

2 市の業務に不備がなかった事例（要約）

(1) 返品による入金 of 不当な収入認定（区保健福祉部）

通信販売で洋服を買ったがサイズが合わなかったため返品した。支払った代金を銀行口座に返金してもらったが、返品による入金である旨が通帳に記帳されているにもかかわらず収入と見なされ、その分の保護費を返還しなければならないのは納得できない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 26 年 6 月）

市によると、この入金について、申立人からは返品に伴う返金であるとの主張がなされたので、領収書等の挙証書類の提出を求めたが提出がなかったとのことです。また、通信販売会社に入金の内容を文書照会したところ回答を拒否され、返金であることを確認することができなかったことから、この入金を収入として認定し、生活保護法第 78 条により徴収決定したとのことです。市が会社に対して行った文書照会の内容は、申立人にこれまで支給した金額を確認する内容となっており、入金の内容説明を求めるものではないように思われます。入金日や入金額を明示して、どのような内容のものかをより具体的に照会調査すべきであったと考えます。

本件について、この入金が返品に伴う返金であったかどうかについて、オンブズマンは裁判手続のように証拠調べをするなどして事実認定することはできませんが、返品時の配送控えを申立人が保管していれば、返金であることの重要な証拠になると思われます。

(2) 犬のブラッシングに関する不実の通報（保健福祉局保健所）

私が公園内で犬のブラッシングをして毛を放置していくという苦情が動物管理センターに寄せられたため、センターの職員が自宅にやって来た。しかし、私には全く身に覚えがない。何の根拠もない不実の通報であるのに、職員がわざわざ自宅まで来るのはいかがなものか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 26 年 6 月）

市によると、犬に関する苦情が寄せられた場合、まずは事実の有無を確認するために飼い主から事情の聞き取りを行うとのことであり、本件の場合の申立人宅への訪問は手続としては特に問題はありません。しかし、苦情にある事実について身に覚えのないような場合、突然職員が自宅を訪問することに驚きや不快感を覚える市民の方もおられるのではないかと思われますので、市は飼い主に対し誤解を与えないよう十分注意して、丁寧に対応していただきたいと思えます。

(3) 民地石の再設置に係る市のずさんな対応（区土木部）

歩道と私の所有地の境界にある民地石が所有地内に越境しており自宅の土留め工事の支障となったため、土木センターに民地石の撤去を依頼した。土留め工事が終了した後の復旧工事では、民地石を省略し、アスファルトのみで施工してしまったため、市道と所有地の境界があいまいとなり、結果的に所有地の一部を歩道として占有されてしまった。センターに対し民地石を省略したことに異議を申し立てたが聞き入れてもらえず、業者が勝手に行ったとして責任逃れをしている。その後、民地石の復旧工事はなされたが、この無許可で占有した2週間の対価を支払う義務があると考えます。また、土留めの塀を損傷したことについても賠償してほしい。このような土木センターの職員に対して不信感を抱いている。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成26年7月）

市によると、市と申立人との連絡は施工業者を通じて行われ、申立人が直接市に異議を申し立てたという状況ではなかったとのことですが、こうした間接的な連絡系統が問題をこじらせる要因となっているようです。市の責任について申立人にどのような説明をしたかは、その場に居合わせなかったオンブズマンは判断できませんが、責任逃れをしているような印象を与えてしまったのは事実であり、丁寧で詳しい状況説明が必要だったと考えます。今後は委託業者との連絡を密にし、工事の詳細についての確認や指示を徹底するよう要望します。

また、所有地の使用料については、工事に伴う資材置き場などの用途に供されるものではなく、市が境界の確認不足で舗装したもので、その後アスファルトを撤去し民地石を再設置していることから支払いの判断には至っていないということです。塀の損傷についても市の施工に起因することは確認できなかったため、申立人の要求に応じられないという市の見解は妥当であると考えます。

市の改善等の状況 ※平成26年11月フォローアップ調査

業務委託の実施にあたっては、用地境界の確認を徹底し、民地石撤去後の工事方法についても、民地石設置の必要性（舗装止めとしての役割）等の説明を行い、理解いただけるよう努めること、作業時期等について適時に指示を行えるよう、市の委託業者との連絡を密にすること、委託業務の発注に際しては、委託業者にも境界の位置確認や民地石の役割について理解を深めるよう指導することを確認しました。

(4) 国保の遡及給付申出に対する説明（区保健福祉部）

息子は自転車事故により緊急手術を受けて入院中であるが、健康保険に加入していなかったため、事故の1週間後、区役所で国保の加入手続を行った。入院日に遡って保険証を使いたいので、療養費の「遡及給付申出書」を提出したが、「日数が経ち過ぎている」という理由で受け付けてもらえなかっ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：平成26年7月）

息子さんが健康保険を脱退したのは3～4年前であり、今回の加入の届出は脱退した日から14日を超えているため、届出の前日までの医療費は全額自己負担になるのが原則です。また、資格喪失日から14日以内に届出をしなかったことについて、客観的に見て故意又は重過失がなく、加入者間の公平性に反しないと判断されるような「やむを得ない理由」がある場合には例外的に療養費の支払いを認めることもあるとのことですが、市は、申立人が遡及給付申出書に記載した「保険料が払えない」とか「認識不足だった」という理由は、この「やむを得ない理由」とは認められないとしています。このような見解は公平性確保の観点から理解できる場所であり、市の対応に問題があったとは言えないと考えます。

(5) 市電運転手の不公平な態度（交通局高速電車部）

市電の運転手は降車の際に乗客に謝辞を言うことがほとんどなく、また、言ったり言わなかったりなど、人を見て態度を変えている。何度も電車事業所に苦情を述べているが一向に改善しない。そのほか、携帯電話の使用を黙認したり、声が小さいなど、基本的なマナーがなっていない。このような市電は廃止すべきである。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成26年7月）

市によれば、運転手が謝辞を述べて感謝の意を示すのはサービス業として当然のことであり、乗客によって言ったり言わなかったりするようなことは決してないとのことですが、業務の都合で不本意ながら謝辞を述べられない場合もあるとのことです。今後も研修等で運転手への指導を徹底したいとのことであり、その姿勢をオンブズマンは評価いたします。加えて、乗客に対しどのようにして感謝の意を伝えるかについて、さらなる工夫や研修をお願いします。また、携帯電話の使用については、昨年からの使用禁止エリア以外でのメールやネット等が可能となったため、すべての人がルール違反をしているわけではないようです。もちろん、通話を行うなどのルール違反をしている人には注意しているとのことですが、このような場合は毅然と注意するようお願いいたします。声の大きさなどについても、状況に応じたマイクの使用方法の工夫をお願いしたいと思っております。

(6) 市立幼稚園の新制度移行に係る説明**(子ども未来局子育て支援部、教育委員会学校教育部)**

私の子が通っている市立幼稚園は、平成 27 年 4 月から「子ども・子育て新制度」に移行することになったが、移行決定の理由及び移行後の保育料の見込み額について明確な説明がなかった。また、移行決定にあたり事前の説明や意見聴取が一切無いのは問題がある。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：平成 26 年 9 月)

市によると、移行後の保育料の額は平成 27 年 3 月の国の政令公布後規則で定める予定であることから、申立ての時点で明確な説明が行えなかったとしてもやむを得ないところがあります。市はホームページにおいて、移行後の保育料の案を公表するとともに、在園児の保育料が激変しないよう経過措置を検討しており、詳細は今後明らかになっていくものと思われま。また、内閣府によると、公立の保育園は、私立施設を経営する事業者との円滑な関係性を構築する観点等から、新制度に入らないという選択肢は基本的には取りえないとされているということです。前述の経過措置を講じる予定も併せて考慮すると、市の決定が問題であるということとはできないと考えます。事前の説明や意見聴取に関しては、幼稚園は保護者に対し新制度移行に関する意見を聴取する文書を配布しています。移行後の幼稚園の具体像が明らかではない状況では、実質的な意見聴取は難しいと考えられますので、園としてはできる限りの対応を行ったと考えられます。

(7) 生活保護法に基づく徴収金の時効 (区保健福祉部)

生活保護受給中に、未申告収入があるとして収入認定され、保護費から引かれる方法により分割で返還していた。現在、保護の受給は終了しているが、生活が苦しく返還をしていない。収入認定された額の中には、二重計上されていたり、時効になっているものがあるのではないかと。納得できる説明をしてほしい。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：平成 26 年 9 月)

市によると、生活保護法に係る費用徴収債権の時効は、不正受給が発覚してから起算されるものであり、不正受給をしたときから起算されるものではないとのことです。また、当該債権の消滅時効は地方自治法の規定により 5 年となっています。不正受給が発覚するまでは、費用徴収債権の存否や金額を認識できず、当該債権を行使できる余地がないことを考えると、時効の起算点は不正受給が発覚した時であるとする市の見解に不合理な点はありません。また、本件は不正受給が発覚してから 5 年以内に徴収決定が行われており、当該徴収決定に問題はありませ。さらに、徴収決定は 2 回に分けて行われていますが、二重に請求している事実はないとのことであり、オンブズマンにもその事実は認められませんでした。

(8) 市の道路工事に起因する隣接地との段差（建設局総務部）

市の道路計画事業にあたり、私の所有地の隣接地にあるアパートの解体工事が行われ、これにより隣接地との間に大きな段差ができ、砂利が崩れたりする状態になってしまった。市は、民間の問題だとして私と隣接地の所有者との間で解決してほしいと説明しているが、この解体工事は市の道路計画に起因するものである。解体前の地盤に戻す現況復旧か機能補償又は金銭補償を求める。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 26 年 10 月）

市によると、この隣接地は道路整備事業の残地であり、市は所有者との間で残地売買契約を締結しています。この売買契約書には、隣接地上に物件が存するときは売主である隣地所有者の費用で物件を除去すること、建物滅失登記などの必要な手続を完了させた後に当該土地を市に引き渡すことが明記されています。このように、この除去工事は売主である隣地所有者の責任で行うべきものであり、買主である市が、工事の結果生じた事態に責任を負うべきものであるとは解されません。以上により、道路計画に関連して締結された契約であるからといって、市が買主として第三者に特別の負担をするものと認めることはできません。申立人と隣接地所有者との間で解決すべきであるとする市の見解は合理的で納得できるものと考えます。

(9) ケースワーカーの早朝の訪問（区保健福祉部）

担当のケースワーカーの対応が酷すぎる。突然早朝に自宅を訪問したり、長時間自宅に居座り暴言を吐く。生活保護法についてきちんとした説明をしてくれないし、無断で銀行口座を調べられた。私はすでに別の区に転居しているのだから、現住所のある区に担当を変えてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 26 年 10 月）

連絡が取れない状態が続いていた申立人と会うため、午前の早い時間帯なら会うことができるのではないかと考えたうえでの早朝訪問だったのは致し方ないと考えます。その後は訪問の時間帯について申立人の要望に可能な限り配慮しているとのことですので、そのような配慮が続けられることを望みます。また、適正な保護の実施のためには詳細な聞き取り調査が必要ですので、訪問が長時間になるのも致し方ありませんが、申立人が不快に思わないよう丁寧で親切な発言、対応を心掛けていただきたいと思います。生活保護法の説明については、内容を理解したとの申立人の署名捺印があることから、ケースワーカーが申立人にきちんと内容を説明していないという主張を認めることは困難です。銀行口座の調査については、生活保護法第 29 条第 1 項に基づくものであり、申立人から調査に係る同意書も得ていることから、市の対応に問題はなかったと考えます。また、転居後すぐに現居住区への移管ができなかったのは、申立人の未申告収入に関する処分を決定するための調査を慎重に行っていたためであり、致し方ないものと考えます。

(10) すべりやすい点字ブロックによる転倒（建設局総務部、区土木部）

交差点に設置されていた点字ブロックが雨に濡れていたため自転車がスリップし転倒した。当該箇所の点字ブロックを滑りにくい素材のものに変更するとともに、市内全域の点字ブロックを点検して滑りにくいものに変更してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 26 年 11 月）

市によると、点字ブロックは、すべり抵抗値等の滑りやすさの基準を満たすものを採用しているものの、雨天時には路面が滑りやすくなるため晴天時以上に注意を払って通行していただく必要があるということです。視覚障がいのある方はブロックを白杖でなぞりながら通行する場合もあり、過度に滑りにくい素材を使用した場合は逆に利便性を損なう場合もあります。オンブズマンは専門知識を有しておらず、市におけるブロックの選定やすべり抵抗値の基準に問題があると判断することはできませんが、厳しい自然環境にある札幌においては、基準に適合していることだけでなく、耐久性や耐摩耗性等に優れた製品を用いることが求められていることから、今後は使用した製品の記録を残し、その性能を事後的に検証できるようにすることが望ましいと考えます。

市の改善等の状況 ※平成 27 年 4 月フォローアップ調査

今後は、使用した点字ブロックの製品名称、品番、メーカー等を調書に記載して管理することとし、現地に設置されている点字ブロックを特定できるよう運用を変更しました（建設局総務部、区土木部）。

(11) 臨時福祉給付金の申請期間（保健福祉局総務部）

臨時給付金の基準日に札幌市在住であったため、市に申請をしたが、申請期限を過ぎているという理由だけで、事情を考慮せず却下した。担当課職員は、「書類は送っており、封筒には重要とも記載している。」と取り付く島もない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 26 年 12 月）

市は、災害等の事由による例外を除いて、申請期間を過ぎると申請を受け付けることができないという国の原則に従って、要綱で申請期限までに申請がない場合には、辞退したものとみなし、やむを得ない場合について申請期間を延長する特例を要領で定めています。本件においては、申立人世帯からの同意書の受理の時期などを踏まえ、申請期限を延長しており、その旨の通知を送付しています。

市では、申請期限までに申請していない人は相当数に上り、この中で連絡があった人だけに期限後の申請を認めるのは未申請者間の均衡を欠くと説明しており、オンブズマンは、このような取扱いには合理性があると認められます。

また、申立人が期限内に申請できずに、残念な思いを抱いていることは十分理解できることであり、その点に配慮した親切で丁寧な説明などが求められると考えます。

(12) 葬儀出席費用や転居費用の相談に対する対応（区保健福祉部）

親族の葬儀に出席するために、被服費や交通費などの援助を保護課職員に相談したところ、生活保護法の中にはない、と申請ができなかった。また、市外への転居費用や生活保護の移管についても「転居費用を出す制度はない。転居先で新たに保護を申請して下さい。」と何も相談にのってくれなかった。さらに、精神障害者保健福祉手帳の中の知人の連絡先などが記されたページをコピーし、職員間で私の個人情報共有していた。このような保護課の対応を正してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 26 年 12 月）

申立人からの被服費や移送費などの相談について、市では確認できないとしており、オンブズマンもケース記録を確認しましたが、該当する記載内容を見出すことはできませんでした。しかし、申立人の相談したい気持ちは否定できませんので、市においては、積極的に確認し対応することが望ましいと考えます。また、転居費用について、オンブズマンとしても、ケース記録を確認したところ、転居の相談を受けたとの記載はなく、ケースワーカーが、申立てにあるような対応をしたとは、考えにくいと思います。

次に、コピーをした箇所は、その後の対応で必要となる交通費助成の情報が記録されている部分であり、そこに記載のあった知人の連絡先を入手するためではないとのことです。市の説明に一定の合理性は認められますが、コピーする情報は必要最小限度で留めることをお願いします。

(13) 固定資産税の滞納による差押えと重複徴収（財政局税政部（市税事務所））

平成 26 年 9 月 30 日納期限の固定資産税第 3 期分について、12 月 5 日に差押えされたが、延滞金も発生していない段階で差押えをするのは早急ではないか。また、この税金は、差押えの前日に銀行から支払っており、このような二重取りの状況を解消してほしい。さらに、返還にあたっては、延滞金に相当する額を加算する仕組みはないのか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 27 年 1 月）

地方税法及び札幌市税条例によれば、滞納者が督促を受け、その督促状を発した日から起算して 10 日を経過した日までに完納しない時は差押えを行わなければならないとされており、差押えは延滞金の発生の有無とは関係がないものと理解できます。

次に、税金の重複分は還付済みですが、このような重複納付の回避については、市では、収納確認の事務処理に日数を要することから、申立人からの直接連絡等がない限り、困難であるとのことであり、オンブズマンも理解できることです。還付加算金については、地方税法では、納付があった日の翌日から起算して 1 月を経過する日の翌日を起算日として加算金が発生しますので、本件では還付加算金が生じないという市の説明は正しいものと考えます。

(14) 水道料金の料金体系（水道局総務部）

水道料金は、両親と子ども二人の世帯の使用量をモデルに月 10 立方メートルまでは基本料金だけだが、単身世帯の使用量はそれに満たない。基本料金を廃止して、使用量に見合った料金体系（完全従量制）に改善することを求める。

また、以下の水道料金を安価にする方法について参考にして欲しい。①ミネラルウォーター等に課税し、その税を水道料金引下げの財源に充てる、②水道局（事業）を民間会社に譲渡、③水道計量メーターの有効期間 8 年を、10 年以上使用できるよう国へ働きかける。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 27 年 2 月）

市によると、札幌市の水道事業は「独立採算制」で、料金によりまかなわれ、また、施設管理などの固定的な経費があることから、使用量に関わらない定額の基本料金を設定しており、完全従量制の導入は困難であるとのことであり、オンブズマンも十分な理由があると考えます。

また、水道には、公衆衛生を確保する役割があり、日常生活に欠かせない水の使用については、料金負担を軽減しているとのことであり、こうした政策的配慮を行うことは望ましく、基本料金の廃止が困難であることを前提とすると、結果的に従量料金の負担軽減措置が縮小されるような対応は、なされるべきではないと考えます。

次に、水道料金の改善の提案については、水道利用者ではない水の購入者に水道事業の経費負担を求めるのは困難という市の説明について、オンブズマンは、合理的なものであると考えます。また、水道事業の民営化については、大阪市で民営化に向けた手続が進行中ですので、市は今後の動向を注視されることを望みます。計量メーターの期限の延長については、関係団体が、国に働きかけているということですので、申立人は、今後の経過を見守って頂きたいと思えます。

(15) 固定資産税の評価の見直し（財政局税政部（市税事務所））

所有する共同住宅の給水方式を変更するため、給水加圧ポンプを撤去して、地下ポンプ室を使用しなくなったため、地下ポンプ室を固定資産税の評価対象床面積から除外することを求めたが、市税事務所職員から明確な返答はなく、見直しはできないの一点張りである。このような対応は納得できない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 27 年 2 月）

市は、給水設備の変更に基づく固定資産税評価の見直しと、室として出入りできる建物の一部である地下ポンプ室の評価は別の問題であり、地下ポンプ室としての使用実態がなくても、建物として存在している以上は、固定資産税の評価対象となるとしており、オンブズマンはこの説明に合理性があると考えます。なお、固定資産税の評価の仕組みは複雑であることから、職員はより親切丁寧な対応を心掛けるようお願いいたします。

(16) 敬老パス未使用分の返還申請期限（保健福祉局高齢保健福祉部）

敬老パス未使用分の利用者納入金の返還申請期限は、有効期限の翌月の5月末となっていることから、この期限を1年以上に延長してほしい旨市に伝えましたが、「規則で決まっているから仕方がない。」と言われた。それならば、市には規則の変更をして欲しい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成27年2月）

市によると、返還申請は、4月から5月にかけての時期に8割程度が集中し、また、新年度のパスの交付も重なることから、各区では、特別な体制を取り、短期間に集中して受付事務を行うことで、待ち時間を短縮し、サービス水準の確保を図っているということです。オンブズマンも、このような効率的な事務処理に一定の合理性があることは理解できますが、待ち時間が長くなっても、返還期限延長に利益を感じる利用者もいると考えられます。ただし、現在、平成29年4月に敬老パスのICカードへの移行に向けて、返還制度の改善を検討しているということであり、現行制度における改善効果は限定的となりますので、この移行の際に、申立人からの苦情を含む利用者からの要望に応えることを期待します。

(17) 自宅前私道の除排雪（区土木部、保健福祉局総務部）

自宅が面している袋小路状の私道は、高齢の居住者が多いために除雪作業が困難となりつつあるので、市は、私道でも緊急時や生活福祉の視点から、常時、車1台が通れるように除排雪を行うか、除雪に係る助成を行うことを要望する。また、除排雪ができない場合は、その理由と支障なく暮らせるよう除雪に関する適切なアドバイスを求める。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成27年3月）

市では、私道については、維持管理及び除排雪は私人が行うことを原則とし、緊急時には、私道でも除雪などの対応は可能であるが、常時幅員確保のための除雪は実施しないとのこと。本件私道は幅員が4mで、仮に市道認定された場合でも、市の除雪機械による除雪作業は困難とのことであり、オンブズマンも市の説明に納得できるところです。また、排雪を支援する制度として、「除雪パートナーシップ制度」があり、地域と市の双方で費用を負担するという方法で、排雪を行うことができるとのこと。申立人は、私道を利用する地域住民などで、除雪の方法等について話し合い、その合意を基に、地域からの要望として市に相談されてはいかがでしょうか。

(18) ずさんな道路除雪による家屋被害 (区土木部)

自宅に面している道路について、氷のでこぼこを残さず平らになるように除雪をしないために深い段差ができ、その上を通るトラックの振動で家が揺れ、壁にひびが入ってしまった。表面の下の氷も含めて全て除雪すること及び壁の修理代を出してほしい。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：平成 27 年 3 月)

市によれば、本件道路では、グレーダーにより、5～10 cm程度の圧雪厚で平らになるように除雪を行っており、除雪作業後の道路のでこぼこは、車両の通行、気温の変化や降雪等によって発生すると考えられます。市は、路面状況が悪化し、段差による振動等の苦情が寄せられた場合には、その都度、段差を削る等の路面整正を行っているとのことであり、オンブズマンも市の説明に納得できます。

また、壁のひびの原因については、段差による振動も考えられないことはありませんが、その発生状況によっては、建築上の問題に起因することなども考えられますので、オンブズマンは直ちに判断を示すことはできません。

(19) 遺失物として届けられた携帯電話の取扱い (交通局高速電車部)

携帯電話を紛失したので、その番号に掛けてみたところ、着信音が鳴ったが、その後、携帯電話会社の追跡サービスで位置情報を確認しようとしたところ、電源が入っていないため、追跡できなかった。携帯電話は、地下鉄駅の窓口に電源が切られた状態で保管されていたが、電源を切ったのは、マニュアルに基づくものか。また、電源を切らない方が、探索が容易になると考えているが、市として、今後、どのような対応をするのか説明して欲しい。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：平成 27 年 3 月)

携帯電話の操作等により個人情報に触れる可能性があることから、着信があっても応答しないなど慎重な対応をし、これを徹底するために電源を切るという市の取扱いについては、オンブズマンは十分に理解できるようです。ただし、遺失物は翌日には忘れ物センターに届けられますが、紛失の時点で、携帯電話の存在を確認、発見したいという要望を尊重することも相当程度の価値があり、一定時間、電源を切らないという取扱いもあり得るのではないかと考えます。この場合、個人情報保護については十分な注意が必要となります。逆に電源を直ちに切っておいてほしい人もいると考えられ、オンブズマンとしては、以上のことを理解した上で、直ちに電源を切らないことも検討されてはいかかかと考えましたので、市においては参考にしていただきたいと思います。

(20) 「掻き分け方式」による除雪方法の改善（建設局土木部雪対策室）

車道部の雪を道路脇に寄せる「掻き分け除雪」では、自宅前に固い雪が残置されることになるため、対象者を高齢者に限定する等して、本当に困っている人の家だけに雪が残らないような除雪方法に改善することを求める。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 27 年 4 月）

市によりますと、費用や機材、人材に制約があることから、現在の除雪方法を改めることは困難であり、対象者を特定して雪が残らないようにするという提言についても、対象者の特定や新雪除雪の時間的制約から来る限界があるとのことです。また、「福祉除雪サービス」や道路除雪の実施は公平性が求められることを説明されており、このような市の見解に、オンブズマンも同意できません。

また、オンブズマンは、「掻き分け除雪」で間口に残置されることとなる雪により多くの市民が被る困難を十分に理解しながらも、現状の予算の枠組みから除雪体制の改善に限界があるとする市の説明には合理性があると考えます。

なお、円滑な除雪のためには、市民の理解と協力は不可欠ですので、市には広報等のさらなる充実を期待いたします。