

2 市の業務に不備がなかった事例（要約）

(1) 道路工事の騒音に係る市の対応（区・環境局）

私は予期せぬ大きな音がすると倒れることがある。自宅前の道路工事による騒音に関し、市の担当職員に苦情を申し入れたが、障害等を抱える住民の気持ちを理解しようとしなない対応であった。その後騒音が原因で倒れ病院に運ばれ治療を受けたので、その補償と謝罪を求める。

オンブズマンの判断

市は道路工事において、周辺環境に与える騒音に配慮していますが、騒音を全く発生させずに工事を行うことは難しいことです。しかし、工事による騒音等に耐えられない市民もいることを念頭に置いた対応や、配布ビラに騒音の内容や時間帯なども記載し、心積りができるようにすることが肝要です。

本件工事はビラや看板で事前の周知を行っていること、同種の工事と比べ、一般的な受忍限度を超えるような作業ではなく、補償に応じられないという市の見解に問題はないと思います。

(2) 遺骨引取り時の火葬費用の取扱い（区）

兄の遺骨の保管期間が過ぎ、遺骨の引取りが可能かどうか、区の職員に確認してもらったところ、遺骨は霊園で保管されていたが火葬費用を請求された。以前確認したときは亡兄の所持金と年金があったので火葬費用は請求しないとされていたはずである。

オンブズマンの判断

申立人は、火葬費用の負担に関して、遺留金と年金が充当されたので火葬費用を請求しないと区の職員から説明を受けたと主張しています。年金は相続人でなければ請求ができないため、年金を理由として請求しないという話をするはずがないという市の説明には合理性があり納得できるものです。

故人の遺骨の引取りに際し、火葬費用の負担の話が控えめにならざるを得ないという状況下で生じたものと推測され、残念です。火葬代残金の支払いの協議が必要なことは理解しながらも、市の柔軟な対応を期待したいと思います。

市の改善等の状況 ※平成 25 年 11 月フォローアップ調査

申立人により分割で火葬代残金の支払いがなされ、遺骨は遺骨保管場所の平岸霊園から引取られました。

(3) 差押予告書についての説明 (財政局)

市・道民税の滞納により差押予告書が送付されてきたので市税事務所に確認したところ、職員は私の話を聞かず差押予告書が法に基づくものであると言うのみであり、傲慢な態度であった。滞納者の意見や相談を受ける必要は全くないのか。

オンブズマンの判断

滞納者に対して市税事務所職員は毅然とした対応をせざるを得ないことは理解できます。それが傲慢な態度と受け止められたのであれば残念なことです。納税義務の履行について理解を得るための親切丁寧な説明・説得に、今後とも努力するようお願いいたします。

また、差押予告書の記載内容から、指定期限までに納付がなければ差押えとなることは、職員の説明の有無にかかわらず十分に理解できるものであると思われまます。

(4) 公園内への投雪 (区)

近隣住民が敷地内の雪を公園内に除雪機で投げ入れているため、当該行為をやめさせるよう市にメールで連絡したが改善されず、その後も改善を求めるメールを再三送ったが、市からは回答がない。市は、個人の敷地内の雪を公園に投げ入れる行為を認めているのか。また、投げ入れられた雪が積み重なり危険な状態になっているのに、どうして市はこのような危険な行為に対処しないのか。さらに、なぜ市は、私が再三にわたって送ったメールを放置し、回答をしないのか。

オンブズマンの判断

- ① 市は、申立人からのメールを受けて、迅速に対応しようとしており、町内会との覚書の締結によって、冬期の公園への投雪に関して合意するなど、地域と密接に連携して問題解決を図ろうとする姿勢が見られ、オンブズマンとしては、これを評価します。
- ② 市は、申立人からのメールを受けて、当該近隣住民との接触、協力要請、町内会との覚書の締結、安全パトロールの実施要請、防護柵と看板の設置等の措置を講じていたにもかかわらず、申立人へ連絡しなかったため、本件申立てに至ったことは残念です。市は、再発防止のため、相互チェック体制の再構築と適正な事務執行の実施を図っていくとのことですので、オンブズマンとしては、そうした体制の下、冬期の公園利用の安全性確保に関しても、市が一層力を入れて取り組んでいただくよう期待します。

(5) ケースワーカーの交代 (区)

体調不良のため自宅近隣の病院で薬の処方を受けたいとケースワーカーに電話で相談したが、重複処方は認められないと厳しい口調で拒否された。病状を理解しないケースワーカーの威圧的な言動に納得がいかず、怖くて相談できないので担当を変えてほしい。

オンブズマンの判断

同一薬を複数の医療機関から重複して処方を受けることは、国の通知により厳に禁じられていることから、厳正に対処することは問題のないことと考えます。ケースワーカーは、そのルールを伝え理解を得ようとしたとのことですが、病気を抱える方には威圧的な言動との印象を持たれたことから、一層きめ細やかに丁寧な対応が求められると思います。

担当ケースワーカーは担当地区ごとに配置し、被保護者の住所によって決定されていることから、被保護者の申出によって変更する取り扱いはしていないとのことです。市はケースワーカーの交代ではなく、家庭訪問等によって関係の再構築を図っていきたいという意向ですので、努力を尽くしていただきたいと思います。

(6) 保護受給者の家賃滞納 (区)

保護受給者にアパートの賃貸をしているが、家賃を数カ月間滞納し、賃貸借契約書偽造により住宅扶助を含む生活保護費を、多重債務の借金返済に充てていることなどが分かった。保護課の不透明な管理監督によって家賃滞納の被害を被っており、納得のいく説明と法に則った厳正な対処を求めたい。

オンブズマンの判断

市が、家賃滞納問題を把握した後の保護受給者に対する指導・指示や、申立人と保護受給者との話合いの場を設定し、立ち会うなどの対応については適切で、指導等の内容に関する説明においても過不足なく行われていると認めることができます。保護受給者が家賃滞納をした場合、市は受給者に対して指導等をしますが、これは住宅扶助を本来の用途に当て、保護を適正に実施するという視点で行われ、家賃滞納の解消を直接の目的とするものではありません。賃料不払問題は民事上の紛争で、基本的にはその当事者間の問題であるということになります。

また、賃貸借契約書偽造等の不正受給の問題は、市が今後もさらに調査を進め、法に則り適正に対応していくとの意向を示していますので、これを尊重したいと思います。

(7) 公文書公開決定の期限延長 (総務局)

公文書公開請求を2件行ったが、公開決定等期間特例延長通知書において、公開決定期限を、相当部分は翌月、残余部分は5か月以上及び10か月以上先とされた。このような期間延長に不満があり、速やかに全て公開決定されることを求める。北海道の条例では、期限までに公開決定することができない場合には、審査会の意見を聴いて期間延長できると定められているが、市条例では、そのような歯止めがない。このような状態に納得がいかない。

オンブズマンの判断

市は、本件公開請求の対象文書を含む簿冊全体の量や、投入できる労力、時間等から、44日以内に公開決定がなされる文書の相当部分の範囲、特例延長期間を具体的に算出した上で、特例延長を通知しています。オンブズマンも簿冊全体の量が著しく大量であることを確認しました。市が特例延長を行ったことには十分な理由があり、特例延長の期限として設定した期日についても妥当性があります。また、期限延長について、北海道の条例のように、審査会が関与する旨の規定がある政令市はないようです。特例延長については、他の政令市においても、日数に違いがあるものの、本市と同様に認められています。さらに、公開決定の期限を定める場合や、特例延長の場合に44日以内に公開決定等がなされるべき部分の範囲の設定については、行政情報課が適宜助言を行っているとのことでした。したがって、全く歯止めがない状態にあるわけではないと考えます。現在の市条例に北海道の条例のような規定がないことについて、特段問題があるとは考えていないという市の考え方に問題があるということはありません。市には、申立人の協力を得て、公開対象文書をできる限り特定する等、公開決定が速やかに行われるための対応を望みます。

(8) 区民センター駐車場の利用 (区)

区民センターの駐車場は、駐車スペースがあるにもかかわらず、区民センターでは「スペースがない」と言って、一般の区民センター利用者に利用させてくれない。

オンブズマンの判断

現地調査の結果、駐車場は数台分確保されているようですが、市によれば、身体障がい者、業者、研修講師等が使用できる業務用駐車場として設置されているとのことでした。用途指定されているスペースに空きがあるように見受けられる場合があるかもしれず、なぜ利用者が駐車できないのかと疑問を持たれたことは理解できます。しかし、このように用途指定をした駐車スペースを確保することは、公共施設の運営上必要な措置であると考えます。

(9) 市税事務所職員の対応 (財政局)

市・道民税の特別催告書が届いたため市税事務所に電話をしたが、月給や借金のことなどプライバシーに関わる内容の質問への回答を、威圧的な口調で強要されるなどされ、その苦情を本庁納税指導課に伝えたが、市税事務所と話をしてくださいとの一点張りであった。今後の対応は、当該市税事務所以外の職員による対応を求める。

オンブズマンの判断

市が市・道民税の納付約束の際、その方の職業、収入及び納付できない事情等を聴取すること自体、市税を実効的に徴収する上で問題であるということとはできません。滞納状況が継続すれば差押えに至るという徴税事務の厳格性に関する市の説明が「脅迫的」と受け止められた可能性もあり、市民の納税意思を喚起するように働きかけるという視点も大切にするよう希望します。

本庁納税指導課は、市税事務所の職員の対応について事実確認の上、経緯を申立人に連絡し、納付相談は市税事務所に連絡してもらいたい旨説明しており、できる範囲の調査と説明を行っており問題があるということとはできません。また、市の事務分掌上、市税徴収は住所を所管する市税事務所が取り扱うこととなっており、当該市税事務所の職員が今後も対応することに、問題があるということとはできません。

(10) 市営住宅の住替え相談 (都市局)

市営住宅の住替えを求めてきたが、要件に該当しないとして応じてもらえず、「現在の住居での生活は困難」との内容の診断書を見せて住替えの検討をしてもらおうと、市に連絡をしているが、市から相談のための面会を拒否されている。

オンブズマンの判断

市の説明によれば、申立人が医師の診断書を入手したという話は聞いておらず、また、申立人との電話、面談対応は誠実に行っているとのこと。オンブズマンとしては正確な事実認定は困難ですが、診断書に基づき住替えの相談をしたいとの要請があれば相談に応じるはずであるし、今後の対応も同様であるとの市の姿勢は評価できます。申立人は、住替えについて再検討を求めています。市は、診断書の内容を加味しても、札幌市市営住宅条例施行規則に定める住替えの要件を全て満たしているとは言えないとしており、オンブズマンもそのとおりと考えます。

(11) 介護保険の利用記録に対する疑問 (区)

亡母が、老人保健施設に入所した際、当時の区の課長から当該施設の利用について、介護保険の点数を0にするという説明を受けた。その後、「介護給付費のお知らせ」や「介護報酬明細書」等には介護保険を利用した記録が残っている。以前の説明と異なっている理由について説明をしてほしい。

オンブズマンの判断

当時の区の課長は、亡母が老人保健施設に入所した際、介護保険の利用者負担額が生活保護費として公費から支給されることによって、実際の負担額が0になるという説明をしたと思われます。介護保険を利用しなかった場合には、老人保健施設の入所に要した費用について、誰がどのように負担することになるのかということを見ると、市の説明は合理的で、疑問となる点はありません。

(12) 市と民間確認検査機関の審査基準 (都市局)

工作物（鉄塔）の建築確認申請をするため、市に問い合わせをしたが、不適合であるという説明を受けた。しかし、当該工作物は、過去に市で確認申請が認められたケースがあり、また、民間確認検査機関でも確認申請が認められている。同じ市内で判断が分かれるのはダブルスタンダードではないのか。また、市は、鉄塔の接合部のボルトが建築基準法施行令第67条の基準を満たしていないとしているが、この規定は建築物に対する規定であり、工作物には適用がないのではないのか。

オンブズマンの判断

本件工作物には同法施行令第67条が準用されることとなるため、当該条項に規定する接合方法によらなければなりません。申立人の問い合わせの内容からは、この点が明らかではなかったということです。市が、本件工作物について施行令の基準を満たしておらず不適合であると説明したことが問題であるということではできません。また、指定確認検査機関は札幌市などの特定行政庁の建築主事が行っている確認・検査業務を行う公正中立な民間機関であるため、当該機関が確認・検査を行ったものは、建築主事の確認・検査を受けたものとみなされるので、ダブルスタンダードは生じないはずです。

しかし、民間の検査機関で確認申請が認められたという工作物の接合部分が、法令に適合している部材を使用していることを裏付ける客観的な資料がないことから、市内の建築確認がダブルスタンダードであるか否かについての判断をすることはできません。

(13) 児童手当の遡及支給 (区)

札幌市への転入届提出の際、児童手当の手続も行おうと思い、申請窓口において申請書を提出し、何の説明もなく受理された。しかし、支給日に支給がなかったため、区役所に確認したところ、申請がなされていないと言われた。申請受付の際は受付票が交付されるとのことだが、受付票は受け取っていない。遡っての申請は認められないとのことであるが、本来受け取れるはずであった児童手当を支給してほしい。

オンブズマンの判断

市によれば、児童手当認定請求の有無について調査を実施したが、申立人による請求書の提出及び受付の事実は確認できなかったとのこと。オンブズマンは、申立人が認定請求を行ったとする客観的な証拠を発見するに至らず、申立人の主張を認める判断をすることはできません。児童手当は申請主義を採っているため、認定請求がない限り、支給を受けることはできません。やむを得ない理由がやんだ後 15 日以内であれば遡及して支給することができる要件にも該当しないとされた市の見解に問題はありません。児童手当は申請主義である以上、手続に係る説明が不十分であると、受給できない等の不利益が生じる場合があります。市においては、確実に受給資格者に児童手当が支給されるよう、行政サービスの一層の工夫を期待します。

市の改善等の状況 ※平成 26 年 4 月フォローアップ調査

児童手当の認定請求漏れを防ぐ対策として、区独自のリーフレットを作成しました。区戸籍住民課窓口には当該リーフレットを貼付し、記載台のデスクマット下への設置やパンフレットコーナーへの配架を行い、市外からの転入者への周知に努めています。また、転入届の際に交付する「市外から転入したときの手続き」について、児童手当等の認定請求漏れを防ぐ観点から、注意が必要な部分を赤字に改めます。

(14) ごみステーションの廃止 (環境局)

自宅近くのごみステーションが撤去されたが、私は障がいがあり、体に大きな負担がかかるため、清掃事務所に連絡して対応を求めた。しかし、担当者は、ごみステーションは町内会が管理しているというのみで、福祉のことは全く頭がないような対応に納得がいかない。

オンブズマンの判断

札幌市ごみステーションの設置及び清潔保持に関する要綱によれば、ごみステーションは市民が自ら管理するものとされ、町内会や町内会に加入している

市民だけでなく、加入していない市民にもごみステーションを管理する責務があります。ごみステーションの位置については、要綱により、住民組織及び利用する市民等が決めるものとされており、市は、その位置が要綱の基準を満たしているかどうかの確認をするに留まります。本件は、町内会と市がパトロールを行ってきたものの、当該ごみステーションの使用者、管理者を特定できず、使用状況の改善が見込めないこと、近隣に町内会が管理する別のごみステーションがあることから、町内会が撤去を決定したとのことですが、オンブズマンとしても、このような市の説明には納得できます。また、撤去後、申立人からの申出に応じて、申立人の住居近くに新たなごみステーションの設置がなされるよう、管理会社、町内会との話し合いにより対応しており、オンブズマンとしては、このような協働を評価します。

(15) 不認定決定した部署が異議申立てを受理することについて

(市民まちづくり局)

認定NPO法人となるため、市に申請を行ったが、不認定決定の通知を受けた。この決定を不服として、不認定決定をした担当課に異議申立書を送ったが、未だ連絡がない。3点について苦情を申し立てる。①NPO法人の認定を行う部署が異議申立書を受理することの妥当性・公平性に疑念がある。②異議申立ての回答がないと、今後の活動展開等の見通しが不明になる。③北海道がNPOの課税等の軽減を図る条例を促進するとの動きもあり、市のより普遍的なNPO法の具現化を期待したい。

オンブズマンの判断

- ① NPO法人の認定に対する不服申立ては、法律に上級行政庁の定めがないため、行政不服審査法により審査請求はできないが、処分庁に対し異議申立てを行うことができると定められています。よって、不認定の決定をした部署が異議申立書を受理することに問題はありません。
- ② NPO法人の認定、不認定に関することについては、現在異議申立て中であり、裁決等を求め現に係争中の事項と認められ、札幌市オンブズマン条例第3条第2号により、調査できません。
- ③ 市によれば、条例で指定されたNPO法人に寄附した場合、個人住民税に寄附金控除が適用される制度の導入を検討し、NPO法人にとって認定取得の足掛かりとなる環境整備をしてゆきたいとの意向であるとのことであり、オンブズマンは、市のこのような取組を評価したいと思います。