

令和7年度

札幌市オンブズマン 活動状況報告書

2025.4.1～2026.3.31



4年目を迎えるオンブズマンの思い

札幌市代表オンブズマン

かみや な ほ こ
神谷 奈保子

職業：民事調停委員

就任：令和5年3月1日（2期目）



オンブズマンに着任してから3年が経ちました。この期間に数多くの申立書面を熟読しまして、様々な苦悩と悲嘆のさなかにあって、申し立てに至った方々の調査を希望する切実なことばにひたむきに向き合っておりましました。

現代的な市民の社会観においては、札幌市の各担当業務のマンパワーに期待しつつも、暮らしの中で生じる質疑や意見、要望をとおして、自分なりの率直な感想意見を寄せるというスタンスがますます強くなる傾向にあります。このため日常生活を営むうちに、感情的に対立したり、齟齬をきたしてしまい、コミュニケーションを円滑に深められない結果として、組織人としての市職員に対して、評価ではなく苦情となってしまうこともたびたびおありかと拝察しております。

その結果、苦情の実体を表すことばを傾聴して、「申立の要」を整え、調査の目的と結果に納得していただけるような表現力について、学びを深め続けてまいりました。そのためにオンブズマンの皆様はじめ事務局・専門調査員・相談員の皆様方としっかりと連携して話し合いを重ねて初めて「オンブズマン判断が社会化できる」と、日々思いを新たに強くするに至っております。

また一方では札幌市の行政各組織のヒアリングより、真摯な調査による誠実な回答を数多くご教示いただきました。申し立てされる方と市の業務を担当なさる方それぞれのお立場を勘案して、オンブズマンとして「よく聴き、よく考えて、よく表わす」ために、自らの克己心を陶冶^{とうや}できるように努めてまいりたく思います。オンブズマンの判断力が傾聴力、分析力、そして表現力の結実となりますように、申し立てへの回答と判断をよく導き出せる成果となりますことを強く願っております。

そしてオンブズマンとして考察する意義が「判断」となり回答書面にてご納得ご了解いただけるように、さらに多くの考察の機会をいただき、意見交換の時を重ねていくことが、思いやりと配慮を以て他者を理解できる「アサーティブなコミュニケーション力」に基づく対応を実現することに結びついてまいります。こうして思いやりのことばを重ねる場面の集積が発展的効果を進めると信じております。今後とも、このような表現のための経験を継続して、「オンブズマンの思い」の集大成を目指し、発展を期して、凛として前進してまいりたいと考えます。

4年目を迎える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ながら、各業務に携わる市職員の皆さんにおける市民対応と接遇に関しては、市行政のマンパワーを強めて業務の活性化を実現できますようにと期待申し上げて、今後とも日々職務に努めてまいりたく存じます。

AI 時代のオンブズマン

札幌市オンブズマン

かじい しょうこ
梶井 祥子

職業：NPO法人理事、元大学教授

就任：令和6年3月1日（2期目）



オンブズマンに就任して2年が過ぎました。最初の1年目と大きく変化したことは、AI（人工知能）の力を借りた苦情申立書が届くようになったことです。そこには苦情申立てに至る理由に加えて、申立ての根拠となる法規、過去の事例・判例なども記載されていたりします。非常に精緻化し、分厚い申立書になっているのが特徴です。オンブズマンにも「AI リテラシー」への研鑽が求められるようになりました。まだ数は少ないですが、このような申立書は増えてくるかもしれません。

オンブズマンとして心がけていることは、想像力を働かせて、申立人の方の思いに何とか近づくことです。申立人と行政の側の事実認識が食い違っている場合には、食い違いが生じてしまった背景について考えなければなりません。記載されたそれぞれの文面の行間を読むことも必要になります。

AI の支援を受けた申立書の構成には画一的な特徴があって、精緻ではあるのですが、想像力を働かせて申立人の心情を汲み取る余地は狭まってしまいます。客観性の度合いが高まったと評価すべきなのかもしれませんが、そうすると、近い将来に「AI オンブズマン」が誕生してしまうのではないかという危惧も生じます。

個人的には、札幌市のオンブズマン制度は人間的なやりとりを大切にすることによって支えられてきたと思っています。面談やヒアリングという方法もそうですが、オンブズマン室の職員、調査員、相談員と連携することで、複雑化する申立てにも多面的な視点で対応しています。

2025年4月1日に「札幌市誰もがつながり合う共生のまちづくり条例（つながるさっぽろ条例）」が施行されました。オンブズマン室の活動は、多様な人々のつながりを途切れさせないためにも重要な役割を果たしています。

あらゆる領域でAIの力が跋扈する時代に、反作用的に人間臭さを求めたくなっているのは私だけでしょうか。迷うことなくすぐに答えを出す「AI オンブズマン」より、自問自答を繰り返すプロセスにこそ意味を見出したいのです。

任期2年を過ぎて、あいかわらず惑いのつきない日々ですが、この惑いがあるからこそ「人間オンブズマン」なのだと弁解しておきたいと思います。今のところは、AIの判断よりは良いはずだと思っていますが・・・。

これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。

2年目を迎えて

札幌市オンブズマン
といかわ こういち
樋川 恒一

職業：弁護士

就任：令和7年3月1日（1期目）



就任2年目を迎えました。

令和7年度にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は125件であり、申立件数はこの数年では最も件数が多い年度でした。

私が担当した苦情申立ても、さまざまな分野に関するものがありました。札幌市オンブズマン条例において、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とされ、また、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とされています。

オンブズマンとしては、苦情申立書等から、申立人である市民の言い分を十分に汲み取り、その上で、市から苦情申立てにかかる事案の経過や、市の見解を聴取します。現地に伺うこともありました。

1年目を経験して、オンブズマン制度は、まずは市民の苦情申立てを公正かつ適正に調査し、その苦情処理を通じて行政改善の機能を果たす中で、ひいては行政監視的機能をもっているものであると感じています。

オンブズマンの判断としては、市の対応に不備はないとの判断であっても、例えば、都市公園における業としての写真撮影に関する許可の必要性や使用料の設定等に関して、自治体によって様々な事情から異なる取扱いが見られ、公園のパブリシティを目的とした取材行為等について広報的な観点から考えさせられた事案もあり、申立人の主張にも共感できる事案もありました。また、給付金の請求について国の制度設計との関係もあり期限等の条件が設けられており、申立人の心情には共感することができましたが、市としては救済できない事例もあり、そのような事態が生じないための仕組みを作ることの難しさも感じました。

2年目においても、オンブズマン室の専門調査員や事務局職員の皆さんとともに、札幌市オンブズマンの役割を果たしたいと思います。

引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

もくじ

巻頭言

4年目を迎えるオンブズマンの思い	札幌市代表オンブズマン 神 谷 奈保子
AI 時代のオンブズマン	札幌市オンブズマン 梶 井 祥 子
2年目を迎えて	札幌市オンブズマン 樋 川 恒 一

I 令和7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	8
7 令和6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	9
9 利用者アンケート結果	10
II 苦情申立て事例(令和7年度)	11
1 申立ての趣旨に沿った事例	13
2 市の業務に不備のない事例	25
III オンブズマンの発意による調査(令和7年度)	50
IV 制度の概要等	76
1 札幌市オンブズマン制度の概要	76
2 苦情処理の流れ	78
3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ	79
4 歴代オンブズマン	80
5 札幌市オンブズマン条例	82

I 令和7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

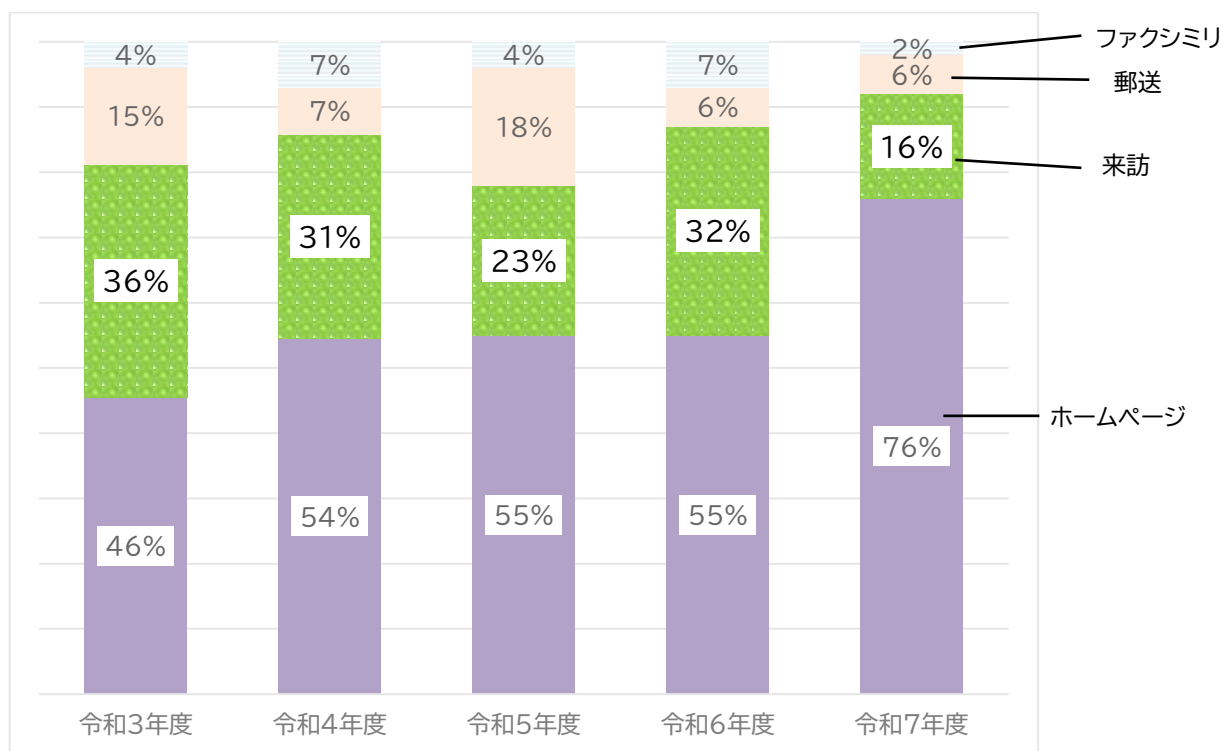
令和7年4月1日から令和8年3月31日までの1年間にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は125件で、前年度より27件（27.6％）増加しました。

表1 年度別苦情申立件数(過去5年分)

年 度	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
苦情申立件数	112	94	71	98	125
問合せ・要望等	660	533	441	462	606
受付総件数	772	627	512	560	731

(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 76％（95 件）、次いで来訪 16％（20 件）、郵送 6％（8 件）ファクシミリ 2％（2 件）となっています。



※ 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、64 件（51.2%）の申立てがありました。次いで、総務局が 12 件（9.6%）、保健福祉局 10 件（8.0%）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	割合	項 目
総務局	12	9.6%	オンブズマン 6 件、人事・職員採用 4 件、広報・広聴 1 件、情報公開個人情報 1 件
財政局	4	3.2%	税金 1 件、その他 3 件
市民文化局	4	3.2%	まちづくり・地域活動 2 件、消費生活 1 件、情報公開個人情報 1 件
スポーツ局	4	3.2%	スポーツ 4 件
保健福祉局	10	8.0%	障がい福祉 3 件、生活衛生 1 件、その他 6 件
子ども未来局	2	1.6%	子育て 1 件、学校幼稚園 1 件
病院局	1	0.8%	市立病院 1 件
環境局	2	1.6%	ごみリサイクル 2 件
建設局	2	1.6%	除排雪 1 件、経済・産業 1 件
下水道局	1	0.8%	水道・下水道 1 件
都市局	4	3.2%	経済・産業 1 件、その他 3 件
交通局	4	3.2%	経済・産業 4 件
区	64	51.2%	
市民部	3	2.4%	戸籍・住民票・証明 2 件、まちづくり・地域活動 1 件
土木部	6	4.8%	除排雪 4 件、道路・河川 2 件
保健福祉部	55	44.0%	生活保護 45 件、障がい福祉 2 件、保険・年金 1 件、高齢福祉・介護保険 1 件、その他 6 件
教育委員会	5	4.0%	学校・幼稚園・教育 3 件、図書館 2 件
選挙管理委員会	1	0.8%	選挙 1 件
人事委員会	1	0.8%	人事・職員採用 1 件
市の業務外	4	3.2%	
合 計	125	100.0%	

※ 令和 7 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。

(4) 分野別状況

申立てを分野別に見ると、健康・福祉・子育て関係 63 件（50.4%）が最も多く、次いで教育・文化・観光・経済 19 件（15.2%）が多くなっています。

表3 分野別苦情申立て状況

分 野		件数	割合
健康・福祉 ・子育て	生活保護、障がい福祉、高齢福祉・介護保険、子育て、感染症、保険・年金など	63	50.4%
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	19	15.2%
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	8.0%
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	2	1.6%
税・財産	税金、入札・契約など	8	6.4%
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	23	18.4%
合 計		125	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 60 件（48.0%）、調査結果を通知しなかったものは 65 件（52.0%）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 16 件（26.7%）、市の業務に不備がなかったものが 44 件（73.3%）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	16	12.8%	26.7%
	2 市の業務に不備がないもの	44	35.2%	73.3%
	小 計	60	48.0%	100.0%
調査結果を 通知しなかつたもの	3 所轄外の事項 (市の業務外等) ※条例第3条	11	8.8%	
	4 調査対象外の事項 (1年以上経過等) ※条例第16条	31	24.8%	
	5 調査の中止 ※条例第18条	2	1.6%	
	6 取下げ	21	16.8%	
	小 計	65	52.0%	
合 計		125	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	2	3	5	8.3%
31～45 日	4	14	18	30.0%
46～60 日	6	11	17	28.3%
61 日以上	4	16	20	33.3%
合 計	16	44	60	100.0%

※ オンブズマンと面談を行った場合は、面談日を起算日として整理しています。
端数処理の関係上、割合の合計が100%になりません。

3 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「札幌市における女性支援の現状～困難女性支援法施行後の取組と課題～」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」P50 参照）。

4 是正勧告等

令和7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ではありませんでした。

5 現地調査

申立ての内容によっては、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7年度は3件の申立てにおいて現地調査を行いました。

・大通駅コンコース内での転倒ほか

6 フォローアップ調査

令和7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12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。

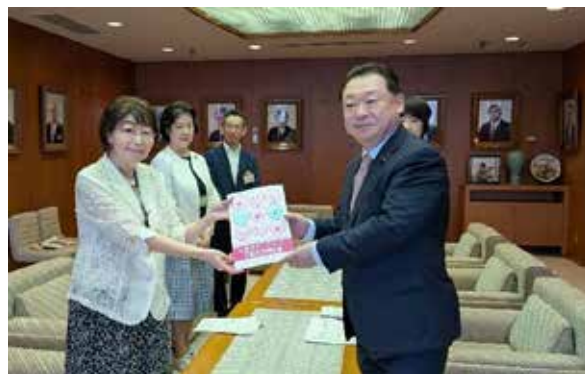
（フォローアップ調査による市の改善等の状況については、「申立ての趣旨に沿った事例」ページを参照）

7 令和6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7年7月24日、神谷代表オンブズマンから市長に、同月28日議長に対して、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。



秋元市長（写真右）



長内議長（写真右）

8 その他の活動

(1) 広告掲載等

1年を通して、市役所エレベーター表示に液晶広告、エレベーター内にポスターを掲示しているほか、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、札幌駅前通地下歩行空間の大型ビジョンで制度PRの映像を放映しています。

また、1年に2回（6月及び2月）、制度PRポスターを地下鉄駅に掲示するとともに、令和8年1月26日～30日に市役所1階ロビーにおいて、制度紹介パネル展を実施しました。



パネル展の様子

(2) 出前研修

令和7年8月27日、札幌琴似工業高校において、神谷オンブズマンよりオンブズマン制度及び実際の申立て事例について説明しました。



出前研修の講師を務める神谷オンブズマン

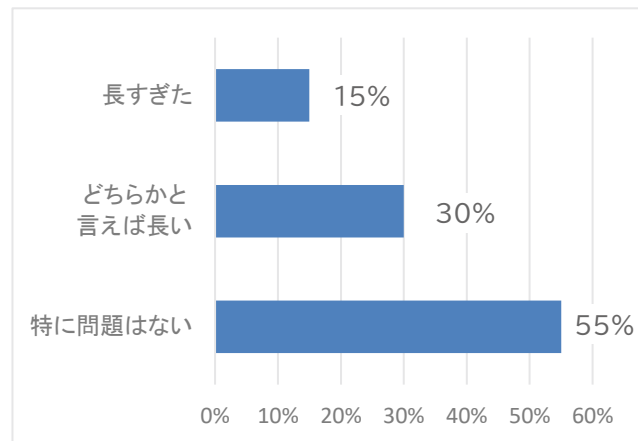
(3) 第26回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和7年12月5日、東京都においてウェブ会議併用形式で開催されました。

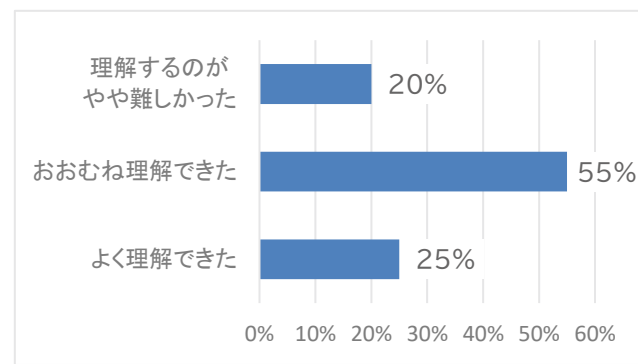
札幌市からは樋川オンブズマンがオンラインで参加し、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見交換や情報共有を行いました。

9 利用者アンケート結果 (回答 20 通)

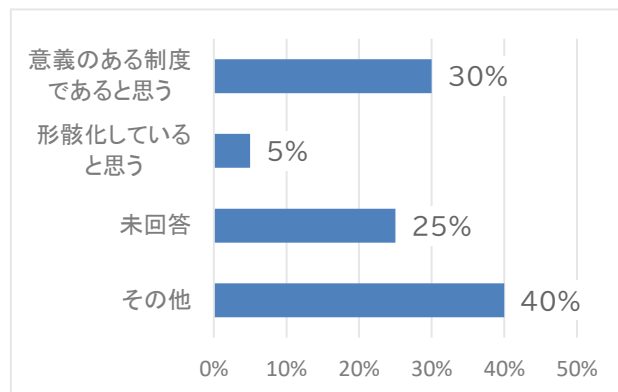
(1) 調査結果通知までに要した期間



(2) 結果通知書の内容



(3) オンブズマン制度について



(4) その他自由記載

- ・長い日数をかけて調査いただき長文で詳しくご説明いただきありがとうございます。
- ・オンブズマン様、調査員様、受付・事務を担って下さった方々、みな様、調査して頂き誠にありがとうございました。
- ・調査ありがとうございました。再発防止策を考える中で少しでも改善できる作業が見つかる、もっと仕事が改善されていくと思います。
- ・将来的な運用の提言ができないのであれば、存在価値はあまりないと思います。
- ・職員が言ったにも関わらず、言っていない言われてもいないことが記載されていた。

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な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。 受付窓口を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るかもしれません。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

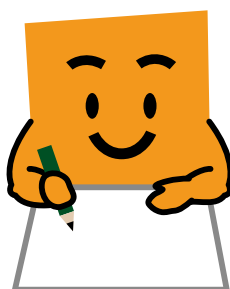
対象部局	交通局
申立ての趣旨	地下鉄大通駅地下通路にL字型の亚克力製仕切り板があり、その仕切り板に沿って排水用と思われる溝(20 cm強)がある。通路に出て2～3m 歩行したところ、溝に靴がはまって足を取られ転倒し3か所の骨折と診断された。前歯の差し歯も折れていた。 なぜ溝蓋が設置されている箇所とされていない箇所があるのか。溝に沿って注意喚起と思われる黄色の実線が引かれていたが、目を引くように施すべきではないのか。施設管理の基準とその評価について説明してほしい。 また、市民の苦情や申し出に対し市職員としての責任ある姿勢、誠意ある回答ではなかった。事故に対する適正な補償を求めたい。
調査結果の趣旨	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であり、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、同意がないと言い切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しませんし、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。

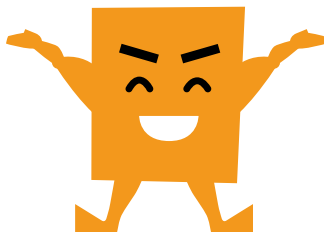
対象部局	市民文化局
申立ての趣旨	法人の役員変更にあたり、住民票を添付して書類を提出したところ、個人番号の記載があるという理由で不受理となった。提出した住民票に個人番号の記載があったとしても、市の運用で対応可能と思われ、住民票の取り直しを求める対応は市民活動への過大な負担を強いるものである。
調査結果の趣旨	確かに、申立人にご負担をいただきましたが、個人番号の取扱いに関しては法律により厳格に規定されており、市においてこれと異なる取扱いをすることは困難であるという事情があります。市は手引きとして発行している「特定非営利活動法人の管理・運営について」においても、個人番号の記載されていない住民票の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。



Ⅲ オンブズマンの発意による調査(令和7年度)

札幌市における女性支援の現状について

～困難女性支援法施行後の取組と課題～

札幌市オンブズマン 梶井 祥子

調査の趣旨

I 問題意識

札幌市は女性の人口割合が多く、若年期から中高年期の女性自立支援に注力することは地域社会の持続可能性の観点からも重要な課題であると思われます。

第5次男女共同参画さっぽろプランでも、札幌市の合計特殊出生率の低さ、男性を上回る20代女性の東京圏への流出、男性の2倍以上となっている非正規雇用者の割合などの背景を踏まえ、「政令指定都市の中で女性の人口比率が最も高い札幌市においては、困難や不安を抱える女性への支援は重要な市政課題の一つである」との認識が示されています。

一方、令和6年4月1日に施行された「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（以下「困難女性支援法」という。）」では、各自治体に対して、多様な困難さを抱える一人ひとりの女性に寄り添った支援体制の強化を求めており、必要な予算措置も講じられているところであります。

女性が抱える困難な状況はますます複雑化・多様化の傾向が強まっています。

困難な問題を抱える女性に対し、必要な支援を切れ目なく提供できる体制の構築のためには、包括的なハブとなる「ワンストップ・サービス」の機能が必要不可欠であると思います。適切な支援にたどり着くための入口となるものであり、支援する側にとっても重要な資源となります。

中長期にわたる伴走型支援を可能とする「保護施設」の充実、実行力のある「官民協働体制の強化」は支援の実効性を担保するものであると考えます。

II 調査の目的

困難女性支援法では、都道府県に「女性相談支援センター」の設置と「女性相談支援員」の配置を義務づけています（法第9条第1項、法第11条第1項）。

「女性相談支援センター」では、緊急時における安全の確保及び一時保護を行う施設を設けることが義務づけられており、緊急一時保護の委託も行われるものとしています（法第9条第3項第2号、第6項、第7項）。

一方、市町村については、基本計画の策定（法第8条第3項）や女性相談支援員の配置に努めること（法第11条第2項）、民間の団体との協働による支援を行うことができる（法第13条第2項）とされています。

厚生労働省社会・援護局地域福祉課女性支援室によれば、国の基本方針として、民間団体を支援のプロフェッショナルと位置づけています。民間団体はその特色を生かして、行政のみでは行き届きにくい支援を実施し、行政と対等な立場で協働し、互いの活動を補完しながら支援を行う重要な役割を担っています。

政令指定都市である岡山市は、関係部署への調査及び民間団体へのヒアリングを基に、困難女性支援法を踏まえた基本計画を策定しています。「岡山市困難な問題を抱える女性への支援のための施策の実施に関する計画」（令和7年3月策定）において「多くの団体が運営を継続する上で、税制面及び人材確保に苦慮している」との課題を示し、「運営資金を寄付や自己資金で補てんするなど厳しい運営状況にあり、人材についても、別に本業を持ちながら活動する方も多く、資金や人材が十分足りているとは言えない状況である」として、民間団体の運営に対する支援を目標に掲げています。

困難女性支援法に示された基本方針を踏まえ、本市における困難な問題を抱える女性の支援の現状について調査を行います。また「官民協働体制の強化」に欠かせない困難な問題を抱える女性への支援活動を行っている民間団体等の現状についても、調査を行います。

調査からみえてくる現状と課題から、今後ますます複雑化・多様化するニーズにも柔軟に対応できる、札幌市の未来の女性支援スタイルの可能性を探りたいと思います。

Ⅲ 調査事項

1 困難女性支援法の対象者について

本市では、困難女性支援法の対象者として、どのような人々を想定していますか。

2 本市における女性支援施策について

困難女性支援法の対象者に対する支援として、本市の各部局の管轄において実施している事業（または取組）を挙げてください。

3 困難女性支援法成立後の取組について

(1) 市町村基本計画について

困難女性支援法第8条第3項に定められた市町村基本計画について、本市の取組状況を教えてください。

(2) 支援調整会議について

困難女性支援法第 15 条に定められた支援調整会議について、本市の取組状況を教えてください。また、開催実績について教えてください。

(3) 女性相談支援員について

困難女性支援法第 11 条に定められた女性相談支援員について、本市の配置状況を教えてください。

4 道との協力体制について

(1) 道との連携について

困難女性支援法に関連した道との関わりを教えてください。

(2) 一時保護について

本市が関与した一時保護について、①道立女性相談支援センターが行う一時保護の利用状況、②民間シェルター（道の委託）の利用状況（令和 6 年度）を教えてください。

5 官民協働体制について

(1) 民間団体等との連携について

市が連携している困難な問題を抱える女性の支援を行う民間団体について教えてください。

(2) 官民協働体制の強化のための取組について

官民協働体制の強化のために市が行っている取組があれば教えてください。

6 今後の課題について

困難な問題を抱える女性の支援にあたり、行政の立場で認識している課題を教えてください。

市の回答

1 困難女性支援法の対象者について

困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（以下「法」という。）第 2 条では「困難な問題を抱える女性」について、「性的な被害、家庭の状況、地域社会との関係性その他の様々な事情により日常生活又は社会生活を円滑に営む上で困難な問題を抱える女性（そのおそれのある女性を含む。）」と定義しています。

困難な問題には、経済的困窮や健康状況、孤独・孤立など様々な状況が含まれており、相談窓口で受ける相談の中には、単に一つの問題に留まらない複雑

な背景を持つ女性もいます。

実際の相談事例として、仕事の関係者からのストーカー行為により精神状態が悪化しているにもかかわらず、頼れる身内が近くにおらず孤立状態となっている女性、アルコール依存傾向のある夫との関係に悩み、身体的不調を抱えながらも行き場がないまま何度も家を出て、その度に警察で保護されていた高齢女性、DV被害から逃れてきた母親自身に金銭管理能力の欠如が見られ、また、子どもたちには精神的不調があり、家族間の関係性も悪化しているといった家族全体が多層的な困難に直面している母子世帯などの事例があり、困難な問題の状況は多岐にわたっています。

このような多岐にわたる困難を抱える女性すべてが支援の対象であり、法の定義に当てはまる限り、年齢、障がいの有無、国籍等にかかわらず、支援の対象を広く想定しています。

2 本市における女性支援施策について

本市では、困難な問題を抱える女性に対する支援として、相談窓口を設置する各相談事業のほかに、支援を必要としている方とつながり、必要な支援を届けていくアウトリーチ型の支援などの取組を実施しています。

(1) 困難を抱える女性支援事業（市民文化局男女共同参画室）

孤独・孤立状態になり不安を抱え、社会とのつながりが途絶えている女性に対する支援を行うため、内閣府の「地域女性活躍推進交付金（つながりサポート型）」を活用し、札幌市男女共同参画センターが行う、ジェンダー課題に関わる活動を行っている市民活動団体の「ネットワークづくり事業」で構築された女性支援のネットワーク「Cloudy（クラウドィ）」の協力を得て、以下のア～ウの取組を実施しています。

ア SNS 相談

女性が抱える様々な悩みに対する SNS 相談を実施しています。令和6年度は460件のSNS相談がありました。

イ 相談会及びワークショップ等

生理用品等の配布を伴う相談会や居場所づくりのためのワークショップを開催し、相談先の紹介や助言、人とのつながりが希薄な女性を支援につなげられるような取組を行っています。

令和6年度は相談会を4回開催し、参加者は合計198名となりました。また、相談会の認知度向上のため、LGBT（性的マイノリティ）に対する差別の解消や多様性を認め合う社会の実現を目指して開催されたイベント「さっぽろレインボープライド」のブースに出展し、ワークショップとして開催したヨガ体験会と合わせて、134名から生活状況や相談窓口の認知

に関するアンケートを得ました。

ウ アウトリーチ型の支援

相談につながるできない女性を対象に、アウトリーチ型の訪問相談や相談者からの希望に応じて行政手続き等への付き添いを行っています。

エ アンケート調査

上記ア～ウ以外に、令和6年度に市内在住の18歳～74歳までの女性4,000人を対象として「成人女性を対象とした生活状況に関する調査」を実施し、1,322名の方から回答を得ました。

悩みや困りごとがあった場合、どこにも相談をしないと回答した層からは、相談をしない理由として「窓口で解決できると思わない」、「どこに相談したらよいかわからない」といった回答が多く挙がりました。また、「悩みや困りごとの解決のために必要と思われる環境や支援」という設問では、全年齢層で「気軽に話を聞いてもらえる相談窓口」と「利用できる支援制度の情報提供」の回答割合が高くなり、困難な問題を抱える女性への支援制度や相談窓口の情報が必要な人に届いていない可能性が示唆される結果となりました。

(2) 配偶者等からの暴力(DV)に関する相談業務(市民文化局男女共同参画室)

配偶者等からの暴力について、被害の深刻化防止を図るため、より相談しやすい環境や支援体制を整え、被害者等への相談支援を行う事業として、「札幌市配偶者暴力相談センター」での相談業務を実施しています。

「札幌市配偶者暴力相談センター」では、電話相談、面談、カウンセリング、関係機関への専門の相談員による付き添い、住まいや生活などのアドバイス、保護施設、保護命令制度の紹介など、相談内容に合わせた情報提供や助言を行っています。令和6年度は、相談件数1,061件、カウンセリングの件数は46件となりました。

(3) 性暴力被害相談業務(市民文化局男女共同参画室)

精神的ダメージが大きく、その苦痛を一人で抱え込むことが多い性暴力の被害者が相談しやすい環境を整えるため、内閣府の「性暴力・配偶者暴力被害者等支援交付金(性犯罪・性暴力被害者支援事業)」を活用して、北海道と「性暴力被害者支援センター北海道 SACRACH(さくらこ)」を共同設置し、相談業務を実施しています。

被害者の心身の負担軽減と健康回復を図るため、専門相談員による相談、必要な情報提供や助言を行うほか、希望があれば医療機関等への付き添い支

援を行っています。令和6年度の電話、メール、SNS等の総相談件数は1,303件となりました。

(4) 困難を抱える若年女性支援事業(子ども未来局子ども育成部)

厚生労働省の「困難な問題を抱える女性支援推進等事業費(官民協働等女性支援事業)」を活用して、暴力被害や性的搾取を含めた身体的・心理的な被害に遭っている又は遭う可能性のある10代後半から20代の思春期・若年期の女性を主な対象とするアウトリーチ型支援等を実施しています。

令和6年度は繁華街の夜間見回りを12回、SNS見回り(ネットパトロール)を48回実施し、184名の相談及び面談を行いました。

また、若年女性が落ち着いて今後の生活について相談できるよう、一時的な居場所の提供を行っており、令和6年度は、短期が5回、長期が2回の利用がありました。また、継続的な支援が必要となる場合に、対象者の状況に応じて行う自立支援については、2名の自立支援計画を策定しました。

加えて、情報共有や関係機関が緊密に連携することを目的に行政機関や民間団体等による関係機関連携会議を開催しています。

さらに、相談窓口の周知のために、令和6年度から新たに市内地下鉄駅構内や商業施設等の女性用トイレ及びユニバーサルトイレの各個室に広報ステッカーを掲示したところ、相談数の増加といった効果が見られました。

(5) ひとり親・婦人相談の推進(子ども未来局子育て支援部)

各区に配置する母子・婦人相談員により、ひとり親家庭等に対する母子父子寡婦福祉資金の貸付や生活全般に関する相談、DV被害者に対する適切な情報提供や助言を行っています。令和6年度の相談員数は10区18名、相談件数は年間10,510件となりました。令和7年度から、相談員の配置を2名増員し、20名体制となっています。

法の施行により、現在の母子・婦人相談員は女性支援相談員となることから、本市の相談員20名分の予算については、厚生労働省の「困難な問題を抱える女性支援推進等事業費(女性相談支援員活動強化事業)」を活用しています。

(6) その他の事業

上記(1)～(5)のほか、本市では、法の施行前となる令和5年3月に策定した「第5次男女共同参画さっぽろプラン」において「困難や不安を抱える女性への支援」に関連する事業を掲げております。

法が定義する状況に当てはまる女性であれば、年齢、障がいの有無、国籍等は問わず支援の対象を広く想定していることから、法の施行後においても、困難な問題を抱える女性への支援に資する事業として、下記の事業を継続しています。

- ①ひとり親家庭学習支援ボランティア事業
- ②ひとり親家庭支援センターにおける特別相談・土日夜間相談業務
- ③ひとり親家庭等養育費確保支援事業
- ④保育所の優先入所
- ⑤母子生活支援施設の運営
- ⑥母子生活支援施設を活用した女性支援事業
- ⑦母子父子寡婦福祉資金の貸付
- ⑧養育費相談の推進
- ⑨ひとり親家庭高等職業訓練促進資金貸付金事業
- ⑩ひとり親家庭自立支援給付金事業
- ⑪ひとり親家庭等就業支援事業の充実
- (①～⑪ いずれも子ども未来局子育て支援部)
- ⑫生活困窮者自立相談支援事業（保健福祉局総務部）
- ⑬ひとり親家庭等医療費助成事業（保健福祉局保険医療部）
- ⑭就業サポートセンター等事業（経済観光局産業振興部）
- ⑮さっぽろ外国人相談窓口の運営（総務局国際部）
- ⑯アイヌ生活相談員の配置（市民文化局市民生活部）
- ⑰性的マイノリティ電話相談事業（市民文化局男女共同参画室）

3 困難女性支援法成立後の取組について

(1) 市町村基本計画について

本市では、令和4年5月に法が成立したことをふまえて、令和5年3月に策定した「第5次男女共同参画さっぽろプラン」において、本プランを「市町村基本計画」として位置付けることを見込み、本プランの新たな基本的方向に困難な問題を抱えた女性への支援を盛り込みました。

なお、令和5年3月29日に公示された厚生労働省の「困難な問題を抱える女性への支援のための施策に関する基本的な方針」において、「基本計画は、政策的に関連の深い他の計画（配偶者暴力防止等法第2条の3第1項に規定する都道府県基本計画若しくは同条第3項に規定する市町村基本計画又は男女共同参画社会基本法（平成11年法律第78号）第14条第1項に規定する都道府県男女共同参画計画若しくは同条第3項に規定する市町村男女共同参画計画等）と一体のものとして策定することができる。」とされております。

本市の「男女共同参画さっぽろプラン」は、男女共同参画社会基本法第14条第3項に基づく計画であり、また、配偶者暴力防止等法第2条の3第3項に規定する市町村基本計画を包含していることから、困難な問題を抱える女性への支援のための施策と関連が深いと考え、本市の「市町村基本計画」については個別に策定せず、令和10年度の次期男女共同参画さっぽろプラン

ンにおいて、一体的に策定する予定です。

(2) 支援調整会議について

ア 設置の背景について

法第15条において、地方公共団体に支援調整会議の設置が努力義務とされています。

本市では、支援調整会議の設置に当たり、法の施行前である令和5年度から、民間団体の活動拠点を訪問してヒアリングを実施するなど各関係機関との調整に取り組み、令和6年8月、札幌市困難な問題を抱える女性支援調整会議（以下「本市の支援調整会議」という。）を設置しました。

なお、各政令指定都市を対象として令和7年5月に行われた千葉市の調査によると、政令指定都市で支援調整会議を設置済みと回答した自治体は、本市を含めた5市のみであり、全国的に見ても早期の設置であったものと認識しております。

なお、北海道においても令和6年7月、北海道困難女性等支援調整会議設置要綱を定め、北海道困難女性等支援調整会議を設置しています。

イ 支援調整会議の内容及び出席者について

本市では、札幌市困難な問題を抱える女性支援調整会議設置要綱（以下「設置要綱」という。）において、支援調整会議は、代表者会議、実務者会議、個別ケース検討会議の3段階で構成するものと定めています。

また、支援調整会議の構成員は、「設置要綱」別表に掲げる関係機関に属する者その他男女共同参画課長が必要と認める者と定めています。（以下「支援調整会議の構成機関」という。）（設置要綱第2条）

(ア) 代表者会議

代表者会議は、困難な問題を抱える女性への支援に関する地域の仕組み全体の確認と検証、支援の実施体制の評価を行うこと、また、実務者会議や個別ケース検討会議における支援調整会議の活動状況及び評価を行うこととしています。（設置要綱第3条）

(イ) 実務者会議

実務者会議は、地域における困難な問題を抱える女性の実態把握、困難な問題を抱える女性に関する諸問題についての意見交換や施策の検討を行うこととし、必要に応じて開催するものとしています。（設置要綱第4条）

(ウ) 個別ケース検討会議

個別ケース検討会議は、個別事例についての主担当機関の確認、支援

方針や対応方法の確認等のほか、今後一時保護や女性自立支援施設等への入所を要する可能性があるケースや、一時保護等までは要さないが、各種の福祉サービスを組み合わせる等して支援を行う必要がある者、施設退所後でアフターケアが必要な者等の状況把握及び対応方針の検討を行うこととし、必要に応じて開催するものとしています。（設置要綱第5条）

ウ 実施状況について

支援調整会議の開催頻度について、代表者会議は、原則、年1回以上開催するものとしています。また、実務者会議及び個別ケース検討会議は、支援調整会議の構成機関の求めに応じて開催することとしています。

本市では支援調整会議として、令和7年12月末日現在までに代表者会議を2回、実務者会議を5回開催しています。

(7) 代表者会議

支援調整会議の構成機関が集まり、各機関の取組について報告及び意見交換を行っています。

① 令和6年9月2日開催

出席団体より、対応に苦慮した事案についての事例報告があり、出席者からそれぞれが所管する支援の制度についての意見交換が行われました。

② 令和7年9月11日開催

令和6年度の支援調整会議の開催状況の報告、ひとり親支援の関係機関より、ひとり親支援についての取組報告が行われ、出席者からそれぞれが所管する支援の制度についての意見交換が行われました。

(1) 実務者会議

支援現場が抱える課題やニーズ、報道等で注目されている深刻な社会問題など、その時々を踏まえて会議のテーマを設定しています。参加者は、実務的な内容についての情報共有や意見交換を行うために、各窓口の相談員や民間団体の支援担当者など、実際に現場で対応にあたる実務者を中心として選定しています。

① 令和6年度第1回実務者会議（令和6年11月8日開催）

支援現場や各窓口において、精神的な不調を抱えた方への対応に苦慮する場面があるとの声から「配慮が必要な相談者への対応について」をテーマに開催しました。

民間団体3か所、区保健福祉部の母子・婦人相談員及び男女共同参画室のほか、オブザーバーとして精神保健福祉コンサルタントが参加しました。

民間団体や区の母子・婦人相談員から、対応に苦慮している事案についての事例報告を受け、出席者からそれぞれの知見を踏まえた対応策が提案されました。

② 令和6年度第2回実務者会議（令和7年1月21日開催）

若年女性が多額の借金を背負わされたり、売春を強要されるケースが増加しているという報道を受けて「悪質ホストの被害現状について」をテーマに開催しました。

民間団体2か所、男女共同参画センター、関連する市の部局2か所及び男女共同参画室が出席しました。

民間団体から、ホストに関する相談やトラブル事例など悪質ホスト被害の現状についての報告があり、この他に、被害の未然防止を目的とした本市における啓発活動の方向性について意見交換を行いました。

③ 令和6年度第3回実務者会議（令和7年3月6日開催）

女性支援機関の各窓口において高齢の相談者が増加傾向にあり、対応に苦慮する場面があるとの声から「高齢相談者への対応について」をテーマに開催しました。

民間団体1か所、道立女性相談支援センター、区保健福祉部の母子・婦人相談員、関連する市の部局1か所及び男女共同参画室のほか、オブザーバーとして特別養護老人ホームの施設長が参加しました。

区の母子・婦人相談員から、高齢夫婦の対応困難事例についての報告があり、高齢者虐待とDVとの相違点にも触れながら、実際の事例に基づく意見交換を行いました。

④ 令和7年度第1回実務者会議（令和7年8月7日開催）

川崎市で起きた元交際相手の男からの暴力やストーカー行為を警察に訴えていた女性が令和7年5月に遺体で発見された事件を受けて「ストーカーに関する相談の対応について」をテーマに開催しました。

民間団体1か所、北海道警察本部、道立女性相談支援センター、区保健福祉部の母子・婦人相談員、関連する市の部局1か所及び男女共同参画室が出席しました。

区の母子・婦人相談員から、ストーカー被害の相談事例についての報告があり、危険性についての警察の見解や同様の相談を受けた場合

の対応について確認を行いました。

⑤ 令和7年度第2回実務者会議（令和7年12月24日開催）

児童虐待とDVには深い連動性があることが指摘されていることから、これまでも本市児童相談所と関係者会議を開催していましたが、出席者の範囲を拡大することで実務者会議に位置付けて、「DVシェルター避難児童への心理ケア等について」をテーマに開催しました。

民間団体2か所、区保健福祉部の母子・婦人相談員、関連する市の部局1か所及び男女共同参画室が出席しました。

民間団体から、面前DVを経験したDVシェルター避難児童の事例報告を受け、避難児童やDV被害者である母への心理ケア等を主軸として、出席者からそれぞれの知見を踏まえた意見交換が行われました。

(ウ) 個別ケース検討会議

支援調整会議の設置以降、構成機関等から個別の支援対象者についての会議招集依頼はなく、実施に至っておりません。また、現時点で相談・依頼を受けている個別事例がないため、開催予定はありません。

なお、庁内の各福祉部門においては、困難な問題を抱える女性支援調整会議としてではなく、関わりの深い部署が各関係者を集めて個別のケース会議を実施している状況があります。

(3) 女性相談支援員について

法第11条において、市町村に女性相談支援員の設置が努力義務とされています。

女性相談支援員とは、様々な困難を抱える女性の相談に応じ、適切な支援や情報提供を行う専門職です。令和6年4月に施行された「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」により、従来の「婦人相談員」から「女性相談支援員」へ名称が変更されました。

本市においては、「母子・父子自立支援員」、「母子父子寡婦福祉資金償還協力員」、「女性相談支援員」の3職種を兼務する母子・婦人相談員を令和6年度は18名、令和7年度より2名増員し、20名配置しています。

4 道との協力体制について

(1) 道との連携について

ア 支援調整会議における相互連携について

本市では、道の設置する「北海道困難女性等支援調整会議の代表者会議」及び「石狩地域における配偶者暴力被害者保護のための関係機関連絡会議」への参画を通して各関係機関との支援策等に係る情報共有を行っています。

また、道立女性相談支援センターは、本市の支援調整会議の構成機関の一員であることから、本市の支援調整会議においても、困難な問題を抱える女性への支援に関する地域の仕組み全体の確認と検証、支援の実施体制の評価の実施について、道と連携しています。

イ 一時保護における連携について

(ア) 一時保護について

女性相談支援センターが行う支援として、法第9条第3項第2号において、困難な問題を抱える女性の緊急時における一時保護、また、同条第7項において、緊急に保護することが必要と認められる場合等に、厚生労働大臣が定める基準を満たす者に一時保護を委託して行うことが定められています。

道立女性相談支援センターでは、公的シェルターでの一時保護を行うほかに、道内各地の民間団体が運営する各シェルターに一時保護を委託しています。

本市は法に基づく一時保護施設を保有していないことから、札幌市配偶者暴力相談センターや各区保健福祉部の母子・婦人相談員が受けた女性相談のうち、安全の確保を要すると判断される場合は、道立女性相談支援センターに一時保護を依頼しています。

(イ) 道立女性相談支援センターが行う一時保護の利用状況（令和6年度）

道立女性相談支援センターによると、令和6年度における本市が関与した一時保護の件数は、公的シェルターの利用が20件であり、そのうち13件が配偶者等からの暴力を理由とした入所であるとのことです。

また、民間シェルターの利用は16件であり、そのうち13件が市内、3件が市外の民間シェルターを利用しているとのことです。なお、要保護者が公的シェルターではなく民間シェルターを利用する主な理由は、公的シェルターに共同生活、外出・通信制限、ペット不可、12歳以上の男児の受け入れ不可といった制約があるためとのことです。

5 官民協働体制について

(1) 民間団体等との連携について

ア 支援調整会議における構成団体

本市の支援調整会議の構成機関として連携している民間団体及び主な活動内容は下記のとおりです。

①特定非営利活動法人女のスペース・おん

- ・相談業務
- ・暴力被害女性の緊急一時保護

- ・被害女性の自立支援等
- ②特定非営利活動法人 CAN（きゃん）
 - ・若年層に対する相談
 - ・自立支援事業等
- ③NPO法人女性サポート Asyl（あじーる）
 - ・生活困窮者シェルター事業
 - ・地域居住支援事業等
- ④NPO法人ゆいネット北海道
 - ・性暴力被害者支援センター北海道の運営
 - ・性暴力被害者支援の養成講座等
- ⑤公益社団法人北海道家庭生活総合カウンセリングセンター
 - ・相談事業
 - ・犯罪被害者等支援事業等
- ⑥北海道子どもの虐待防止協会
 - ・北海道子どもの虐待防止協会の運営
- ⑦社会福祉法人北海道社会事業協会・すずらん
 - ・母子生活支援施設の運営

上記団体は、困難を抱える女性の相談先や生活支援先として、従前より連携・協力体制をとっているところですが、支援調整会議において行われる各団体からの取組報告や情報交換を通じて、官民が互いに把握していなかったそれぞれの支援について知る機会となり、更なる連携強化が期待されているところです。

イ 困難を抱える女性支援事業における協力団体

困難を抱える女性支援事業の内容については、上記2の(1)のとおりです。

当該事業の関連団体には、上記①～③の民間団体に加え、公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会、NPO 法人リカバリー、NPO 法人北海道レインボー・リソースセンターL-Port、札幌友の会、特定非営利活動法人ひとり親とこどもふぉーらむ北海道、NPO 北海道ネウボラが挙げられます。

相談会やワークショップでの相談支援、自宅への訪問支援、行政手続き等に付き添う同行支援において、これらの民間団体と連携して実施しています。

(2) 官民協働体制の強化のための取組について

女性が抱える困難はDV、孤独・孤立、生活困窮など複合的かつ複雑化し、また、支援現場のニーズは常に変化しており、単独の行政機関や既存の支援枠組みのみでは対応しきれない課題があると認識しています。

女性たちが抱える複合的かつ複雑化した問題全体を捉えた包括的な支

援を実現するために、本市では、官民協働体制の強化に資する取組として、上記3-(2)のとおり、支援調整会議（代表者会議及び実務者会議）を開催しています。

代表者会議は、困難な問題を抱える女性への支援に関する地域の仕組み全体の確認と検証を行い、支援の実施体制の評価を目的としています。分野横断的な多様な団体が参加することで、官民の支援機関が顔の見える関係を構築するねらいがあります。

また、実務者会議は、地域における困難な問題を抱える女性の実態把握及び諸問題についての意見交換や施策の検討を目的としています。支援の現場で活動する実務者を主なメンバーとして、会議のテーマに応じて参加団体を絞り込み、10名程度の少人数の規模で開催することで、出席者の距離を縮めて、より活発に意見交換が可能な場となるようにしています。

出席者からは、支援者同士が互いに助け合える関係を築ける場になるという評価もあり、今後も、本市の支援調整会議を活用して、各支援機関がスムーズに連携して協働できるようネットワークの構築と関係機関の連携強化に取り組んでまいります。

6 今後の課題について

政令指定都市の中でも女性の人口比率が最も高い本市においては、困難や不安を抱える女性への支援は重要な市政課題の一つであると認識しています。しかし、困難な問題を抱える女性の範囲が広いことで、具体的な支援対象のイメージを捉えづらく、組織内での浸透に至っていないという課題があります。庁内には、福祉、保健医療、労働、住まい、教育等の専門化されている各制度の所管が存在していますが、包括的で切れ目のない女性支援を進めるためには、まず庁内での連携が滞りなく進むよう、組織全体に法の趣旨への理解と女性支援に関わりがあるという意識が醸成されるよう努めてまいります。

また、支援調整会議について、設置から1年ほど経つところ、運営方法について十分な検証が行われていないと考えます。関係機関との連携強化を図る場としての質を高められるよう、効果的な運営方法について検証し、関係機関に対し、会議へ参加することの重要性を浸透させ、連携強化の基盤の確立に取り組んでまいります。

さらに、令和6年度に実施した「成人女性を対象とした生活状況に関する調査」において、全年齢層で「気軽に話を聞いてもらえる相談窓口」と「利用できる支援制度の情報提供」へのニーズが高いという結果となり、相談窓口や現行の支援制度の情報が真に必要な方々に十分届いていない可能性が明らかになりました。このことから、相談機関や支援制度の認知度の低さが、支援の手を差し伸べるうえでの課題であると認識しています。今後、他都市の事例などの情報収集に努め、相談窓口や各支援制度の効果的な普及啓発の検討を進めていきたいと考えます。

そのうえで、困難を抱えていながらもどこにも相談していない女性や相談窓口までたどり着けない女性に対し、アウトリーチ型の支援の拡充を検討し、行政側から寄り添う姿勢を明確にすることで、支援を必要としている方が心理的なハードルを感じずに助けを求められるような環境づくりを目指してまいります。

オンブズマンの判断

はじめに

これまでの女性支援は売春防止法を根拠法としていましたが、困難女性支援法の成立によって、支援を必要とする対象者が拡大されました。法には、要支援者を社会全体で支えていく道筋が明示されています。

法が成立した背景には、コロナ禍であった令和2年の女性の自殺者数が前年より15.4%増加し、そのうち最も多かったのが「被雇用者・勤め人」であったことへの強い危機意識がありました。非正規雇用で働く女性の雇い止めやシフト減が進んだことが原因とされています（令和3年11月3日朝日新聞）。特に、ロスジェネ世代を含む単身・非正規雇用の女性は、約半数が老後に貧困化するという予測もされています。従来の支援の根拠法とされていた売春防止法やDV防止法では、支援の対象として可視化されなかった層です。

地域社会の将来を考えると、女性の自立支援に本気で取り組むことは行政にとって極めて重要です。調査を通じて、本市には、行政と協働できる社会資源としての民間団体の存在が厚い層となって存在していることがわかりました。これは本市としての強みであるとオンブズマンは考えます。

以下、Ⅰ）本市の回答について、Ⅱ）民間団体へのアンケートの結果について、Ⅲ）民間団体へのヒアリングの結果について、Ⅳ）総括の順にオンブズマンの判断を述べます。

Ⅰ 市の回答について

1 これまでの施策と民間団体との連携

本市は、平成17年に他の政令指定都市に先駆けて、「札幌市配偶者暴力相談センター」を開設した実績があります。それ以降、札幌市の女性支援施策は他都市のモデルとなってきたことについて、オンブズマンは高く評価するところです。

本市における女性支援施策は、市の回答2のとおり、生活困窮、暴力被害、ひとり親支援、外国籍など、支援を必要とされている方々への各相談事業やSNS相談、アウトリーチ型支援など多様な方法を駆使して様々な支援に取り組んでいます。関係する市の部局も、市民文化局、子ども未来局、保健福祉局、経済観光局、総務局と多岐にわたっていることがわかります。

市の回答1に述べられているとおり、困難女性支援法の対象者には、「単

に一つの問題に留まらない複雑な背景」があり、問題が多岐にわたるゆえに、支援の難しさがあることも想像されます。

市は、市の回答5の(2)において、女性が抱える困難はDV、孤独・孤立、生活困窮など複合的かつ複雑化しており、単独の行政機関や既存の支援枠組みのみでは支援現場のニーズに対応しきれない課題があると述べ、官民協働体制の強化のための取組として支援調整会議を挙げています。オンブズマンも、複雑化する現状が深化するなか、民間団体との連携、協働を強化していく有効な体制を確立する必要があると考えます。

2 困難女性支援法成立後の取組について

困難女性支援法において定められている市町村基本計画、支援調整会議、女性相談支援員の配置について、本市の取組状況は市の回答3のとおりです。

支援調整会議について、市は、法の施行前から各関係機関との調整に取り組み、他都市と比べてもかなり早い段階で、令和6年8月に「札幌市困難な問題を抱える女性支援調整会議」を設置し、同年9月2日には、最初の代表者会議が開催されています。

支援調整会議は、代表者会議、実務者会議、個別ケース検討会議の3段階で構成され、市は現在までに「代表者会議」を2回、「実務者会議」を5回開催しています。

市の回答3-(2)のアにおける説明のとおり、「代表者会議」は、支援に関する地域の仕組みの検証や支援の実施体制の評価を行うこととされており、総括的な役割を担うと考えられます。

また、「実務者会議」では、地域の実態把握及び諸問題についての意見交換等を行うこととされています。実際に現場で対応にあたる実務者を中心として、少人数の規模で開催することで、出席者の距離を縮めて、より活発に意見交換が可能な場となるようにしているとのことです。

市は、今後も会議を活用して、ネットワークの構築と関係機関の連携強化に取り組むと述べており、オンブズマンとしても、関係諸機関の協働を実質的に進める仕組みとして大いに期待するものです。

一方、「個別ケース検討会議」については、構成機関等から会議の招集依頼がないため、実施されておらず、また、現時点で相談や依頼を受けている個別事例がないため、開催予定はないとのことです。

支援調整会議は、官民協働体制の基盤となるものです。あとで見るように、民間団体への調査においても、様々な期待が寄せられました。

また、本市の女性相談支援員は、「母子・父子自立支援員」、「母子父子寡婦福祉資金償還協力員」を兼務しているとのことであり、「母子・婦人相談員」という名称で20名を配置しているとのことです。

3 道との協力体制について

北海道と札幌市は、それぞれが主催する支援調整会議等の構成員として情報共有などの連携関係を維持しているとのこと。

本市は法に基づく一時保護施設を保有していないため、一時保護の事案が生じた際は、道に依頼することとなります。

女性人口の札幌市への集中状況を考慮すると、札幌市内における一時保護の需要が十分に満たされているのかは、オンブズマンが懸念するところです。

4 今後の課題について

市は、今後の課題として3点を挙げています。

1つ目に、困難な問題を抱える女性の範囲が広いことで、具体的な支援対象のイメージを捉えづらいために、組織内での浸透に至っていないことを挙げています。市は今後、包括的で切れ目のない支援を進めるために、まず市内での連携が滞りなく進むよう、組織全体に法の趣旨への理解とそれに伴う意識の醸成に努めていくとのこと。

2つ目に、支援調整会議について、運営方法について十分な検証が行われていないことを挙げています。今後、効果的な運営方法について検証し、関係機関に会議へ参加することの重要性を浸透させ、連携強化の基盤の確立に取り組むとのこと。

3つ目に、支援の手を差し伸べるうえでの課題として、相談機関や支援制度の認知度の低さを挙げています。今後は、他都市の事例などの情報収集に努め、相談窓口や各支援制度の効果的な普及啓発の検討を進めていくとのこと。また、アウトリーチ型の支援の拡充を検討し、行政側から寄り添う姿勢を示すことで、支援を必要としている方が助けを求めやすいような環境づくりを目指していくと述べています。

市は、本市の女性支援に係る「市町村基本計画」を、令和10年度からの次期男女共同参画さっぽろプランにおいて一体的に策定するとのこと。オンブズマンとしては、スピード感を持って現状の課題に対応する施策を立てていただくことを期待しています。

II 民間団体へのアンケートの結果について

市と連携している民間団体を中心に、困難な問題を抱える女性への支援に係る20団体に対し、アンケート調査への協力依頼を行い、15団体から回答を得ました。

1 本市における民間団体の実績

各団体の設立年次は、最も古いものは昭和27年で、新しい団体でもすべて10年以上の活動実績を持っていました。15団体のうちNP0法人は7団体で、各団体の規模は10人未満から大規模のものまで多様です。支援対象は、生活困窮者、暴力被害者、若年女性、ひとり親、外国籍、性的マイノリティ

など多岐にわたっており、それぞれの団体が対象範囲を焦点化して専門的に支援を行っていました。

民間団体の長年にわたる活動実績は高く評価されるもので、本市の社会資源としての存在感に注目したいと考えます。

2 民間団体が必要としている支援

アンケート調査から、各民間団体が抱えている共通する課題として以下のことが抽出されました。

(1) 単一の行政部署や支援団体では対応しきれない事例の増加

支援の対象となる女性が多岐にわたる困難を抱えている場合が多く、複数の機関との連携が必要であることは自明です。行政と民間との連携はもとより、庁内の部署間での連携、関係機関同士の連携など、連携には様々な局面があることを前提としなければなりません。

アンケートには、多様なニーズに対し、複数の機関との連携に苦慮する意見がありました。連携を助ける仕組みが必要とされていると考えます。

アンケートには以下のような意見がありました。

- ・「重層的な課題を抱えている方が多く、複数の機関と連携をして支援をしなくては解決していけない案件が増えている。」
- ・「生活困窮と精神疾患、母子の共依存関係が複雑に絡んでいるケースなどがある。」
- ・「成人女性の支援のなかで、児相の協力が必要なケースも多いが、連携が難しい。」
- ・「外国籍あるいは外国につながる方々への支援で、子育て、高齢者、障がい者などへの支援を同時に必要とする場合が多いので、国際部以外との連携を必要としている。」
- ・「担当部署が複数にわたっている場合、管轄が違うのでもっと横のつながりが密でないとうまく連携できない。」
- ・「学校機関との連携が必要な時がある。」

(2) 一時保護所や居場所、自立支援施設の不足

アンケートでは、回答した半数以上の団体が、「緊急一時的に避難することが必要であるケースにおいて、一時保護所を利用することができなかったことがある」と答えています。利用に至らなかった理由としては、携帯電話が使用できないなど入居要件が厳しい、必要なタイミングでの利用ができない、などの理由が多くあげられていました。

都道府県に設置義務のある一時保護所については、入居要件が厳しく使えないケースが多いことは厚生労働省が実施した全国調査においても明

らかにされており（「令和5年度厚生労働省女性支援室調べ」による）、本アンケートからもそのことが読み取れます。

一方で、「要支援者の居場所がない」、「民間アパートへの入居が困難」とのニーズがあり、緊急避難場所としての一時保護所以外にも、「伴走型の自立支援のために必要となる中長期的保護施設」の必要性が推測されます。

アンケートには以下のような意見がありました。

- ・「性暴力を受けた要支援者の居場所がない。」
- ・「高齢者や障がいのある要支援者を支援する場合、民間アパートへの入居が難しい。」
- ・「一晩だけでも緊急的に利用できる避難場所となる一時保護所が必要。」
- ・「身近な地域のなかに、安心できるシェルター的な場所の必要性を感じる。」
- ・「伴走型の自立支援ができる中長期的な保護所が必要。」

(3) 支援調整会議への期待

支援調整会議に参加したことのある団体は、回答者の半数でした。支援調整会議で行われている内容を知らない団体や会議の参加要件はなにかという声も聞かれ、支援調整会議が民間団体に広く浸透していない一面もみられました。

会議に参加する団体は、支援調整会議を通じて、それぞれの機関の役割を知ること、いざというときに連携できる民間団体同士の有機的なつながりも期待しているものと考えます。

アンケートには、以下のような意見がありました。

- ・「連携、協働するうえで、それぞれの機関の役割、専門性を理解する必要があると思いますが、それを確認する場がないので、会議に出席しても有効な役割を明確化することができていないと感じました。お互いの機関、施設の相互理解を進めるための会議があると良いと思います。」
- ・「どこまでの民間団体が支援調整会議に呼ばれているのかわかりません。身近な区や地域内での支援調整会議、あるいは、ワーキンググループの会議などを開いてほしい。」
- ・「関係者が顔を合わせ情報の共有がスムーズに行われることが重要です。より困難なケースにおいて関係機関が共有、検討できる個別ケース検討会議の開催を望みます。」

(4) その他

民間団体として、活動の持続可能性を担保するための人的・経済的基盤がぜい弱であることを懸念する意見がありました。

支援の対象者が拡大し、一人ひとりが抱える困難の複雑化が深刻になっている現状を鑑みると、行政側の理解と踏み込んだ支援団体への支援が切実に求められていると考えます。

アンケートには以下のような意見がありました。

- ・「民間団体は財政基盤が弱いため、行政と対等な立場で協働することは難しいと感じます。」
- ・「人件費、物価が上がっているため、公定価格を上げてほしい。」
- ・「活動費としては、委託料が一番大きい割合だが、委託事業は委託の予算だけでは回らず、寄付や会費、民間の助成金で賄っている。」
- ・「ハローワークに求人を出しても、報酬が低すぎるので応募はありません。」
- ・「人数を補強したくても、経営を考えると不足のままやっていくしかない。」
- ・「職員数がギリギリで、次世代の担い手への教育継承をする余裕がない。」
- ・「市から、委託という名の丸投げをされている。」
- ・「支援する側として SOS を出しても、行政と一緒に考えてくれたり、責任を共有してもらえない。」

Ⅲ 民間団体へのヒアリング結果について

アンケート調査において回答を得た民間団体のうち、ヒアリングへの協力の意向が示された団体に対し、ヒアリング調査を実施しました。各団体で共通していた主要な課題は、1) 支援調整会議についてと2) 行政に期待する支援体制として、整理することができました。

1 支援調整会議について

市は、支援調整会議を官民協働体制の強化に資する取組としてあげています。オンブズマンも、支援調整会議は官民協働の柱であり、連携する諸団体との情報共有はもとより、被支援者の困難の解決や自立に向けて、実質的な機能を発揮していくことが期待され则认为ます。

ヒアリングでは、以下のような意見がありました。

- ・「代表者会議は行政発信のコーディネート会議であり、堅苦しい印象もあったが、有益な情報も得ることができた。」
- ・「会議で行政と支援団体、特に支援団体同士の顔が見えることは大事だと思う。そこから、いざという時の協働関係を取りやすくなる。」
- ・「実務者会議は、代表者会議より本音を言いやすい雰囲気があった。」
- ・「民間団体同士が有機的につながるには、お互いの団体の機能特性を知る必要がある。支援調整会議を利用したいと思う。」
- ・「会議の座席については、行政側と民間団体側というふうに分けるのではなく、行政と民間団体が隣り合う座席だとお互いに知り合う機会になりやすい。」
- ・「個別ケース検討会議で取り上げてほしい事例はたくさんあるが、民間団体から声を挙げるのはハードルが高い。行政への遠慮もあると思う。」
- ・「個別ケース検討会議は行政から照会があると思っていた。」
- ・「事例検討は、事後に行うもの以外に、現在進行中の解決を急ぐ案件でも相談できる会議がほしい。」
- ・「具体的なケース検討を通じて、有機的につながっていけるという期待がある。」

支援調整会議は３段階で構成されており、その目的や出席する関係者などが異なります。それぞれの会議の特徴を活かすために、招集の仕組みや会議運営についてはさらなる検証と運用が期待されます。

支援調整会議のうち、「代表者会議」は年に１回以上の開催が原則とされ、支援調整会議の構成機関が集まり、各地域・機関の支援体制について総括的な検証、評価を行なう役割を担っているものと理解されます。

「実務者会議」への参加者について、市の回答からは、たとえば警察関係者や医療関係者など必要に応じて領域横断的な機関との連携が意識されているとオンブズマンは思いました。このことは、現場での支援を担う団体にとっては協力関係を構築するうえで非常に有効であると考えます。

一方で、民間団体については、１回の会議に対し、参加数は１～２団体であり、決して多いとは言えません。ヒアリングでは、民間団体同士の「顔が見える」「互いの団体の機能特性を知る」場として、支援調整会議に期待を寄せている声が多く聞かれました。

市によれば、実務者会議の参加者からも「支援者同士が互いに助け合える関係を築ける場になる」という評価を得ているとのことであり、民間団体同士の「有機的なつながり」を作る場としての効果が期待できると思います。

実務者会議は、活発な意見交換の場にするために少人数の規模で行っているとのことですが、より多くの民間団体の参加しやすい招集方法が望まれていると思います。

また、「個別ケース検討会議」は、会議発足以来一度も招集されていません。しかしながら、アンケートやヒアリングでは開催要望の声が多く、民間団体に期待されている会議体であると推察します。

「個別ケース検討会議」については、解決後に関係者によって検証するための会議〈事例検討型〉に加え、複数の関係機関が連携して対応しなければならない緊急案件が発生したときに招集できる検討会議〈緊急対応型〉を望む声もあり、二つの形態を機能別に使い分けることができれば、より民間団体のニーズに応えうると思います。

市によれば、現時点で相談・依頼を受けている個別事例がないため、今後の開催予定はないとのこと。しかし、「民間団体から声を挙げるのはハードルが高い。」「行政への遠慮もある。」という声もあることから、市には、幅広い民間団体の声やニーズを積極的に取り上げる方法について、検討していただきたいと思います。

市は、今後の課題として、関係機関に対し、会議へ参加することの重要性を浸透させ、連携強化の基盤の確立に取り組んでいくと述べています。民間団体に対しても、支援調整会議の開催を十分に周知し、積極的な活用を促していただきたいと願います。

2 行政に期待する支援体制について

行政に期待する支援体制としては、ワンストップセンターの整備への期待が多く語られました。

ヒアリングでは、以下のような意見がありました。

- ・「関わりが必要な関係機関との会議を速やかに招集してくれる機能をワンストップセンターに持ってほしい。」
- ・「「女性」「子ども」「高齢者」「障がい者」「外国人」などそれぞれ別の部署が対応しますが、高齢女性の外国人はどこに相談へ行けばいいのでしょうか？あるいは、子どもで外国人で障がいを持っている場合、いじめにあっているとしたら、どこが管轄になるのでしょうか。相談窓口の1本化は、相談というものが複合的であるからです。」
- ・「ワンストップセンターに、必要な関係各部署に連絡できるキーパーソンを配置してほしいです。」
- ・「様々な情報が一元的に集約されている場所があると良い。一時保護所やシェルターの空室情報など、現在はあちこちに電話をかけまくって探しているのが現状です。」
- ・「外国人労働者の相談窓口はなかなかありません。そして、労働問題は相談できても、そこは労働問題のみです。家を失った場合、食べるものがない場合、ケガをした場合、病気の場合などは、また違う所に相談となります。これらは、女性の相談窓口と同じ構造だと感じています。」

・「庁内横断的な連絡網がほしい。現在、札幌市は福祉部門における支援調整課を各区に設置しているが、すでに相談させてもらっています。要支援の個人だけではなく、世帯単位での支援が必要な場合に、支援調整課が動いてくれるので期待している。ワンストップセンターにも同様な機能があるなら効果があると思う。」

アンケートでは、単一の行政部署や支援団体では対応しきれない事例が増加していることが指摘されており、連携を助ける仕組みの必要性が示唆されました。ヒアリングでは、これらの重層的な課題に対応するためのワンストップセンターを求める声が多く聞かれました。

「相談窓口の一本化」や「様々な情報が一元的に集約している場所」といったワンストップ機能に加え、「必要な関係各部署に連絡できるキーパーソンの配置」や「庁内横断的な連絡網がほしい」など、民間団体が苦慮している情報収集や連携を助ける仕組みを求める声がありました。

ワンストップセンターは、支援される側、支援する側の双方にとって非常に有用であるとオンブズマンは思います。

支援される側としての大きなメリットは、アクセスがスムーズにできるようになることです。どこへ相談してよいかわからないという対象者の最初の受け皿として、交通整理の役割が期待できると思います。

このことは、市が今後の課題の一つとして挙げている、「相談窓口や現行の支援制度の情報が支援を必要としている方々に十分に届いていない」という状況の改善にも寄与するものと思います。

また、支援する側である支援団体にとっても、一時保護所やシェルターの空室情報がすぐにわかるといったメリットがあります。ヒアリングでは、利用できる一時保護所が見つからず、自前のネットワークに頼り、資源を探してあちこちに電話して探さなければならなかったり、あるいは保護をあきらめる場合もあったなど、厳しい現場の実態が窺われ、こうした状況に対し、大きな助けになるものと考えます。

IV 総括

今回の発意調査は、行政の施策と民間団体の実践をより有効に架橋する方法を模索する試みでもありました。

それぞれの立場から認識される本市の女性支援の課題を共有することで、行政と民間団体との対等な関係基盤が強化され、真の意味での「官民協働」が実現することを期待しています。

最後に、本調査からオンブズマンが考える今後の課題を5点、挙げたいと思います。

1 支援調整会議の活用

支援調整会議についてのオンブズマンの考えは、Ⅲ-1 に述べたとおりです。「実務者会議」は、行政との連携はもとより、民間団体同士の連携を促進するうえでも、大変有効な会議であると思いますので、多くの民間団体が参加しやすい方法を考えていただきたいと思います。

また、「個別ケース検討会議」は未だ開催されていませんが、民間団体からは要望の声が多くありましたので、民間団体の潜在的なニーズをうまく吸い上げていただきたいと思います。

市は、官民協働体制の強化に資する取組として、支援調整会議を挙げており、オンブズマンもその重要性は理解するところです。官民協働体制については「行政と対等な立場で協働し、互いの活動を補完しながら支援を行う」という方針が国から示されています。

一方、アンケートやヒアリングでは、「行政と対等な立場で協働することは難しい」「民間団体から声を挙げるのはハードルが高い」との声も聞かれ、行政に対して意見を伝えやすい環境や雰囲気の醸成が必要であると考えます。

支援調整会議について、十分に周知し、会議の有効性について知っていただくことは、民間団体の積極的な活用を促すと思います。

市によれば、今後、支援調整会議の効果的な運営方法について検証していくとのことですので、より実質的な機能を発揮できる会議となることをオンブズマンも期待します。

2 一時保護所の拡充と自立支援のための居場所づくり

Ⅱ-2-(2)に述べたとおり、一時保護については、現存の施設だけではニーズに追いついていない現状があります。

一方で、一時保護が終わっても戻る場所のない要支援者が存在することから、緊急一時的な利用に限らず、自立の過程のタイミングに合わせた支援施設が求められていることも示唆されました。

女性の人口割合が高い札幌市として、一時保護所や自立支援のための居場所づくりへの対応は喫緊の課題であると考えます。

3 ワンストップセンター機能への期待

オンブズマンの考えは、Ⅲ-2 に述べたとおりです。民間支援団体におけるワンストップセンターへの期待は大きなものがあります。

たとえば、大分県の「こども・女性相談支援センター」は、困難を抱えた女性の相談窓口を一本化しており、児童相談所と女性相談支援センターを総合的に運営することで、複数機関にまたがる課題や家族全体への支援に対応しています。

また、本市では複合的な福祉課題を抱える要支援者に対応する組織横断的な支援を行うための「支援調整課」を令和7年4月から全区役所の保健福祉部内に設置しています。庁内横断的な連絡網として、支援調整課を活用している民

間団体の例もあり、これはワンストップセンター機能のモデルになるものと考えます。

ワンストップセンター機能の構築は、本市のこれまでの女性支援施策や社会資源の活用によって十分に可能であるとオンブズマンは考えます。本市の状況に即した体制について模索していただきたいと思います。

4 母子・婦人相談員の専門性の確立

法では、女性相談支援員の位置づけが重視されており、その役割はこれまでの相談業務に加え、自立支援に必要な他機関への架橋業務も射程に入るものとなっています。本市では、母子・婦人相談員との名称で、法の成立後に2名を増員し、全市で20名を配置しています。

本市の母子・婦人相談員は、官民を超えた関係機関部署との連携の要であり、必要な専門性を確立するための雇用の安定と研修制度の充実が重要と考えます。

5 組織全体への意識の醸成について

市は、今後の課題として、困難な問題を抱える女性の範囲が広いことで、具体的な支援対象のイメージを捉えづらいために、組織内での浸透に至っていないことを挙げています。

オンブズマンも、困難女性支援法の取組は、市民文化局、子ども未来局、保健福祉局などの中核となる部局のみが担うものではなく、全庁的な理解と協力のもとで行われなければ実効性を担保できないと考えます。

オンブズマンは調査の中で、担当部局が、法の趣旨を全庁的に浸透させるための地道な努力が続けられていると感じました。困難女性支援法に対する理解を深め、必要なときに必要な連携がスムーズにできる土壌をつくっていただきたいと思います。

困難を抱える女性への支援が、地域社会の発展につながるものであることを理解し推進していくことは、「札幌市誰もがつながり合う共生のまちづくり条例」の理念にも合致するものだと考えます。

困難女性支援法の成立により、今後、本格的な取組が期待される困難を抱える女性への支援は、社会の持続可能性を考えるうえでの女性・家族・子どもに関わるリスクヘッジでもあります。

令和10年度の次期男女共同参画さっぽろプランでは、誰一人取り残さず、女性や子どもが安心して暮らせる札幌像を具体的に示していただくことを切に望みます。

本調査の結果が、これからの札幌市の力強いまちづくりに役立つことを願ってやみません。

謝辞

この度の発意調査においては、担当部局である市民文化局男女共同参画室男女共同参画課及び関係する民間団体の皆様に多大なご協力をいただきました。あらためて、心より感謝申し上げます。

【参照条文等（抜粋）】

○困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（令和四年法律第五十二号）

（目的）

第一条 この法律は、女性が日常生活又は社会生活を営むに当たり女性であることにより様々な困難な問題に直面することが多いことに鑑み、困難な問題を抱える女性の福祉の増進を図るため、困難な問題を抱える女性への支援に関する必要な事項を定めることにより、困難な問題を抱える女性への支援のための施策を推進し、もって人権が尊重され、及び女性が安心して、かつ、自立して暮らせる社会の実現に寄与することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において「困難な問題を抱える女性」とは、性的な被害、家庭の状況、地域社会との関係性その他の様々な事情により日常生活又は社会生活を円滑に営む上で困難な問題を抱える女性（そのおそれのある女性を含む。）をいう。

（基本理念）

第三条 困難な問題を抱える女性への支援のための施策は、次に掲げる事項を基本理念として行われなければならない。

一 女性の抱える問題が多様化するとともに複合化し、そのために複雑化していることを踏まえ、困難な問題を抱える女性が、それぞれの意思が尊重されながら、抱えている問題及びその背景、心身の状況等に応じた最適な支援を受けられるようにすることにより、その福祉が増進されるよう、その発見、相談、心身の健康の回復のための援助、自立して生活するための援助等の多様な支援を包括的に提供する体制を整備すること。

二 困難な問題を抱える女性への支援が、関係機関及び民間の団体の協働により、早期から切れ目なく実施されるようにすること。

三 人権の擁護を図るとともに、男女平等の実現に資することを旨とすること。

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 職員の自己の勤務内容に関すること
- ⑤ 札幌市子どもの権利救済委員に救済を申し立てたこと
- 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。

神 谷 奈保子（民事調停委員）

梶 井 祥 子（NPO法人理事、元大学教授）

樋 川 恒 一（弁護士）

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。ホームページからの申立てのほか、郵送や持参、FAXで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。

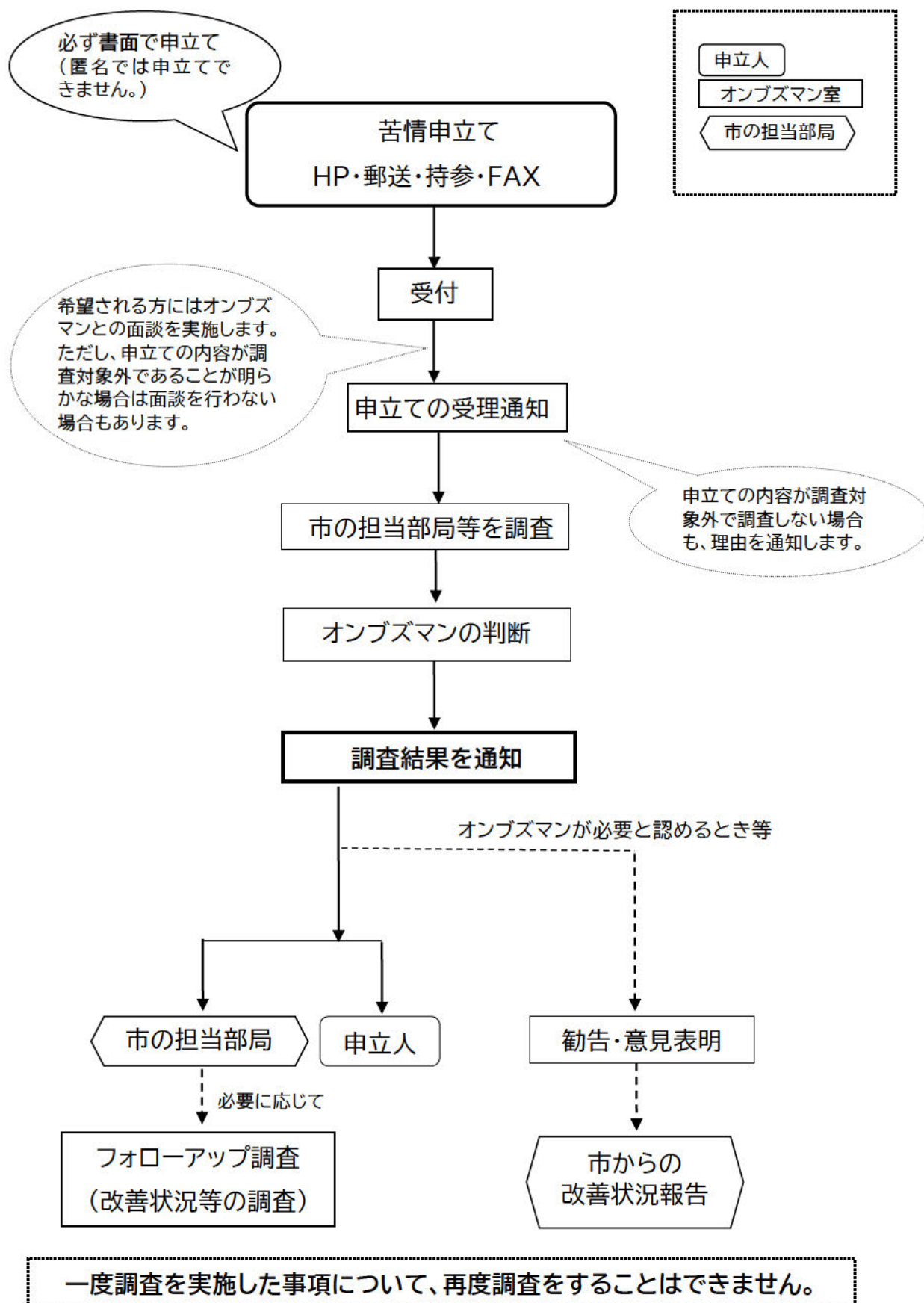
(7) 調査結果の通知

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か月半から2か月程度かかります）。

(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



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
同	～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）
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
令和8年	3月	オンブズマン室が市役所本庁舎9階に移転

4 歴代オンブズマン

氏 名	職業・経歴等 (就任時)	任 期
ひろ おか とくいちろう 廣 岡 得一郎	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	
なが い けい こ 長 井 敬 子	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
み たに てつ お 三 谷 鉄 夫	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
さ とう じょう じ 佐 藤 譲 治	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	
ぶん せん しゅん いち 文 仙 俊 一	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	
すぎ の め やす こ 杉野目 康 子	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
まえ の まさ あき 前 野 正 明	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	
いわ もと かつ ひこ 岩 本 勝 彦	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	
いの うえ ひろ こ 井 上 宏 子	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
あい ざわ しげ あき 相 澤 重 明	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	
み き まさ とし 三 木 正 俊	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
よし だ かよこ 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
いわ た まさ こ 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
すぎ おか なお と 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	
ふさ がわ き よし 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	
やぎはし まき こ 八木橋 真規子	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
はら とし ひこ 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	
た むら とも ゆき 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～令和 7 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：令和 5 年 3 月 1 日～令和 7 年 2 月 28 日	
かみ や な ほこ 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～令和 7 年 2 月 28 日 令和 7 年 3 月 1 日～
	代表オンブズマン：令和 7 年 3 月 1 日～	
かじ い しょう こ 梶 井 祥 子	NPO 法人理事、元大 学教授	令和 6 年 3 月 1 日～令和 8 年 2 月 28 日 令和 8 年 3 月 1 日～
とい かわ こう いち 樋 川 恒 一	弁護士	令和 7 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ないことがない。

（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つては、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つて、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。

（1）申立てに係るもの 苦情申立人及び調査対象機関

（2）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7年度 札幌市オンブズマン活動状況報告書

編集・発行 令和8年(2026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9階

電 話 011-211-3733

F A X 011-211-3732

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



OMBUDSMAN REPORT

www.city.sapporo.jp/ombudsman/

