合っていく必要があります。

2　市のものづくり産業の担い手確保のための取組、国や道との連携など

市によると、国は、ポリテクセンター北海道（西区）等で求職者・在職者向けの職業訓練及び技術者の育成等を行い、道では、札幌高等技術専門学院（東区）におけるものづくり人材の育成やＵＩターンイベント・企業見学会等で工業高校生等に向けたＰＲ等を行う一方で、市は、学齢期や普通科高校生向け魅力発信やものづくり企業への直接的支援としての採用力強化に向けた取組を行っているとのことです。

人口減少や人口構造の変化が起こる中で、製造業の採用環境を改善し、若年就業者の減少に歯止めを欠けるためには、本来であれば、国、都道府県、市町

村の間の連携力を強めていくことが求められます。

ものづくり産業の発展のための施策の総合かつ計画的な推進を強力に図り、担い手の育成を力強く進めて行くためには、国が司令塔となり、あるべき製造業の方向性を定めて、関係者の役割分担を明確にするとともに、関係者等が一堂に協議を行う場を設けて具体的施策に取り組み、その成果の共有とフィードバックを行いつつ修正・改善をした上で、多面的に取組を展開させていく必要があります。

市によれば、担い手確保等について、国・都道府県・市町村の役割を明確に規定している法令等はないとのことでした。

本来、ものづくり基盤技術振興基本法がそうした役割を担うべくようにも思いますが、ものづくり基盤技術振興基本法では、第 4 条で「国の責務」、第 5 条で「地方公共団体の責務」、第 6 条で「ものづくり事業者の責務」が並列に記載されているだけで、各自の役割や相互の連携・補完を定める文言はなく、まして司令塔の役割権限や指導関係を定める規定は存在しません。

オンブズマンが思うに、ものづくり産業では、個々の産業の個性や都道府県等地域ごとの歴史と伝統に相当程度の違いがあることから、担い手確保等のための権限等や指導関係を定めがたいという側面があるのではないかと推測されます。

また、施策立案と実行管理のプロセスの面でも、国は、毎年度、「経済財政運営と改革の基本方針」を定めて施策を進めていく一方で、道と札幌市は、総合計画や重点政策等を定めてこれを行い、自治体ごとでも地域の実情の違いや予算上の制約等もあるため、統一的あるいは一律の施策を講じにくく、担い手確保等のための権限等や指導関係を定めがたいのではないかと思われます。

今回の調査において、市が、札幌市の経済情勢などを勘案し、市独自の視点で施策を立案していると述べていることについては、オンブズマンも理解することができました。

しかし、そうであっても、市は、独自の視点で施策を立案する際、最大限の創意工夫の下に力を発揮すべきと思われますが、市では、基礎自治体としてできることを行い、また、国や北海道の施策で網羅されていないことなどを考慮して施策を立案するよう心掛けているとのことです。

まさに、基礎自治体の中心的な事務の一つは義務教育です。

市の回答によれば、小中学生といった学齢期の児童・生徒に向けて製作・金属加工・プログラミングなどを実際に体験してもらう企画を通じて「ものづくり」への興味や関心を抱いてもらう、また、道の取組を補完する趣旨で、普通科高校の生徒も対象に同様の企画を行って、普通科高校から大学に進学した後の就職の際の選択肢にもつなげていく、併せて工場見学等を通じて地元企業の魅力を発信する、このほか、職場環境改善のための取組への支援や、ものづくり企業の採用力強化に向けた取組を実施しているということです。

近年では、子どもたちの職業選択の時期が早まっています。製造業の持つ魅

力の裾野を広げていけば、「ものづくり」のファン層は増えていきます。その意味では、市独自の取組には大きな意義があると考えます。

また、市によれば、関係者の役割等を明確に規定する法令等は存在しないが、個別具体的な施策の立案時や実施時において、国・道・市あるいは道・市の間で担当者レベルの意見交換等を行い、施策の実効性を高めているとのことです。今回の聞取り調査の翌日にも、担当課長が道立の札幌高等技術専門学院のイベントに出席して、意見交換等を行う予定であると聞きました。工業系の専門技術を日々学ぶ高等技術専門学校の学生に接し、いわゆる「Z 世代」特有の気質や感性に触れる、日々人材育成に取り組む教員と直に接して体験や悩みを共有する、近年募集倍率の伸悩みの背景にあるものを探るなどして、市の取組に生かせることが多々あったのではないかと思いました。

さらに、政令指定都市である札幌市には、周辺市町村のリーディングタウンとして周辺市町村にも還元可能な施策を実施して圏域全体の経済成長をけん引することが求められています。

市は、周辺都市との相互に密接な経済的つながりを踏まえて、施策ごとに札幌市を含む計 12 の「さっぽろ連携中枢都市圏」を構成する自治体に対象範囲を広げて、施策の実効性を高める工夫をしていると回答しています。

以下では、市独自の取組と広域都市圏にも対象を拡大した施策の具体的な内容を検討していくこととします。

3　現在、市として行っている「ものづくり産業」への支援策

現在、市が行っている「ものづくり産業」への具体的な支援策としては、市の回答にあるように、「次世代を担うものづくり産業の担い手」向けの体験事業から、「ものづくり企業人手不足対策補助」事業まで、幅広く計 8 つの支援例について説明を受けました。

このうち、「ものづくり Kids 拠点構築事業」、「ジモトのシゴト　ワク！ＷＯＲＫ！」、「認定職業訓練への補助事業」、「製造拠点省力化機器導入促進補助金」を取り上げて検討したいと思います。

(1)　ものづくり Kids 拠点構築事業

見て触れて学ぶことをモットーに、「３ＤＣＡＤで立体的な絵を描く。」、「３Ｄプリンターでパーツを作る。」、「金属加工の切断・曲げ・穴明け・ねじ切りの体験、プログラミング入力で車の動きや光る文字盤を操作するなどのテクニカルな体験」のほかにも、「創作折り紙、オリジナル缶バッジ、丸太を使った木製コースターの製作などの各種体験」、「歯車・ねじの色々な金属や材料、電動ドリルや３Ｄプリンターペンなどの展示に触れる。」など、子どもたち向けに、このような事業を令和 5 年度は年 20 回（令和 5 年 12 月時点で計 14 回）実施しているとのことです。

親世代では子どもの頃のプラモデル模型の製作がものづくり体験の原点

であるという人も多く、出来上りを友人と競い合った人もいることでしょう。昨今のプラモデルの製作や日曜大工では、３ＤＣＡＤを使って設計し、３Ｄプリンターでパーツや補修用の部品を作る人がいるとも聞きます。

「ものづくり」の面白さや魅力を楽しく自由な発想で学ぶことは、子どもたちならではの体験ですが、計14回の開催で延べ317人の来場というのは、会場の収容力や季節・開催時間による集中・ばらつきなどを考慮しても、心もとないようにも思います。教育委員会を通じて小中学校に対し情報提供する際、社会科見学での参加や、中学校の技術・家庭科教員との連携構築を呼び掛けてもらうなど、裾野を拡大していくための具体的な工夫を重ねていただきたいと思います。

(2)　「ジモトのシゴト　ワク！ＷＯＲＫ！」

主に普通科高校生の1・2年生を対象に、「ものづくり」を始めとした地元企業への将来的な就職促進を目的として、42 の地元企業・団体に出展を呼び掛け、令和5年度は9月12日・13日に会場のつどーむ（東区）に5,974名の高校生が来場したとのことです。

就職支援企業である株式会社マイナビとの連携による事業周知の効果にもよると思いますが、わずか2日間で約6,000人の普通科高校生を集客したことには、オンブズマンも驚嘆しました。

来場者アンケートを見ると、着席数の多い団体・企業では1,100名を超える所も2社あって、他を圧倒していました。当該ブースを訪問しようと思った理由として、「出展内容が面白そうだったから」と「仕事の内容に興味があったから」との回答が1位と2位を占めました。集客力の具体的な特徴や参加者の意識等を分析して、翌年度以降の事業に向けてフィードバックを図っていただきたいと考えます。

また、訪問した企業の率直な感想を述べた自由記載欄を読むと、「３Ｄモデリングソフトに触れる機会はなかなかない。」、「ＶＲや道具を使って楽しく学ぶことができた。」、「ロボット関係のブースで丁寧に楽しく接してくださった。」との感想がありました。また、「水道管をつなげて蛇口の内部を作るなど、なかなかできないことができて楽しかった。」、「スプーンを簡単に作ることができて楽しかった。」、「理科工房の実験も興味深かった。」などのコメントもありました。普通科高校の生徒の興味の対象が、最先端の技術から潜在的なものづくりへの興味まで、幅の広さがあることをうかがうこともできました。大変貴重かつ有益な資料と思われます。ものづくり人材の確保を考える全ての関係者が共有し、これらの感想をどうやって大学進学後の就職促進につなげていくことができるのかを考える必要があります。

(3)　認定職業訓練への補助事業

技能人材育成の促進のため、職業能力開発促進法に基づき認定を受けた団

体・法人等が実施する職業訓練費用に対する補助を実施し、令和 5 年度は、5 団体に対して合計 2,293 千円の補助を行ったとのことです。

この事業は、市がものづくり人材の育成のために行う中心的な支援事業と位置付けられます。

オンブズマンがこの人材育成事業の過去の取組例にさかのぼるべく、市の公式ホームページから「観光・産業・ビジネス」、「企業への支援」、「ものづくり企業への支援」、「ものづくり関連補助金を活用した成果事例」と検索していくと、「札幌市ものづくり関連事業成果事例集」を閲覧することができました。

いずれの事例も、新技術・新製品開発、製品の高付加価値化、新たなビジネス展開などの支援事業の実施例の成果が報告されており、新たな着想へのヒントや産業界の底上げにつながると感じました。

そして、過去の年度の事例を見ていくと、平成 25 年度から平成 27 年度にかけて、「ものづくり産業人材育成支援事業」のカテゴリーが存在し、北海道能力開発大学校が実施する能力開発セミナーに社員を派遣した例、本州等の外部への派遣研修の例などが報告されていました。

利用者の声にもあるように、製造業の現場では機械や技術をつかいこなすことが中心となりがちであることから、能力開発セミナー等に社員を派遣して、理論面を学べる機会を提供することは重要であると思いました。また、歴史と伝統のある本州の企業に派遣して、計算式によって原価を正確に算出する、寸法を出す根拠にさかのぼるなど、ものづくり先端地の技術に学ぶことなども重要であると感じました。

このように、補助の対象を広げて取組の幅を新たに拡大していく過去の取組例も参考にすることが重要ではないかと思いました。

(4)　製造拠点省力化機器導入促進補助金

市によれば、ノーステック財団を通じて、人手不足対策セミナーの開催を行うほか、ものづくり製造拠点における省力化・自動化に資する機器等導入への補助も行い、令和 5 年度はものづくり企業 14 社に対し、合計 13,662 千円の補助を実施したとのことです。

補助金の交付対象となった事業内容は、担い手の不足を補い、生産性の向上促進に資するものであり、その内訳をみると、機器導入による省力化や作業の省人化、各種カメラやデジタル機器の導入を通じた情報共有等の効率化・情報伝達体制の構築・作業時間の短縮などの事業が中心となっていました。

この事業活用イメージについて、パンフレットによると、ものづくり企業人手不足対策セミナーの講演に参加してロボットや省力機器の活用イメージを持ち、展示会や相談会を通じて検討を深めた上で補助金申請につなげるというものであり、大変分かりやすいものであると感じました。

なお、この補助事業では、「さっぽろ連携中枢都市圏」内に本社及び工場を有する製造業も対象となっており、札幌市以外の企業も補助金の交付を受けています。

いずれにせよ、担い手の不足が避けられない中、これを補うために、生産性の向上が不可欠であり、ロボットの導入や省人化等のモノへの補助の拡大が強く求められると考えます。

4　今後の札幌市のものづくり産業の展望と課題

少子高齢化の進展に伴い、札幌市の生産年齢人口及びその中でも若年者の人口が大きく減少していくと見込まれる中、今後も若年層の採用が課題であり、若年層に加えて、女性やシニア層など従来とは異なった観点からの人材活用が効果的であることについては、オンブズマンも市の指摘するとおりと考えます。

国レベルでは、出生率引上げのための施策の実現に努めるとともに、配偶者に関する税制等の改正で女性の労働力率に強い変化がもたらされると考えられますし、シニア層には雇用期間延長のための施策も不可欠です。

しかしながら、さきにも述べたように、働き手の不足への対応は人材確保の努力だけでは不十分であり、担い手不足を補うための生産性の向上も不可欠です。資金力が弱く、経営基盤が脆弱であることの多い中小規模のものづくり企業に、設備等の導入費用などがネックとなって省力化・自動化への取組が進まない状況がみられることは、市の指摘するとおりであるとオンブズマンも思います。

労働効率のトレンドを高め、生産性向上を果たすことは不可欠です。これまでは 2 人で行っていた仕事を 1 人でもできるようになれば、労働者数の減少を補うことができるからです。

国も進めているように、デジタル人材の育成、業務のデジタル化の促進、労働効率のトレンドを高める技術的進歩の実現を図っていくことが必要です。

それとともに、国と自治体がともにロボット導入や省人化のための取組の支援を拡大させることが必要です。

国の施策と取組は、いわゆる「ものづくり白書（ものづくり基盤技術振興基本法第 8 条に基づく年次報告）」に詳細に記載されていますが、ともすると、先端的基盤技術の開発支援や戦略分野の基盤整備に傾きがちのようにオンブズマンには感じられました。

しかし、最近になって、中小企業庁は、令和 5 年度補正予算「ものづくり・商業・サービス生産性向上促進補助金」において省力化（オーダーメイド）枠を設け、人手不足の解消に向けて、デジタル技術等を活用した専用設備の導入により、革新的な生産プロセス・サービスの提供方法の効率化・高度化を図る取組に必要な設備投資等を支援することとなったようです。

市によれば、大規模設備等の金額規模の大きいものに対する支援は国が行い、小規模の機器等に対する補助は市が実施しているとのことです。国からの補助

を得るには、全国の中小企業間で厳しく競い合うことになりますが、札幌市内の企業家精神あふれる中小企業が、経営革新による付加価値の増加と生産性及び成長力の増大につながる道を歩めるように期待したいと思います。

市が国や道にはない支援のための施策を成功させるためには、イベント等への出席、各種事業のフィードバック、工場団地等への訪問などの足もとの情報収集にはじまる地道な活動と、担当者レベルからの関係機関との連携を模索していくことがカギとなると思います。

もちろん、物価高騰や賃上げなどの短期的な視点からの相談に対応することで企業への助言を行いつつ、そこで連携を深めて、中長期的な視点の助言につなげていくことも必要であり、今回の聞取り調査において説明のあったサステナブル認証の近未来の有効性を地道に訴えるような活動は極めて重要と考えます。

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、このような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。

５　「第２次まちづくり戦略ビジョン」等を踏まえた担い手確保等の方向性

市は、ものづくり産業が今後も持続可能な生産体制を構築していくためには、現状の課題・企業ニーズと行政の支援・取組を合致させていくとともに、中長期的な視点からも施策を展開していく必要があると認識していると総括しています。

オンブズマンも真にそのとおりであると思います。

上記３(4)の製造拠点省力化機器導入促進補助金の事業内容でも触れたように、機器導入による省力化や作業の省人化、各種カメラやデジタル機器の導入を通じた情報共有等の効率化・情報伝達体制の構築・作業時間の短縮は、待ったなしです。

ものづくり産業の現場では、３Ｄプリンター等や高所ロボットの活用による製造の省力化やウェアラブルカメラの利用による労働安全環境の改善などのほか、ＩｏＴやＡＩを利用したスマートファクトリー化、ＡＩによる効率化や人員配置の最適化、ディープラーニングを導入した人工脳ロボットの登場など、製造業の技術的革新やＡＩとの融合も進んでいます。

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。

結　おわりに

今回、オンブズマンによる発意調査のテーマとして、「ものづくり」産業における担い手不足を取り上げ、市の取組などについて考察しました。

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。

【参照条文等】

○ものづくり基盤技術振興基本法

（国の責務）

第四条　国は、ものづくり基盤技術の振興に関する総合的な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

（地方公共団体の責務）

第五条　地方公共団体は、ものづくり基盤技術の振興に関し、国の施策に準じた施策及びその地方公共団体の区域の特性を生かした自主的な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

（ものづくり事業者の責務）

第六条　ものづくり事業者は、その事業を行うに当たっては、ものづくり基盤技術に関する自主的な研究開発の実施によるほか、ものづくり基盤技術に関する能力の適正な評価、職場環境の整備改善その他ものづくり労働者の労働条件の改善を通じて、ものづくり基盤技術の水準の維持及び向上に努めなければならない。

（調査結果通知：令和６年２月）

Ⅳ 制度の概要等

1 札幌市オンブズマン制度の概要

(1) 制度導入の背景

オンブズマン制度は、複雑化する社会状況に対応した透明性の高い行政運営を行うとともに、市民と行政が一体となったまちづくりを進めていくため、札幌市オンブズマン条例に基づき、平成13年３月に発足しました。

また、平成19年４月に施行された札幌市自治基本条例においても、公正で信頼の置ける行政運営を確保するための制度として位置付けられています。

※ 「オンブズマン」という言葉は、スウェーデン語の「ombudsman（代理人）」がもとになっています。

(2) オンブズマンの役割

① オンブズマンは、市の業務に関する苦情を公正に調査し、中立な立場で判断します。

② 市政に関することを、自ら取り上げて調査します（発意調査）。

(3) 苦情申立ての対象となるもの

オンブズマンが管轄するのは、市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為に関することで、本人に利害関係があり、その事実のあった日から１年以内のものです。

例えば、税金の使い方などの市政に対する提言や要望に関することなどは、直接的・具体的な利害関係がないため調査できません。

(4) 苦情申立てとして扱えないもの

次の申立ては､オンブズマンの所轄事項から除かれているため取り扱えません。

① 判決、裁決等により係争中又は確定した権利関係に関すること

② 監査委員が監査を実施していること

③ 議会に関すること

④ オンブズマンの行為に関すること

⑤ 子どもの権利救済委員に救済を申し立てたこと及び同委員の行為に関すること

（5）オンブズマンの組織等

① オンブズマン

オンブズマンは、人格が高潔で、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、議会の同意を得て市長が委嘱します。オンブズマンは、次のとおりです。

田　村　智　幸（弁護士）

神　谷　奈保子（民事調停委員）

梶　井　祥　子（大学教授）

② 任期

オンブズマンの任期は２年で、１期に限り再任されることができます。

③ その他のスタッフ

オンブズマンの調査を補佐するため、専門調査員３名が置かれています。また、制度を運営するオンブズマン事務局に、市職員３名と受付を担当する相談員２名が配置されています。

（6）苦情申立ての方法

申立ては、本人（代理人も可）が、住所、氏名、苦情の内容等を記載した書面により行うことになります。持参のほか、郵送やＦＡＸ、ホームページからも申立てができます。

苦情申立書は、リーフレットとともにオンブズマン室、市民の声を聞く課、各区役所（広聴係）等に備えてありますが、必要事項の記載があれば、所定の様式以外でも申し立てることができます。

制度利用に要する費用は無料です。

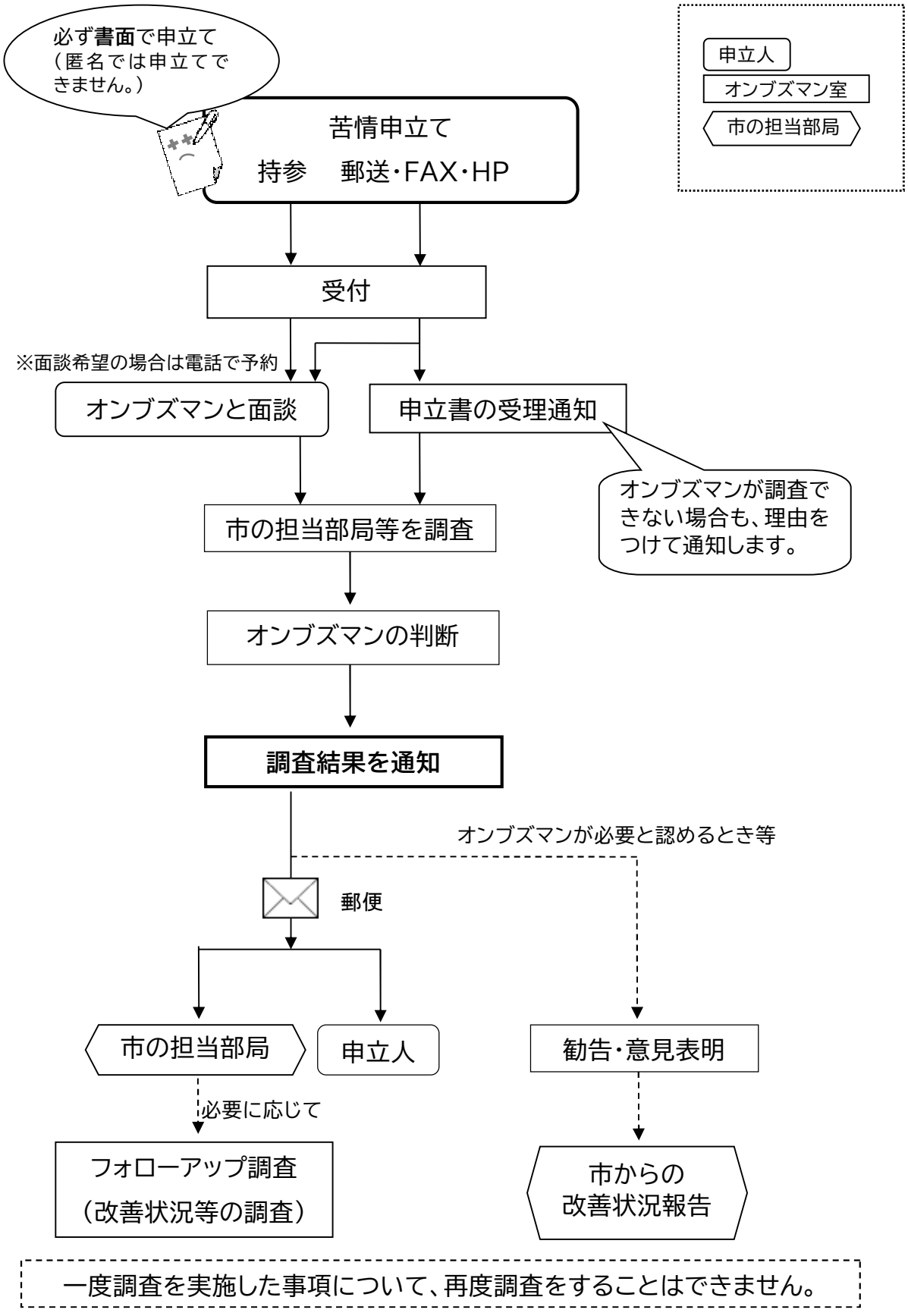
（7）調査結果の通知

市の関係機関への事情聴取や法令等の検討を行い、オンブズマンの調査結果としてまとめたものを、申立人及び市の関係機関に対して文書で通知します（申立てから調査結果の通知までは、通常１か月から１か月半程度かかります）。

（8）活動状況の報告･公表

オンブズマンの活動状況は、毎年、市長及び議会に報告するとともに公表します。

2 苦情処理の流れ


必ず**書面**で申立て
（匿名では申立てできません。）
苦情申立て
持参　郵送・FAX・HP
申立人
オンブズマン室
市の担当部局
受付
※面談希望の場合は電話で予約
オンブズマンと面談
申立書の受理通知
オンブズマンが調査できない場合も、理由をつけて通知します。
市の担当部局等を調査
オンブズマンの判断
調査結果を通知
オンブズマンが必要と認めるとき等
郵便
市の担当部局
申立人
勧告・意見表明
必要に応じて
フォローアップ調査
（改善状況等の調査）
市からの
改善状況報告
一度調査を実施した事項について、再度調査をすることはできません。

3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ

平成12年	7月	「オンブズマンを考えるシンポジウム」を北大と共催
同	8月	「オンブズマン市民セミナー」開催。電子会議室「私たちが考えるオンブズマン制度」を開設。市民セミナー参加者が札幌市に提言書を提出
	～10月	
同	12月	平成12年第４回定例市議会において全会一致で札幌市オンブズマン条例を制定（平成13年３月１日施行）
平成13年	3月	札幌市オンブズマン室開設（場所：オーク札幌ビル）
同	11月	全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に加入 勧告第１号（道路幅員の確定について）
平成16年	12月	札幌市オンブズマンに関する市民アンケート調査実施
平成18年	4月	夜間オンブズマン開始（条例附則に基づく見直し措置） オンブズマン事務局が機構上総務局に編入
平成19年	4月	札幌市自治基本条例施行（公正で信頼の置ける行政運営の確保に向けてオンブズマンを置くことを改めて規定）
同	5月	オンブズマン室が市役所本庁舎15階に移転
平成21年	4月	札幌市オンブズマン条例の一部改正（「札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例」制定により「子どもの権利救済委員」が設置されたことに伴い、相互の関係を規定したもの）
同	6月	勧告第２号（証明等手数料条例とその運用の不整合な状態の解消について）
同	8月	苦情申立て件数が累計で1,000件を超える
平成23年	3月	制度発足10周年を迎える
同	6月	制度発足10周年を記念し、活動報告書（10周年特集号）を発行
平成25年	3月	平成24年度の年間苦情申立て件数が20年間で最多の135件となる
平成28年	6月	オンブズマン室が市役所本庁舎11階に移転
平成29年	11月	苦情申立て件数が累計で2,000件を超える
令和3年	3月	制度発足20周年を迎える
同	7月	制度発足20周年を記念し、活動報告書（20周年特集号）を発行

4 歴代オンブズマン

氏 名	職業・経歴等（就任時）	任 期
廣岡得一郎（ひろおかとくいちろう）	弁護士	平成 13 年 3 月 1 日～平成 15 年 2 月 28 日 平成 15 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 13 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日	
長井敬子（ながいけいこ）	札幌地方・簡易裁判所民事調停委員 人権擁護委員	平成 13 年 3 月 1 日～平成 15 年 2 月 28 日 平成 15 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日
三谷鉄夫（みたにてつお）	北海道大学名誉教授	平成 13 年 3 月 1 日～平成 14 年 2 月 28 日 平成 14 年 3 月 1 日～平成 16 年 2 月 29 日
佐藤譲治（さとうじょうじ）	元会社役員	平成 16 年 3 月 1 日～平成 18 年 2 月 28 日 平成 18 年 3 月 1 日～平成 20 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：平成 17 年 3 月 1 日～平成 20 年 2 月 29 日	
文仙俊一（ぶんせんしゅんいち）	弁護士	平成 17 年 3 月 1 日～平成 19 年 2 月 28 日 平成 19 年 3 月 1 日～平成 21 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 20 年 3 月 1 日～平成 21 年 2 月 28 日	
杉野目康子（すぎのめやすこ）	翻訳家 元北海道教育委員	平成 17 年 3 月 1 日～平成 19 年 2 月 28 日 平成 19 年 3 月 1 日～平成 21 年 2 月 28 日
前野正明（まえのまさあき）	元会社役員	平成 20 年 3 月 1 日～平成 22 年 2 月 28 日 平成 22 年 3 月 1 日～平成 24 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：平成 21 年 3 月 1 日～平成 23 年 2 月 28 日	
岩本勝彦（いわもとかつひこ）	弁護士	平成 21 年 3 月 1 日～平成 23 年 2 月 28 日 平成 23 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 23 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日	
井上宏子（いのうえひろこ）	消費生活アドバイザー	平成 21 年 3 月 1 日～平成 23 年 2 月 28 日 平成 23 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日
相澤重明（あいざわしげあき）	札幌家庭裁判所家事調停委員	平成 24 年 3 月 1 日～平成 26 年 2 月 28 日 平成 26 年 3 月 1 日～平成 28 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：平成 25 年 3 月 1 日～平成 27 年 2 月 28 日	
三木正俊（みきまさとし）	弁護士	平成 25 年 3 月 1 日～平成 27 年 2 月 28 日 平成 27 年 3 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 27 年 3 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日	

氏 名	職業･経歴等 （就任時）	任 期
吉田 かよ子	北星学園大学教授	平成25年3月1日～平成27年2月28日
岩田 雅子	札幌地方・簡易裁判所民事調停委員	平成27年3月1日～平成29年2月28日 平成29年3月1日～平成31年2月28日
杉岡 直人	北星学園大学教授	平成28年3月1日～平成30年2月28日 平成30年3月1日～令和2年2月29日
	代表オンブズマン：平成29年3月1日～平成31年2月28日	
房川 樹芳	弁護士	平成29年3月1日～平成31年2月28日 平成31年3月1日～令和3年2月28日
	代表オンブズマン：平成31年3月1日～令和3年2月28日	
八木橋 眞規子	札幌地方・簡易裁判所民事調停委員	平成31年3月1日～令和3年2月28日 令和3年3月1日～令和5年2月28日
原 俊彦	札幌市立大学名誉教授	令和2年3月1日～令和4年2月28日 令和4年3月1日～令和6年2月29日
	代表オンブズマン：令和3年3月1日～令和5年2月28日	
田村 智幸	弁護士	令和3年3月1日～令和5年2月28日 令和5年3月1日～
	代表オンブズマン：令和5年3月1日～	
神谷 奈保子	札幌地方・簡易裁判所民事調停委員	令和5年3月1日～
梶井 祥子	札幌大谷大学教授	令和6年3月1日～

５ 札幌市オンブズマン条例

平成 12 年 12 月 12 日札幌市条例第 53 号
（最終改正：平成 20 年 11 月 7 日札幌市条例第 36 号）

第1章 総則

（目的）

第１条　この条例は、札幌市オンブズマンの組織、職務等に関し必要な事項を定めることにより、市民の権利利益を擁護し、並びに市政を監視し、及び市政の改善を図り、もって開かれた市政の推進、市民の市政に対する理解と信頼の確保及び市民の意向が的確に反映された市政運営に資することを目的とする。

（設置）

第２条　前条の目的を達成するため、札幌市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を置く。

（所轄事項）

第３条　オンブズマンの所轄事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為であって、次に掲げる事項に該当しないもの（以下「市の業務」という。）とする。

(1)　判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項

(2)　判決、裁決等を求め現に係争中の事項又は監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項

(3)　議会に関する事項

(4)　職員の自己の勤務内容に関する事項

(5)　札幌市子どもの権利救済委員に救済を申し立てた事項

(6)　オンブズマン又は札幌市子どもの権利救済委員の行為に関する事項

（オンブズマンの職務）

第４条　オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

(1)　市の業務に関する苦情の申立てを受け付け、簡易迅速に処理すること。

(2)　常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ調査すること。

(3)　市の業務に関し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見を表明すること。

(4)　勧告、意見表明等の内容を公表すること。

第2章 責務

（オンブズマンの責務）

第５条　オンブズマンは、公正かつ適正にその職務を遂行しなければならない。

２　オンブズマンは、その職務の遂行に当たり、市民の権利利益を擁護し、並びに市政を監視し、及び市政の改善を図る他の諸制度と有機的な連携を図ることなどにより、その役割を効果的に果たすよう努めなければならない。

３　オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

（市の機関の責務）
第６条　市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重するとともに、積極的な協力援助に努めなければならない。
（市民等の責務）
第７条　市民その他この制度を利用するものは、この条例の目的を達成するため、この制度の適正かつ円滑な運営に協力しなければならない。

第3章　オンブズマンの組織等

（オンブズマンの定数、任期等）
第８条　オンブズマンの定数は、３人とする。
２　オンブズマンは、人格が高潔で、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、議会の同意を得て、市長が委嘱する。
３　オンブズマンの任期は２年とし、１期に限り再任されることができる。
（兼職等の禁止）
第９条　オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。
２　オンブズマンは、市と特別の利害関係を有する法人その他の団体の役員を兼ねることができない。
（秘密を守る義務）
第１０条　オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。
（解嘱）
第１１条　市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、又はオンブズマンに職務上の義務違反その他オンブズマンたるに適しない非行があると認めるときは、議会の同意を得て解嘱することができる。
２　オンブズマンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることがない。
（代表オンブズマン）
第１２条　オンブズマンのうち１人を代表オンブズマンとし、オンブズマンの互選によってこれを定める。
２　代表オンブズマンは、オンブズマンに関する庶務を処理する。
３　代表オンブズマンに事故があるとき、又は代表オンブズマンが欠けたときは、あらかじめ代表オンブズマンが定めるオンブズマンがその職務を代理する。
（オンブズマン会議）
第１３条　次に掲げる事項を協議するため、オンブズマン会議を設ける。
(1)　オンブズマンの職務執行の一般方針に関すること。
(2)　活動状況の報告に関すること。
(3)　その他オンブズマンの協議により必要と認める事項
２　オンブズマン会議は、代表オンブズマンが招集する。
３　前項に定めるもののほか、オンブズマン会議の運営に関し必要な事項は、代表オンブズマンがオンブズマン会議に諮って定める。

第4章　苦情の処理等

（苦情の申立て）

第１４条　何人も、オンブズマンに対し、市の業務について苦情を申し立てることができる。

（苦情の申立手続）

第１５条　前条の規定による苦情の申立て（以下「申立て」という。）は、次に掲げる事項を記載した書面により行わなければならない。ただし、オンブズマンが当該書面によることができない特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

(1)　氏名及び住所（法人その他の団体にあっては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

(2)　申立ての趣旨及び理由並びに申立ての原因となる事実のあった年月日

(3)　前２号に掲げるもののほか、規則で定める事項

（調査対象外事項）

第１６条　オンブズマンは、申立てが、オンブズマンの所轄事項でないもののほか、次の各号のいずれかに該当するものであると認めるときは、当該申立てに係る苦情について調査しない。

(1)　申立てを行ったもの（以下「苦情申立人」という。）が、申立ての原因となった事実についての利害を有しないとき。

(2)　申立ての原因となった事実のあった日から１年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。

(3)　虚偽その他正当な理由がないとき。

２　オンブズマンは、申立てがオンブズマンの所轄事項であって、かつ、前項各号に該当しない場合においても、調査することが相当でない特別の事情があると認めるときは、当該申立てに係る苦情について調査しないことができる。

（調査の開始・非開始に係る通知）

第１７条　オンブズマンは、前条の規定により苦情を調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

２　オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）について調査を開始するときは、関係する市の機関に対し、その旨を通知しなければならない。

（調査の中止）

第１８条　オンブズマンは、苦情等について調査を開始した場合においても、調査を続けることが相当でない特別の事情があると認めるときは、調査を中止することができる。

２　オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

(1)　申立てに係るもの　苦情申立人及び前条第２項の規定により通知した市の機関（以下「調査対象機関」という。）

(2)　オンブズマンの発意に基づくもの　調査対象機関

（調査の方法）

第１９条　オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、調査対象機関に対し、説明を求め、その保有する文書その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求

し、又は実地に調査することができる。
２　オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関に対し、質問し、事情を聴取し、又は実地に調査することについて協力を求めることができる。
３　オンブズマンは、専門的又は技術的な事項について、特に必要があると認めるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。
（出資団体等の調査への協力）
第２０条　市が出資又は補助その他の財政的援助を行っている団体であって規則で定めるもの及び地方自治法（昭和２２年法律第６７号）第２４４条の２第３項に規定する指定管理者は、前条第２項の規定による調査について、協力するよう努めるものとする。
（調査結果に係る通知）
第２１条　オンブズマンは、苦情等の調査の結果について、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに対し、速やかに通知しなければならない。
⑴　申立てに係るもの　苦情申立人及び調査対象機関
⑵　オンブズマンの発意に基づくもの　調査対象機関
（勧告及び意見表明）
第２２条　オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し、当該苦情等に係る市の業務について是正等の措置を講じるよう勧告することができる。
２　オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度そのものに起因すると認めるときは、関係する市の機関に対し、制度の改善を求める意見を表明することができる。
３　オンブズマンは、申立てに係る苦情について前２項の規定により勧告し、又は意見を表明したときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。
（勧告又は意見表明の尊重）
第２３条　前条第１項の規定による勧告又は同条第２項の規定による意見表明を受けた市の機関は、これを尊重しなければならない。
（措置の状況の報告）
第２４条　オンブズマンは、第２２条第１項の規定による勧告又は同条第２項の規定による意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関に対し、その是正等又は改善の措置の状況について報告を求めるものとする。
２　前項の報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して６０日以内に、オンブズマンに対し、是正等又は改善の措置の状況について報告するものとする。
３　オンブズマンは、申立てに係る苦情について前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。
（勧告等の公表）
第２５条　オンブズマンは、第２２条第１項の規定による勧告若しくは同条第２項の規定による意見表明をしたとき、又は前条第２項の規定による報告があったときは、その内容を公表するものとする。
２　オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

第5章　補則

（活動状況の報告）

第２６条　オンブズマンは、毎年、その活動状況について、市長及び議会に報告するものとする。

（市民との交流）

第２７条　オンブズマンは、前条の規定によりその活動状況を市長及び議会に報告したときは、これを公表するものとする。

２　オンブズマンは、前項に掲げるもののほか、その活動に関し、積極的に市民に情報を提供するとともに、市民の意向を把握する施策を講じるなど市民との交流に努めるものとする。

（専門調査員）

第２８条　オンブズマンの職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置くことができる。

２　専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

３　第５条、第９条及び第１０条の規定は、専門調査員について準用する。

（委任）

第２９条　この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附　則　（省　略）

＊ お越しの際は公共交通機関をご利用ください ＊

令和5年度　札幌市オンブズマン活動状況報告書

編集・発行　令和6年(2024 年)7 月

札幌市オンブズマン

札幌市総務局オンブズマン事務局

〒060-8611

札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所 11階

電 話 011-211-3733

ＦＡＸ 011-211-3732

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

OMBUDSMAN REPORT

www.city.sapporo.jp/ombudsman/

さっぽろ市
01-A11-24-1077
R6-1-82

SAPPORO