

Ⅱ 苦情申立て事例（要約）（令和元年度）

実際に申し立てられた苦情の中から、オンブズマンの活動状況を知っていただく上で参考になると思われる事例の一部を、要約して紹介します。

なお、調査結果通知後、改善等の状況の追跡確認としてフォローアップ調査を実施した事例については、市の回答を「市の改善等の状況」に掲載しています。

1 福祉分野

(1) 問合せの手紙への未回答	13
(2) BCG のヒ素混入判明後の周知	14
(3) 職員の誤った説明と態度	15
(4) 生活保護の支給額	16
(5) 児童クラブ利用料の督促状	17
(6) アパートの退去費用	18
(7) 一時保護の際の児童相談所の対応	19
(8) 体調を考慮しないケースワーカー	20
(9) 保育園の建設に伴う近隣住民への説明不足	21
(10) 水道管凍結による転居希望に対する対応	22
(11) 事業所への市の指導と職員の対応	23
(12) 特別障害者手当の再認定の際の診断書提出	24
(13) 日常生活用具の給付の手続きの遅れ	25
(14) ケースワーカーの不用意なあいさつ	26
(15) ケースワーカーの言動	27
(16) 生活保護における保険金の取扱い及び職員の対応	28
(17) 児童相談所の指導終了の際の対応	30
(18) 障害福祉サービス受給者証の交付の遅延	31
(19) 就職の内定取消	32

2 観光・文化・教育分野

(1) プール更衣室への異性職員の入室	33
(2) 図書の返却を延滞する図書館利用者への市の対応	34

3 土木・建築分野

- (1) 除雪の方法 35
- (2) マンションの水道料金過払い分 36
- (3) 建築基準法違反建築物に対する市の指導 37
- (4) 落下物による車両損傷事故 38
- (5) 水道メーターの異常値 40
- (6) 氷柱による車両損傷事故 41
- (7) 駐車場出入口前の除雪 43
- (8) 道路走行時の車両損傷事故 44

4 環境分野

- (1) カラス対策に関する市の対応 45

5 税・財産分野

- (1) 啓発物の発注に関する担当課からの連絡 46
- (2) 住民税額変更通知書再発行 47
- (3) 控除の適用要件 48

6 その他の分野

- (1) 証明書の渡し間違い 49
- (2) 法律相談の弁護士の対応 50
- (3) マイナンバーカードの交付 51
- (4) 市営住宅の管理人 52
- (5) 請求書への理事長の委任状添付 53
- (6) 市営住宅退去時の修繕費の査定 54
- (7) プレミアム商品券購入引換券の未着に対する対応 56
- (8) 災害義援金の申請受付の終了 57

※ 掲載されている市の組織名は令和元年度のものです。

※ 各事例の「オンブズマンの判断」に付記した【趣旨沿い】、【不備なし】は、8ページの表5中の「1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの」又は「2 市の業務に不備がないもの」を示します。

1 福祉分野

(1) 問合せの手紙への未回答（区保健福祉部）

平成 25 年に、昔に縁を切っている親族への生活支援の可否を尋ねる手紙が市から子に届いた。これが発端となって私と子は親族と関わることとなり、自分の生活が乱されることとなった。市は事情も調べず、後々のことも考えず通知を出すのは無責任なのではないか。

この手紙を契機に、私は親族に生活支援を続けてきたが、親族の不誠実な対応に不信感を持ったため、平成 30 年 10 月に区役所保護課を訪問した。対応した職員は、「当時の担当者でなく、わからないので、後日返事をする。」ということであったが、その後も返事がなかった。同年 12 月に、私は職員へ改めて手紙を送ったが、平成 31 年 4 月まで何の返事もない。

市の都合では私の所にも文書がくるのに、こちらからの手紙にはなぜ 5 か月経っても返事がないのか。今になってなぜこんなにつらい思いをしなければならないのか、納得できない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年 5 月）【趣旨沿い】

札幌市オンブズマン条例（以下「条例」という。）第 16 条第 1 項において、申立ての内容が、申立ての原因となった事実のあった日から 1 年を経過している場合には、オンブズマンは調査を行わないこととされているため、「なぜ昔に縁を切っている親族への生活支援を尋ねる手紙が子へ送られたのか」については調査できません。オンブズマンは、平成 30 年 10 月に申立人が担当課に訪問した後に、市から申立人へ「回答がなされなかったこと」について判断しました。

市の回答では、平成 30 年 10 月に申立人が来訪した後、担当ケースワーカーは、来訪時に申立人に説明した時点から新たに判明した事実等がなかったため、組織としての判断を上司に相談しないまま対応を中断し、さらに、同年 12 月に申立人から手紙が到達した後も、自身の判断により返信は行わないこととしました。その後、申立人から回答についての催促がなかったことなどから、本件はすでに解決したものと判断し、担当業務の引継ぎの際、後任者には引き継がなかったということです。

オンブズマンとしては、申立人の手紙に対して、伝えられる範囲で対応することは、組織の判断を経た上で速やかに行うべきで、担当ケースワーカーが上司に相談せず申立人の手紙に回答しなかったことは配慮と慎重さに欠けた対応であったと、残念に思います。

市は、申立人からの手紙への対応は組織として判断すべきであり、この点について対応が不十分であったとし、今後、申立人にはあらためて扶養照会に至る経過を含め担当課の見解について説明を行いたいとのことであるため、オンブズマンとしても、市には丁寧な対応を行っていただくようお願いします。

(2) BCG のヒ素混入判明後の周知（区保健福祉部）

私は、子の BCG 接種において、保健センターの周知が徹底していなかったため、BCG ワクチンにヒ素が混入していることを知らないまま、子の予防接種を受けさせられた。

保健センターから送付された、「BCG 接種日のご案内」に従って、子の BCG 接種を受けたが、接種後にさっぽろ子育てアプリで、BCG ワクチンのヒ素混入についてと、ワクチンは順次新しいものになるという知らせがあった。

ヒ素混入について知らないまま接種したことに不安を覚え保健センターに問い合わせたが、「掲示物で周知はしていた」「安全性に問題がないため、口頭での周知はしていない」といった説明であった。接種日当日、私は、早めに接種場所の保健センターへ到着していたが、目の離せない小さな子どもを抱えて、掲示物は目に入らなかったし、職員谁也掲示物を見るように言ってくれなかった。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年6月）【趣旨に沿い】

市によれば、BCG 品質問題について、市民対応の具体的な手法について各区に指示を出すことは控え、保健所から各区へ送付した Q&A に記載したとおり「原則、BCG に来た人には説明書等を用いて、新しい製品でのワクチン接種も可能である旨、ご案内をお願いします。ご案内の仕方につきましては、各区の実情に応じて、対応をお願いいたします。」としたということです。

この保健所の指導に基づいて、保健所が作成した説明文を利用した掲示物を複数箇所に拡大して掲示し、加えて、受付番号札のすぐ横に説明書を用意するという体制で周知したという担当課の周知方法は、保健所からの通知に基づき、来所者の動線を考慮し、来所したすべての保護者が一度は目にすることができるようにと考えられた上で実施されており、各区の実情に応じて判断してよいという保健所の指示に基づけば、担当課のこのような周知方法自体は問題があるとは言えません。

担当課は、利用者が通過する経路上の複数箇所の掲示やすべての保護者が必ず立ち寄る受付番号札横に説明書を配架することで、すべての保護者に周知できるものと考えており、また、接種に関する安全性についても確認できていたことから、口頭による個別のご案内までは不要であると判断していたとのことですが、オンブズマンとしては、申立人の主張するように、目の離せない小さな子どもを抱えて、掲示物等が目に入らなかったという可能性は否定することはできないと考えます。

目の離せない小さな子どもを抱えた保護者の状況を考慮すると、本件については、掲示するだけでなく、新しい製品の使用による実施日の変更が可能であることを含めた保護者への説明と、保護者が説明を聞いて理解した上で実施日について選択をする機会を確実に設けることが必要だったとオンブズマンは判断します。今後同様の事例があった場合は、保護者が不安を抱くことのないよう、適切な対応をお願いしたいと思います。

(3) 職員の誤った説明と態度（保健福祉局保険医療部）

私の退職後、平成 31 年 1 月に 2 人の子どもは妻のパート先の健康保険に加入したが、私の失業保険給付額の問題で同年 4 月に継続できないことになった。そこで、子どもを国民健康保険に加入させるため、5 月に担当課に電話し、経緯について説明した上で必要な手続きについて確認したところ、対応した職員からは、私の退職先の資格喪失証明書が必要であると言われた。しかし、私は退職した際に資格喪失証明書ももらい自分の保険手続きのために提出しているし、すでに子どもたちは妻のパート先の健康保険にも加入しているため、資格喪失証明書をもう一度求められるのはおかしいと思い、職員にそのことを説明したが、らちがあかなかった。

そのため、直接担当課を訪問したところ、職員の上司である係長が対応した。そこで、職員の説明について問いただしたが、係長の対応は私がクレーマーであるかのような対応であった。職員にあらためて確認したところ、電話での説明が間違っていたことが分かったが職員は間違いを認めなかったため、さらに上司を出すように要望したところ、課長が対応してくれた。経緯を知った課長から、私には落ち度はないとして謝罪があり、その際、係長からも一応の謝罪はあったが、その態度には未だ怒りが収まらない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年 6 月）【趣旨に沿い】

まず、電話における職員の説明に関し、市においては、子 2 人が妻ではなく申立人の社会保険から脱退して国保に加入する際の手続きであるものと認識していたということで、双方の主張には相違があり、申立人と市といずれの主張が正しいかについては、その場にいなかったオンブズマンとしては実際のやりとりがわからないため判断することはできません。

次に、申立人が来庁した際の係長の対応についても、実際の対応がどのようなものであったのか、その場にいなかったオンブズマンとしては判断することができません。ただ、申立人の質問の内容が市の担当者に正確に伝わらなかったことと係長の対応が申立人に不快な思いをさせたことは間違いありません。

実際に面と向かって話をしている場合でも、なかなか相手が伝えたい情報を正確に把握することが難しいことは多々ありますし、特に電話のように相手の顔が見えない場合はなおさらです。その点、市においては、今後の市民対応については、的確に市民からの問合せの内容を把握するよう努めていただきたいと思います。

また、今回の対応について、市においては、係長、課長ともに謝罪したと回答し、申立人も謝罪があったこと自体は認めています。その上で、市においては、市民に不快な印象を与えないよう、より一層親切丁寧な対応に心がけていくと回答していますので、オンブズマンとしても、市には、市民対応においてさらに親切丁寧な対応をされることを心がけていただきたいと思います。

(4) 生活保護の支給額（区保健福祉部）

私は障がいを抱えており、障害年金を受けて実家で生活していた。しかし、事情があり転居することになったが、障害年金だけでは生活できないと区役所に相談したところ、家賃は生活保護費で出ると言われたので、現在の場所に引っ越した。

ところが、最初の数か月間だけは、保護費を支給してもらえたが、その後、「薬代がかなり多い」などという理由で急に減額になってしまった。なんとか、保護費を支給してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年7月）【不備なし】

市によると、家庭訪問による実態調査にて申立人から状況を聴取し、医師の参考意見がなかったものの、仮に厚生省社会局長通知に基づき申立人の生活扶助（一類）の飲食物費相当分の75%を減額しても、要否判定は「要」となることから、いったんは生活扶助（一類）を全額計算し、過支給が発生した場合は後日返還を求めることとして、申請日からの生活保護開始を決定しました。そして、その後の家庭訪問での申立人からの状況の聞き取りと、かかりつけの病院からの病状照会の回答から、厚生省社会局長通知に基づき、生活扶助（一類）の飲食物費相当額（一類の75%）は保護費として認定しない取扱いになると判断し、このことを申立人に説明した上で、保護開始時からの保護費を再計算し、支給済みの保護費について、過支給分を返納金として認定することとしましたが、申立人からは一括で返納金を認定されると生活に困窮するとの申出があったため、担当課から分割で認定することを提案し、申立人の同意の上、月々の返納金を決定したとのことでした。

この経緯から、申立人が、保護費が減額となったと申し立てられているのは、保護費と返納金が相殺されたために支給額が少なくなったものと思われます。市によると、担当課から申立人に返還金決定について電話連絡をした際、申立人から、扶助額を多く支給していたのは担当課のミスだから返還するのはおかしいとの申出があり、担当課は、家庭訪問で申立人の了解を得て返還金の手続きを進めていることを説明しています。オンブズマンとしても、生活扶助（一類）の飲食物費相当額（一類の75%）を認定しない取扱いについては、実態調査と家庭訪問での申立人への聴取、加えて、かかりつけの病院からの病状照会の回答により、厚生省社会局長通知に基づいて適正に算出され決定されており、生活扶助（一類）の飲食物費相当額（一類の75%）を認定しないこととし、過支給分の返納金が認定されたことには問題はないと考えます。

ところで、市によると、その後、申立人や家族から状況に変化があったことを聞き、家庭訪問等で申立人本人から事実確認を行おうとしていたところ、申立人との連絡が途絶えたということです。このことについて事実確認が行われれば、生活扶助（一類）の飲食物費相当額について、適正な扶助額の算定が行われることになり、支給額が変更となる可能性がありますので、オンブズマンとしても、申立人におかれましては、早急に担当課と連絡を取っていただくのが良いと思います。

(5) 児童クラブ利用料の督促状（子ども未来局子ども育成部）

子どもの児童クラブの利用料が未納である旨の督促状が市長名で届いた。しかし、利用料の自動引落しの手続は間違いなく完了しているため、担当課に問合せをしたところ、確かに手続は完了しているが、自動引落しの申込数が多すぎて市での手続が間に合わなかったため、納入通知書で別途支払えという回答であった。

きちんと引落しの手続を終えているものに対し、市の怠慢により、さらに手間をかけて支払えとは何事か。徹底調査をお願いしたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年7月）【趣旨沿い】

市によると、児童クラブの利用料の口座振替の手続は、各利用者が金融機関で手続した後、市に口座振替依頼書が届くまでに日数がかかる場合があることや、特に年度替わりの時期には、口座振替の手続に関する書類を含め児童クラブの利用手続等に係る書類が相当数に上り、これらの児童クラブ収納管理システムへの入力や内容確認の事務処理に相当の時間が必要となるとのことです。特に、利用料を納付していただくという手続の性質上、誤りがないようチェック作業をしており、児童クラブの有料時間帯利用申込に係る処理等も同時進行で行う必要がある状況から、それらも含めた事務処理に要する相当程度の期間がかかっているとのことです。

そのため、市としては、あらかじめ利用者向けの手引の中で、①利用する月からの口座振替ができない場合があること、②その場合には別途送付する納入通知書にてお支払いをお願いすること、③4月からの利用の場合には期限までに申込手続をする必要があることを明記し、利用者にお知らせしているとのことです。オンブズマンがこの手引の記載内容を確認したところ、①から③の説明が他の部分に比べて特段強調されているということはなく、利用者によっては見落としてしまう可能性も否定できないと感じました。

市としては、「期限までに申込手続に至らなかった場合には、当初からの口座振替ができず、納入通知書にて支払いをお願いすること」について、明確に手引等に表示するよう改善するとのことなので、オンブズマンとしても、4月分の利用料の口座振替を希望する利用者が締切日までに確実に手続を行うことができるよう、改善を期待したいと思います。

市の改善等の状況 ※令和元年10月フォローアップ調査

令和2年度の児童クラブの申込の手引「児童クラブの利用料について(保存版)」の体裁を見直し、①利用する月からの口座振替ができない場合があること、②①の場合は別途送付する納入通知書にてお支払いいただく必要があること、③4月からの利用の場合には2月28日(金)までに金融機関の窓口でお申し込みいただく必要があることについて、わかりやすく明記しました。また、口座振替手続の締切について、令和元年度の申込は3月13日(水)としていましたが、令和2年度は2月28日(金)とし、事務処理に要する期間を以前より多く確保することで、期限までに手続をしたものについて確実に処理することにしました。

(6) アパートの退去費用（区保健福祉部）

私は生活保護を受給しているが、保護課から転居の指導を受けたため、アパートの退去費用も支給されるのか質問したところ、最初に対応した職員と担当ケースワーカーから、家賃の3か月分までは支払えるので、敷金、礼金なしなどの物件を選べば退去費用に充てられるという説明を受けた。そのため、私は生活保護の基準内の物件を探して契約し、現在、居住しているアパートを退去する旨を管理会社へ申し出た。

その後手続きのため保護課を訪れたところ、退去費用は支給できないと言われた。これまで2度に渡り、退去費用について話をしていたにもかかわらず、今さらになって退去費用を支給できないという対応は、納得できない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年7月）【不備なし】

市によれば、転居費用については、生活保護の基準内の家賃の住居に転居する場合、敷金等として基準額の3か月分を支給することができますが、この敷金等に該当するのは、権利金、礼金、不動産手数料、保証料であり、これ以外の内容については、転居費用の支給の対象外になるとのことです。そして申立人から退去時精算分として請求された費用の内訳は、敷金等に該当しないことから、転居費用の支給の対象外とした市の判断には問題がないと思われま

す。市は、転居費用の支給については生活保護受給者から比較的多く寄せられる相談であり、保護課の職員が「退去費用を支給できる」といった誤った説明をすることは考えにくいとの見解を示す一方、申立人は2度にわたり退去費用の話をしてきたと主張されています。双方の主張が異なることから、その場に居合わせなかったオンブズマンとしては、保護課と申立人との間で退去費用についてどのようなやりとりがあったのかがわからず、退去費用の説明の是非については判断することができません。しかし、一口に転居費用と説明した場合に、生活保護の制度について知識のない生活保護受給者が、転居に係わる一切の費用も含めて支給されると解釈する可能性は大いにあると考えます。オンブズマンは、市に対し、転居費用についての説明をする際には、生活保護受給者に生活保護の制度についての十分な知識がないことを前提に、誤解を生まない説明について工夫をしていただきたいと思います。

また、オンブズマンは、物件の契約手続き等を素早く進めてしまう生活保護受給者が少なからず存在するように思います。市には、転居の可能性がある生活保護受給者に対しては、転居費用の支給の可否についての具体的な内容を確認しないうちに、物件の契約をしたり支払いをしたりすることがないように、生活保護上の手続きについても、念を押して、説明していただきたいと思います。

市の改善等の状況 ※令和元年10月フォローアップ調査

生活保護受給者から転居費用についての相談を受けた際は、「入居に係る費用」、「引越しに係る費用」及び「退去に係る費用」の違いを明確にし、わかりやすく説明することや、担当部に重要事項説明書や費用明細を提出して確認を受けるまでは、現住居の退去や新居の契約をしないよう説明することを心掛け、生活保護受給者に誤解を与えないような対応をするように周知しました。

(7) 一時保護の際の児童相談所の対応（子ども未来局児童相談所）

私と家族が保育園に通う子どもを迎えに行ったところ、家族が警察官及び児童相談所の職員から事実無根の虐待を疑われ、周囲に他の親もいる中で聞き取りを受けたが、場所を変えるなどのやり方があったのではないかと述べています。

その後、警察官及び児童相談所の職員が自宅に来て、虐待の疑いがあり子どもが一時保護されたことを伝えられた。私は子どもを帰してほしいと話したが、安全確認するまでに3週間くらいかかると説明され、対応した職員は私を軽くあしらったことから抗議したところ、代わった職員は丁寧な対応をしてくれた。

私たち家族は事実無根の虐待を疑われて子どもと無理矢理引き離された。確実な証拠を示して、納得する説明をしてもらいたい。その上で、今後このようなことがないよう、児童相談所の対応の不適切さを改めてもらいたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年8月）【趣旨沿い】

市によれば、本件の虐待対応については、リスクアセスメントシートによる評価を行い、所内会議を経て緊急一時保護を行ったとのこと。児童虐待の認定及び一時保護は、児童虐待防止法等に則り高度な専門的知見に基づいて各関係者による会議等で下された判断の結果なされるものであり、オンブズマンがその適否について意見を述べることは適当ではないと考えます。

児童相談所においては対応が手遅れにならないよう、通告があった場合には速やかに手続きに入ることは当然であり、本件の一時保護についてはやむを得ないと思われませんが、申立てによれば、一時保護や事実確認のやり方は、子どもや親への影響を考えていないとのことなので、その点について検討します。

申立人は、保育園において行われた聞き取りについて、場所を変えるなどのやり方があったのではないかと述べています。市は、保育園の送迎の時間帯に他の親子の目が多い中で聞き取りをしたことについては配慮の余地があったことを認め、家庭訪問を行った際にも謝罪しているとのこと。オンブズマンとしても、保育園の一室を借りるなどの配慮があつてしかるべきであったと考えます。

さらに申立人は、児童相談所の職員の対応を問題にしています。その場になかったオンブズマンとしては個々の職員の対応の是非について判断することはできませんが、申立人は対応を代わった職員は対応が丁寧であるとして評価していることから、申立人が特定の職員の対応に不満を持ったことは明らかです。したがって、今後とも、児童相談所においては、虐待を疑われて納得していない保護者への対応が難しい面もあるとは思いますが、できるだけ配慮した対応をお願いします。

なお、今後について、市としては、本件における一時保護の事実及び一時保護に至るまでの経緯について引き続き丁寧に説明を重ねていくことに加え、子どもを見守る体制の構築が必須であることについても、保護者に理解していただくよう説明していくとのことですので、オンブズマンとしても、信頼関係の構築に尽力していただきたいと思います。

(8) 体調を考慮しないケースワーカー（区保健福祉部）

私は病気のため生活保護を受けており、ケースワーカーに勧められてデイケアに通っている時期があった。そこでトラブルに巻き込まれ、さらに病気が悪化している。

私はケースワーカーに、デイケアで崩した体調を取り戻すには早くても数年かかることや、デイケアに通う前の方がまだ体調がよかったことを伝えているし、今の状況では事業所などに通うことはできない。しかし、ケースワーカーは、私が体調不良で、家庭訪問の際などに状況を報告しているにも関わらず、デイケアや事業所を勧めてきた。これらのことがストレスになったのが原因で、日に日に体調が悪化している。

私は今までの闘病生活で、社会復帰を目標に、健康になることを目標に生きてきた。私からそれを奪わないでほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年8月）【不備なし】

市の回答によれば、生活保護の被保護世帯に対する援助方針については、訪問調査や関係機関調査によって把握した要保護者の生活状況を踏まえ、個々の要保護者の自立に向けた課題を分析するとともに、それらの課題に応じた具体的な援助方針を策定すること、また、被保護世帯に対する指導援助の結果を適宜適切な時期に評価し、援助方針の見直しを行うことと定められており、市はこの方針に基づき、申立人の援助方針を決めてきたということです。

申立人と担当ケースワーカーの間の具体的なやりとりについてはその場になかったオンブズマンにはわかりませんが、経緯からは、市が適宜適切な時期に援助方針の見直しを行い、主治医の所見に基づき設定された援助方針に沿って、担当ケースワーカーが世帯訪問を通して申立人の病状の把握に努め、本人の意欲や希望に沿った自立への助長など生活のサポートを続けてきたことがうかがえました。また、市によると、申立人から担当課に電話があり、デイケアでのトラブルで体調が非常に悪いこと、デイケア復帰には少なくとも数年はかかることや、この状況でデイケア通所を指導されることに納得がいかないこと等を話し、担当ケースワーカーは傾聴に努めたということです。

申立人は社会復帰をしたいという目標を持っていることから、担当ケースワーカーが病状と主治医の所見を考慮しながらその目標を支えようとしたことが、デイケア内でのトラブルを抱えていた申立人には逆に負担に感じられたのかもしれない、オンブズマンは残念に思います。

オンブズマンは、市には障がいをお持ちの方のお気持ちにより一層配慮しながら対応することを願いますとともに、本人からの申出内容に明らかな変化や、デイケアへの通所ができなくなっている状況が断続的に続くような事態が生じた場合は、病状に大きな変化が見受けられることを考慮し、必要に応じて主治医に対し病状調査を行い、調査の結果に応じ援助方針の見直しを検討するといった対応をお願いしたいと思います。

(9) 保育園の建設に伴う近隣住民への説明不足（子ども未来局子育て支援部）

私は、市が認可した保育園の建設予定地の近隣住民である。建設主である法人は、近隣住民に対する説明が不足しており、近隣住民の質問に対する明確な回答もなされていない。そのため、保育園の建設後に予想される交通渋滞、騒音、日照等の問題が解決されないまま、近隣住民の不安な日々が続いている。

保育園が必要なことは理解しているが、良い保育園を作っていただくためにも、近隣住民と建設主が互いに納得した形で建設工事を開始していただきたいと考える。今のままでは、説明不足のまま、保育園の建設工事が強行されてしまうのではないかと危惧しているため、建設工事の開始前に、近隣住民に対する十分な説明と質問に対する明確な回答を建設主に求めたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年8月）【不備なし】

地域住民に対する説明については、1回目の説明会の後に、市から保育園を建設・運営する事業者（以下「当該法人」という。）に対し、説明会での当該法人の回答や説明には不足があることが指摘されており、その後は、市の助言を受けて、対応が改善されてきている様子も見られることから、当該法人が地域住民の要望や懸念の声に対して可能な限りの対応策を検討し、説明や見解等を示してきたという市の見解を一概に否定することはできません。

オンブズマンは、地域住民とのやりとりの記録を確認しましたが、特に、保護者の送迎車による道路の渋滞や事故の可能性を危惧する声が多いことから、市の説明によれば、当該法人は園内外の駐車スペースを追加確保するほか、誘導員の配置やスマホのアプリを活用して送迎時間をきめ細やかに把握する受入体制を整えることに加え、冬期間については、駐車場にロードヒーティングを整備し、登園前の時間帯に保育園の前の歩道を排雪するように委託業者を選考中であるとのことでした。

オンブズマンは現地へ行き、保育園周辺の道路の状況を確認しましたが、保育園の入口から隣家までは車両2、3台分ほどの距離しかなく、保護者の送迎が集中する時間帯には、交通渋滞や路上駐車が発生する可能性も否めず、特に、道路幅の狭まる冬期間においては、渋滞や事故の可能性を危惧する地域住民の声はもっともなものであると思います。当該法人には、現在示している対応策を確実に実行してもらうことに加えて、冬期間の除雪及び排雪についてはさらに万全の対策を検討していただきたいと思います。

当該法人は、園の定員変更を検討する旨を市に報告しているとのことで、当該法人としても、地域住民の声を受け止めた判断であると思われます。市は今後も、地域住民の理解を得られるよう引き続き当該法人に対する助言や支援を行っていくとのことなので、地域住民の理解と支援のもとで運営される保育園の設立に向けて、保育園の施設整備が進められることをオンブズマンも期待したいと思います。

(10) 水道管凍結による転居希望に対する対応（区保健福祉部）

私は生活保護を受けているが、現住居は下が駐車場で、冬は水道管が凍結し、屋間でも水道管の元栓を閉めなければならず、生活に多大な支障が生じているため転居したい旨を前任のケースワーカーに伝えていた。水道局の人に調べてもらったところ、配管全ての交換が必要と言われたためアパートのオーナーに相談したが、建物は築40年であり、工事に多額の金額がかかるのであれば新しい建物にするから対応は無理だと言われた。医者にも相談したところ転居を勧められたため、現在の担当ケースワーカーに対し、再度転居したい旨を伝えたが、ケースワーカーは書面での引継ぎのみで居宅を見ず、自費で転居するよう言われた。

私は、今度の冬を越すのは無理である旨を伝えたが、私自身が今の住居を決めて転居したことから、転居するなら自費であるよう言われた。確かに、私自身が今の住居への転居を決め、転居費用の支給を受けて転居したが、その時はこんなに酷い住居であるとはわからなかった。自分勝手であることはわかっているが、今の住居でまた冬を越す自信がないため、転居費用を支給してもらいたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年9月）【不備なし】

市は、本件申立てを受けて水道局や管理会社に問い合わせたが、水道管凍結の事実そのものが確認できなかったため、水道管凍結を理由とした転居費用申請が行われたとしても、現時点では支給することは困難と説明しています。

オンブズマンは、水道管凍結の事実が確認できないこと、また水道管凍結については住宅構造上の問題であることからすると、まずは、申立人の方から管理会社等に積極的に改善の働きかけを行うべきであり、現時点で、転居費用を支給できないとする市の見解に問題があるということとはできません。双方の言い分は異なっていますが、管理会社等が、申立人が水道管凍結で困っていることを知らないことは事実のようなので、申立人は、もう一度管理会社等に相談されてはいかがかと思えます。

次に、市は、申立人から前居宅が「木造かつ階下が倉庫であり寒い」との申立てによって、当時の主治医の意見も踏まえて現居宅への転居を決定しており、その際、前任のケースワーカーが前居宅と現居宅は構造が似ているため、次に寒さを理由に転居費用の申請があっても支給は難しい旨を説明したにも関わらず、申立人は現居宅への転居を決めたとのことで、再度かつ短期間に同様の理由での支給は難しいとしています。

オンブズマンは、前居宅と現居宅の住宅構造が似ているとの前任のケースワーカーの指摘に対し、申立人が「灯油ストーブであり、大丈夫である。」と答えており、次回以降、同様の理由での転居費用の支給は困難との説明にも了承された上で、現居宅に転居されていることからすると、同様の理由で短期間に繰り返し転居費用を支給することはできないとの市の見解に問題があるということとはできません。

(11) 事業所への市の指導と職員の対応（保健福祉局障がい保健福祉部）

私は障がい福祉サービスを利用していたが、契約していた事業所から、私よりも障がいの程度が重く優先順位が高い利用希望者がいるため、一部サービスを休むと言われサービスが入らなくなった。

事業者に対する指導や監督を行う市の担当課に電話し、事業所の対応が不適切である旨を申出したところ、対応した職員から「適切ではなく、指導の対象となる。」と言われたが、事業所に確認した職員から再度電話があり、「事業所は認識の違いだと言っている。それ以上のことは話せない。」と言われた。さらに「当事者間の問題であり間に入ることはできない。」とも言われたため、解約については友人から紹介された相談支援事業所で進めると対応した職員に報告したところ「ああ、そうですか。」と言うだけであった。

事業所から、私よりも優先順位が高い利用希望者がいるという説明を受けたが、このことは解約の理由にならないと考える。私は現在、障がい福祉サービスが提供されず、日常生活に多大な支障をきたしている。このような不適切な解約手続は市が指導すべき内容ではないか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年10月）【趣旨扱い】

市は、条例に基づき市が指導する事項として、「正当な理由なく重度訪問介護の提供を拒んだこと」、「提供困難時の必要な措置が行われなかったこと」をあげていますが、「提供困難時の必要な措置が行われなかったこと」については、申立人が事業所から一方的に契約を解約されたと申し立てているため、他の事業者の紹介やその他の必要な措置といった、サービス提供困難時の必要な措置を講じることを指導し、事業所が指導に従う意向を示したことから、さらなる指導は困難であるとの見解を述べています。

解約の理由について、事業所から他の利用者を優先すると説明されて一方的に解約されたという申立人と、申立人の利用状況を考慮して一部のサービスについては撤退したい旨を説明したところ申立人から解約の申出があったという事業所との間で主張が異なり、その場にいなかったオンブズマンには、どちらの主張が正しいかわからないことから、事実認定についての判断を述べることはできません。しかし、条例においては、「正当な理由なく重度訪問介護の提供を拒んではならない」とされていることから、少なくとも一部サービスの撤退については最初に事業所から申立人に対して申入れしている以上、その理由について事業所から納得のいく説明がなされるべきであったと考えます。

本件では、双方が円満に合意した上での契約の解約であったと直ちに理解することはできないように思えます。オンブズマンは、市として、事業所に対し、一部サービスの撤退の理由が正当な理由に該当すると申立人も納得した上で契約の解除に至ったのかどうかの確認とそれに伴う指導が不十分であったように思います。

(12) 特別障害者手当の再認定の際の診断書提出（保健福祉局障がい保健福祉部）

私の子は特別障害者手当の支給を受けている。先天的に障がいがあり、生まれてすぐ障害者手帳の交付を受け、また、成人して障害年金も支給されている。

特別障害者手当の再認定には医師の診断書が必要と言われ、実際、再認定の際に診断書を提出した。しかし、障害者手帳も障害年金も障がい内容に今後変化がないということで、ともに再認定が不要になっている。このことで、あらためて、子が居住する区役所の担当の方に問合せをしたところ、前回提出した診断書は古いので使うことができないため、診断書は新しく取ってもらわなくては困るという返事だった。

先天的に障がいがあり、障害者手帳、障害年金ともに再認定が必要ないと判断されているのに、特別障害者手当では診断書が必要だというのは障がい者のことを考えているとは言えないルールだと思う。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年10月）【不備なし】

オンブズマンは、札幌市公式ホームページ上で、特別障害者手当認定診断書について「身体障害者手帳（1級及び2級の一部）や障害基礎年金又は特別児童扶養手当が1級と認定された方は、診断書の提出が省略できる場合があります。詳しくは、お住まいの区役所保健福祉課福祉支援係までお問い合わせください。」との記載があることを確認しました。これを見た申立人が、子の特別障害者手当認定診断書が省略できるのではないかと期待されたお気持ちはオンブズマンも理解できます。しかし、市によると、診断書の省略が認められる条件は、厚生省大臣官房障害保健福祉部企画課監修による手引等に詳細に定められているとのことであり、市がこれらのルールに従って診断書を省略できないとしたことに問題があるとは言えません。

市のホームページ上の特別障害者手当認定診断書についての説明では、「再認定」の項目に有期認定が原則であることが記載されていますが、その前に記載されている説明内容では、再認定の際に「有期認定」が原則であることが分かりにくいいため、オンブズマンとしては、説明内容の記載に検討の余地はあるように思います。また、申立人の問合せに対して、職員は、2年以内に記載された診断書でなければ使用できないという説明をしたということですが、手当に係る障がいの認定は原則として「有期認定」であることについても説明すべきであったと考えます。

問合せをされた方に制度上の取扱いを理解していただけるように、市には、より丁寧な説明を心がけていただきたいと思います。

市の改善等の状況 ※令和2年4月フォローアップ調査

有期認定が原則であることを分かりやすくするために、市のホームページの内容を更新しました。

(13) 日常生活用具の給付の手続きの遅れ (区保健福祉部)

私は障がいがあることから日常生活用具の給付を受けており、かねてから新調することを検討していたが、福祉用具の販売業者（以下「当該業者」という。）から、消費税の増税前に購入することを助言されたため、購入を決意した。

当該業者に見積りをもらい、担当課に対し、日常生活用具の給付申請を行ったところ、担当課の担当者から当該業者に対し、以前に日常生活用具として購入した用具の破損状況のわかる書類（破損状況報告書）の提出が必要である旨の連絡があった。当該業者から連絡を受けた私は担当者に電話し、既に用具を処分しているため写真を撮ることができないこと及び以前に用具を購入した業者が廃業していること等を説明した。担当者は「(状況については)わかりました。」と述べて電話を終えた。私は給付申請から遅くとも1か月以内には結果が出るものと思っていた。

しかし、その後、担当者からなんの連絡もなく、当該業者から担当者に連絡したところ、破損状況についてはわかったとのことで、給付決定の連絡を受けた。しかし、今から手続きをした場合、納品が消費税の増税後になり、増税分については自己負担になると言われて納得がいかなかった。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和元年11月)【趣旨に沿い】

まず、以前に購入した日常生活用具が処分されていることについては、申立人、担当者及び当該業者の3者が認識していたようですが、少なくとも過去に給付された日常生活用具が処分されていることに関連して、何らかの問題が生じていることが推測されるものであり、オンブズマンとしては、担当者から当該業者に連絡して、状況及び依頼した報告書の取扱いについて確認をしていた良かったかと思えます。この担当者から当該業者への連絡がもっと早くに行われていれば、消費税の増税前に納品が間に合っていた可能性は否定できず、その点では、オンブズマンとしても残念であったと言わざるを得ません。

次に、市は消費税の増税分について、①本事業における標準処理期間は制定されておらず、その上で、類似の制度である補装具支給事業における標準処理期間の30日と比較しても著しく給付決定が遅滞したとはいえないこと、②担当者に対して事前に納品日に関する特段の情報提供があれば給付決定を至急行うなどの対応は可能だったが、当該業者から納品日に関する具体的な情報提供があったのは給付決定を行った頃であり、担当者は納品日に配慮することができなかったことの2点により、市が負担することは難しいとの見解を示しています。こうしたことを勘案すると、市が消費税の増税分を負担しなければならぬといまでは言えないものと、オンブズマンは考えます。

市の改善等の状況 ※令和2年4月フォローアップ調査

今回のように用具を廃棄してしまったケースについては、耐用年数を超えている等の事情を総合的に勘案し、運用・説明等で丁寧な対応を行い、手続き上の混乱が生じないよう配慮に努めます。

(14) ケースワーカーの不用意なあいさつ（区保健福祉部）

私は生活保護を受給しているが、私が外からマンション1階玄関に帰ってきた時、1階の住人の家のドアが開いていて、人が立っていた。住人の方の名前も知らなかったが「こんにちは」とあいさつをしたところ、私の担当ケースワーカーもその場において、「あら、Aさん」と私の苗字と呼ばれた。私は無視することもできずあいさつしたが、その時、このお宅も保護世帯なんだと知ってしまい、私が保護世帯だということも相手に知られたと思った。

これ以来、担当ケースワーカーを信じられなくなり、恐怖も感じるようになった。ケースワーカーには、個人情報を知られないような配慮した行動をしてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年11月）【趣旨に沿い】

市によると、ケースワーカーは、生活保護受給者のプライバシー保護について注意を払いながら業務を遂行しており、家庭訪問活動においても、生活保護受給者宅の玄関先で訪問を告げる際には「保護課職員」とは名乗らないようにする、戸外で生活保護受給者と遭遇しても周囲に第三者がいるときは声をかけることは控えるなどといった細かな配慮を通常行っているということです。

オンブズマンとしては、ケースワーカーが生活保護受給者の心情に配慮しながらプライバシーを守る努力をしていることは評価できます。それだけに、今回のように生活保護受給者が個人情報を漏らされたとして、担当ケースワーカーに対して不信感を持つような事態になったことを残念に思います。

市は、申立内容のやり取りは、申立人が同じマンションの住人へあいさつされた際、たまたま担当ケースワーカーもそのすぐ近くに居合わせたため、担当ケースワーカーは申立人からのあいさつが自身に対するものと受け止めてしまい、申立人に失礼にならないようにあいさつを返したものであり、さらに、あいさつを返す際、とっさに申立人の苗字を呼んでしまったと説明しています。

ケースワーカーは、生活保護受給者と遭遇した場合に、あいさつはもとより名前を呼ぶことなどには慎重になるべきですが、経験を積んだケースワーカーでも、とっさの場面では、自身に対するあいさつに対してあいさつを返さないことで申立人に冷たい印象を与えないようにという気持ちが働いたのかもしれないとオンブズマンは思います。

しかし、その後、申立人本人から指摘を受けるまで、申立人に対し苦痛を与えたことに気付かなかったという点については、日頃の業務における生活保護受給者のプライバシー保護に対する様々な配慮が活かされているとは言えないと思います。市には、今後も同様の事態を起こさないよう留意して、生活保護受給者のプライバシー保護と心情に十分に配慮した対応をお願いします。

(15) ケースワーカーの言動（区保健福祉部）

当団体は札幌市から生活困窮者一時生活支援事業を受託運営している特定非営利活動法人であり、病院に入院中の A 氏が生活保護を申請するのを支援した。A 氏の父親は日本人、母親は外国籍の特別永住者であるが、A 氏自身は日本国籍を有しており、A 氏の母親と妹は、本件苦情にかかる問題が発生した日時点において、当団体の札幌市生活困窮者一時生活支援事業を利用している。A 氏の生活保護開始決定業務を担当した保護課の職員が A 氏の母親を国籍で呼び捨てにし、特定のエスニシティに属する方々の尊厳を傷つけたこと、また、当団体が個人情報の取扱いを慎重に行っていることを理解せず、母親本人の同意なく個人情報を提供するよう当団体に求めてきたことについて苦情を申し立てる。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年 12 月）【趣旨に沿い】

まず、市は、保護課職員が A 氏の母親を「〇〇人」と国籍で呼んだことは認めています。職員は A 氏の母親の名前を知らなかったため、相手を特定するための発言であり、また、A 氏の母親が外国籍であることから、A 氏自身の国籍を確認する必要があったと説明しています。しかし、そのような場合であったとしても、例えば「A さんのお母さんで〇〇国籍の方」というような呼び方もあったのではないかと思います。このようなことからすると、申立人が、職員が A 氏の母親を呼び捨てにし、またそのような呼び方が、A 氏の母親や特定のエスニシティに属する方々の尊厳を傷つけていると思われたことは理解できる所であり、このような職員の発言は配慮に欠けた発言であったと言わざるを得ないと思います。

次に、職員が当該団体が個人情報の取扱いを慎重に行っていることを理解しようとしなかったことについて、市は、職員の発言を概ね認めた上で、法定期限内の開始決定に向けて、意欲的に業務に取り組むあまり行ってしまったものと説明しています。生活保護法において、保護の実施機関は、保護の開始申請があったときは、14 日以内に、保護の要否、種類、程度及び方法を決定し、申請者に書面で通知しなければならない旨が定められており、この法定期限内に合うよう、一刻も早く A 氏の母親に関する調査を進めたいと思った職員の気持ちはオンブズマンも理解できます。しかしながら、当該団体が札幌市から生活困窮者一時生活支援事業を受託している団体として、札幌市個人情報保護条例に則って個人情報の取扱いを慎重かつ適正に行っていることは必然であるにもかかわらず、市の職員が強引に個人情報の収集を試みたことは、オンブズマンとしても不適切な対応であったと思います。

市によると、本件を受け、保護課に在籍する職員に対し、係会議や職場内研修を通じて、個人情報の取扱いや接遇について改めて周知したとのことであり、オンブズマンは、このような指導や、組織として課題に対応するような取組を、今後も定期的に、また継続して行っていただきたいと思います。

(16) 生活保護における保険金の取扱い及び職員の対応（区保健福祉部）

私は、いわゆる一人社長として自分一人で会社を運営していたが、同じような一人社長の会社が数社集まってグループを作って活動しており、グループの誰かが病気や怪我などで入院するような事態が起こった場合に備え、北海道民共済生活協同組合（以下「道民共済」という。）に加入していたが、グループ全員分の掛金は私が個人で負担し、もし2か月以上入院した場合には、道民共済に加入してから私個人が負担してきた掛金の半分を、道民共済から支給される入院給付金から返してもらう約束をグループのメンバーとしていた。

令和元年7月に、グループの内の一人（以下「A氏」という。）が入院し生活保護を申請したが、私はその際、担当ケースワーカーにA氏が道民共済に加入している旨を伝えた。ところが、その後、10月に担当ケースワーカーと会った時、私が7月に担当ケースワーカーに伝えていたことは、聞いていないと言われた。また、もし2か月以上入院した場合には、道民共済に加入してから私個人が負担してきた掛金の半分を、道民共済から支給される入院給付金から返してもらうこととなっている旨を伝えたところ、「A氏名義の保険なのだから、掛金を誰が払ったかは関係なく、入院給付金は全額市に返してもらう。」と言われた。また、この時、担当ケースワーカーから、私が掛金を支払ってきたことの証明はあるかを尋ねられたため、帰宅後、預金通帳の該当部分をコピーするなどして用意したが、その後、何の連絡もない。

A氏は掛金を1回も支払わず、私が全額を負担してきた。それにもかかわらず、入院給付金の全額が市に返還されることに納得がいかない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年1月）【趣旨沿い】

市によると、A氏が道民共済の保険を保有している事実については、生活保護の申請時に実施する資産調査によって契約者氏名や契約日等の詳細を把握したとのこと。一方、申立人はA氏が入院した直後、A氏の担当ケースワーカーから電話があった時に当該保険契約のことを伝えていたと述べており、双方の言い分が異なります。オンブズマンは、申立人と市のやり取りについて確認の手段を持たず、どちらの言い分が正しいのかわかりませんが、申立人が自分が負担してきた保険料によって当該保険契約が継続され、入院給付金が支払われるということになるなら、A氏との約束どおり、その中からこれまで負担してきた保険料の半分は返してもらえるものだという認識があったとしても無理はなかったと思います。

保護課では、本件のように、保険料を契約者ではない第三者が負担していたという事例を想定していなかったこと、また、申立人から提出されたのが、申立人自筆のメモ以外になく、本件についてどのように取り扱うのかについて、組織的な判断が必要であったことから、具体的な取扱いについて説明することができる段階ではなく、あくまでも生活保護受給時に所有している保険契約の

原則的な説明しかできなかつたとのこと。この市の対応は、オンブズマンもやむを得ないものと理解できますが、申立人には、この市の説明が原則的な説明に留まるものであることが伝わっていないことからすると、もっと丁寧かつ詳細な説明が必要であったと思います。

また、市によると、担当ケースワーカーは申立人に対し、申立人がこれまでに保険料の支払の事実がわかる書面の提出は可能かを尋ねていますが、支払の事実がわかる書面を提出するように依頼することなどはしていませんでした。申立人が、これまでに負担してきた保険料の半額の返還を求めていたことについて、申立人に保険料の支払の事実がわかる書面の存在を尋ねておきながら、それに続く何らかの考え方や対応も示さないまま、ただ申立人からの連絡を待っていた対応は、申立人に対してあまりにも不親切な対応であったと言わざるを得ません。本件について、担当ケースワーカーの一存で答えることはできず、上司への相談など、内部での検討が必要であるのであれば、少し時間が欲しい旨を伝え、その後、市が組織的な判断が必要であると判断した時点で、早期に申立人に今後の方向性について連絡し、積極的に解決に向けて動くべきであったと思います。

市は今後、申立人の保険料支払の事実関係等について書面や聞き取りにより十分に確認し、組織的に判断するとの見解を示していますので、申立人や A 氏と十分に話し合い、権利関係など個別の実態をよく把握した上で対応していただきたいと思います。

(17) 児童相談所の指導終了の際の対応（子ども未来局児童相談所）

私は、平成30年3月から、私の子（以下「本人」という。）のカウンセリング及び本人との関わり方の相談のために、2週間または1か月に1回の頻度で児童相談所での面談を行っていた。しかし、平成30年12月中旬の面談を最後に、私達家族に何の相談もないまま、一方的に、定期的な面談が中止され、また、平成31年3月には支援を終結されていた。

このことに関して、児童相談所の職員が自らの怠慢や過失について取り繕うような対応を重ねたため、児童相談所の実態に不信感を抱いている。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年2月）【趣旨に沿い】

市の説明によると、本世帯に対する継続指導は、平成30年3月下旬をもって一旦終了となりましたが、同年4月上旬から改めて開始され、その後、定期的な面談を実施したとのこと。そして、平成31年3月下旬をもって、申立人の家庭に対する継続指導は終了したとのこと。

市の記録によれば、平成30年12月中旬、父母との面談の最後に、担当者から申立人に対し、何かあれば連絡をもらいたいこと、必要に応じて学校等と情報共有させてもらいたいことを伝え、同日をもって、児童相談所が主体で行う継続指導としての定期的な面談については終了し、父母から相談の希望があれば助言指導として面談を行うことにしたとのこと。しかし、この方針について、令和元年8月中旬に申立人から連絡があるまで、担当者から申立人に報告していなかったことを市は認めています。

平成30年12月中旬の面談の際の市の説明においても、申立人には継続指導の終了の事実は正確に伝わっていないようです。とすると、申立人としては定期的な面談が継続していると考えてもおかしくないように思います。

市も、今後の本人の処遇方針について、父母への丁寧な説明を行わず、その理解を得ないまま、継続指導としての定期的な面談を終了するという判断を行ったこと、そして、児童相談所の方針を父母に対して速やかに報告すべきところ、令和元年8月中旬の面談時までこれを行わず、連絡が遅れたことは不適切な対応であったとの見解を示しています。このような児童相談所の対応は、一方的に方針を変更されたとする申立てのとおりであり、児童相談所の姿勢に疑問を抱かれた申立人のお気持ちは当然のこととオンブズマンも思います。

本件では、本人の処遇方針の変更という重要な問題が、父母の理解を十分に得ないまま行われており、オンブズマンは市の対応には問題があったと考えます。このことについては市も、継続指導の終了に関しては、父母と十分に協議した上で結論を見出すべきであったとの見解を示しており、児童相談所として今回の事態を重く受け止め、同じ過ちを繰り返さぬよう、継続指導中の世帯について適切な対応を行うべく児童相談所全体に周知徹底を図っていくとのことなので、オンブズマンとしても今後は適切に対応していただきたいとします。

(18) 障害福祉サービス受給者証の交付の遅延 (区保健福祉部)

私は訪問介護を利用しており、障害福祉サービス受給者証(以下「受給者証」という。)の更新の書類が届いたため、すぐに区保健福祉部保健福祉課(以下「担当課」という。)へ行き、受給者証の更新を申請した。

しかし、申請から2か月以上経っても新しい受給者証が届かず、受給者証の有効期限が迫ったため、担当課を訪れて問い合わせたところ、対応した職員から、「明日か明後日までには届くから大丈夫。」と言われ取り合ってもらえず、職員の態度は慇懃無礼で、受給者に対して親身ではなかった。また、後日受給者証は届いたが、私が必要な時には間に合わなかった。

ついては、受給者証の申請から支給決定までに2か月以上もかかり大変不安な思いをしたこと、及び担当課の職員の対応について苦情を申し立てる。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和2年2月)【趣旨沿い】

市は、受給者証の交付に2か月以上かかったことについて、可能な限り迅速に事務処理を進めた結果であり、有効期間終了前に支給決定を行っていることから、適切に事務処理を行ったとしながらも、有効期間が切れるというご不安を抱えさせたまま、受給者証が到着する間、申立人をお待たせしてしまったことを重く受け止め、支給決定が遅くなる場合には、申請者の状況等を考慮しながら、支給決定の目途についてお伝えするなどの配慮をしていきたいと述べています。オンブズマンとしても、今後はそのような配慮をお願いしたいと思います。

ところで、オンブズマンが市の記録を確認したところ、市は主治医に対して期限を決めて必要書類の作成を依頼していましたが、実際には返送期限が過ぎてから提出されており、返送期限までに届いていれば、もっと早くに受給者証が交付された可能性が否めません。オンブズマンは市に対し、提出書類の迅速な提供について関係機関への働きかけを積極的にしていただきたいと思います。

また、受給者証の有効期限切れを心配した申立人が、交付の確認のためにわざわざ担当課に足を運んでいますので、対応した職員は申立人の不安に寄り添い、申立人に安心していただけるよう対応を尽くすべきだったとオンブズマンは考えます。このことについて、市は、今後は、可能な限り、申請者のご要望や障がい特性に応じた対応ができるよう心掛けていきたいとのことです。オンブズマンとしても、そのような対応が申請者の利便向上にも資する結果に繋がるものと思いますので、市には丁寧な対応をお願いしたいと思います。

(19) 就職の内定取消（区保健福祉部）

私は生活保護を受給しながら就職活動を行っていたが、担当ケースワーカーから私の就職内定が間近だった会社に対し、面接の有無を確認する連絡があったために、内定を取り消されてしまった。

生活保護を受給している事実は、面接を受けた会社に悪い印象を与えることは一目瞭然である。一方で、保護課から面接を受けた会社に対し、保護受給者の面接の有無を確認する必要があるとは思えない。

保護課の対応のために、私は就職の内定を取り消され、再び就職活動をせざるを得なくなった。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年3月）【不備なし】

市の説明によると、生活保護を開始した際、申立人から既に就労先が決まっているとの申出があり、早期に自立できる可能性が高いことから、就労に向けての支援を行っており、また、申立人から就労の状況について報告を受け、求職活動報告書の提出も受けていましたが、その後、申立人から、「担当ケースワーカーのせいで、面接した会社が全て不採用だった。」との訴えがあったとのことです。

面接先の会社から申立人に対し、どのような連絡があり、どのような話をされたのか、その場にいなかったオンブズマンには確認できません。しかし、市によれば、求職活動中の受給者に対しては面接状況の報告を求めているが、求職活動において受給者の不利益にならないよう細心の注意を払って対応しているとのことであり、面接先の会社に対し、問合せを行うことはないとのことです。その上で、例外として、長期にわたり就労先が決まらず、受給者の求職活動に疑問が生じるような場合には、求職活動の実態を確認するため面接先の会社に照会をすることも考えられるとのことですが、申立人は生活保護の開始後に（一旦は）就労しており、就労意欲があることが窺われることから、現時点で面接先の会社に照会をする必要はないと市は説明しています。

オンブズマンはこれらの市の説明には合理性があり、納得できるものであると考えますが、本件において、申立人は担当ケースワーカーが面接先へ問合せしたために内定が取り消されたと考えています。市は、申立人同行の上で各会社へ出向き、事実確認してもかまわないと述べているので、申立人からの希望があれば、そのような方法により、申立人の疑義を解消することも一案と思います。

市によれば、これまで同様、求職活動の状況についての報告を求め、早期に就労による自立が可能となるよう、申立人に対する支援を継続していくということなので、申立人におかれても、担当ケースワーカーを信頼していただき、自立に向けての求職活動を続けられるようお願いしたいと思います。

2 観光・文化・教育分野

(1) プール更衣室への異性職員の入室（スポーツ局スポーツ部）

私が利用していた札幌市のプールで、閉館時間ぎりぎりに更衣室に異性従業員が入ってきた。利用者はすでに私しかおらず大変な恐怖心に襲われた。頻繁に利用している施設でもあるが今後トラウマになる。

今回の謝罪と今後の対策、従業員、責任者の処分などどのようにするのか、説明を求める。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年8月）【趣旨沿い】

市の回答によると、当該プールでは閉館時の作業ルールを定め、利用者がいないことを確認の上、更衣室内のロッカーの点検をすることとしていましたが、本件の発生時は、閉館時間前、かつ、まだ利用者（申立人）が更衣室内にいたにも関わらずロッカーの点検作業を開始しており、作業ルールが守られていなかったということです。さらに、更衣室のロッカーを点検する音が聞こえたため、職員が「ロッカーの点検作業が始まっているので、室内には誰もいないだろう」と思い込み、声掛けをせずに入室したということでした。

更衣室に異性の従業員が入ってきたことに、大変驚き恐怖に襲われた申立人のお気持ちは、オンブズマンも十分に理解できます。今後は二度と同じことが起こらないよう、オンブズマンとしても、市には当該プールの指定管理者に対して作業ルールの徹底の指導をお願いします。

市は、今後の対応について、作業ルールを徹底するとともに、巡回・点検等の際の各更衣室への入室は、同性の職員が行うことを徹底するよう指定管理者に周知したということです。ただし、同性の職員が不在の場合や緊急対応時には異性の職員が対応する場合があります、その際には、声掛けを行い利用者があるかどうかを確認の上、入室するということです。

オンブズマンとしては、緊急対応時に異性の職員が更衣室へ入室する場合がありますこと自体はやむを得ないと思いますが、利用者があるかどうかを確認するために声掛けをしたとしても、利用者がその声掛けに気が付かない可能性もあることは否定できません。開館時間帯には異性の職員が更衣室に入室しないことを原則とした上で、例えば、本件のように、先に入室している職員がいる場合には、更衣室内に利用者があるかどうかについて、職員の間で確認するという対応を徹底することがより確実であるとオンブズマンは考えます。

市の改善等の状況 ※令和元年10月フォローアップ調査

指定管理者には厳重に注意し、二度とこのようなことが起こらないよう、当該プールのみならず体育館も含めたすべての施設の職員に対して作業ルールの徹底を図るよう指導し、指定管理者も作業ルールを徹底するよう全職員に周知しました。

また、指定管理者が申立人に直接面会し、更衣室に利用者があるにも関わらず異性職員が更衣室に入室したことを謝罪し、二度とこのようなことのないよう、全職員に対し作業ルールの徹底と遵守の指示を行ったことを報告しました。

(2) 図書の返却を延滞する図書館利用者への市の対応 (教育委員会中央図書館)

私が貸出中の本の順番待ちを予約した本が期日になってもなかなか入ってこないの
で、地区図書館で調べてもらったところ、借主が、返却期日を過ぎて2週間近く返却を
延滞していた。図書館は借主に対し既に督促はがきを送っていたが、私は、予約案件な
ので中央図書館に電話をかけてもらった。しかし、現借主の応答は無く、延滞したまま
であった。

私は過去に何度も同様の経験をしているが、図書館側の対応は、督促はがきと電話以
外に手は無いとのことである。図書館利用者はたくさんいるが、1人の延滞者のために
私のように貸出中の本の順番待ちをしている他の利用者が迷惑しているのが現状だ。

私は札幌市教育委員会に、このような図書館行政をどのように考えているのか、改正
の意思はあるのかを問いたいので、苦情を申し立てる。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和元年9月)【不備なし】

札幌市の図書館では、事務マニュアルを定めており、延滞利用者に対して、
はがき、メール及び電話にて督促の対応をしており、本件においても、中央図
書館から複数回にわたって、決められたルールに従って前の借主に対して督促
が行われていました。

市によると、延滞者の中には、うっかり返却期限を失念される方や、突然の
入院など不慮の理由で延滞する方も多く見受けられ、たいていは督促により速
やかに返却されるということです。しかし一方で、予約した図書が、長期間延
滞した利用者のために、なかなか借りられず迷惑した申立人の気持ちはもっと
もなこととオンブズマンは思います。

オンブズマンは、利用者の方々には、延滞することにより他の利用者が困る
ことがあるということを十分に理解していただく必要があると考えます。スム
ーズに次の利用者が読みたい本を借りられるよう、例えば、督促はがきには、
督促対象本に次の利用者の予約が入っている場合、定型の文言だけでなく、順
番を待っている利用者があることがわかるような記載をすることで速やかな返
却を促したり、延滞30日で貸出を停止するという具体的な制限内容を利用案内
等に明記し周知するなど、改善の余地はあるように思います。

公共の施設・制度を誰もが気持ちよく利用するためには、市民の方々にマナ
ーやルールを守っていただくことが前提ですが、残念ながら守られないことも
あることは事実です。市には、図書館利用マナーの周知の仕方について、延滞
利用者に対する注意喚起を含めた効果的な対応を検討していただきたいと思い
ます。

市の改善等の状況 ※令和2年4月フォローアップ調査

図書の返却督促について定めた要領を4月に改正し、延滞者には督促はがきの
他に督促通知書を送付し、その後も未返却で貸出停止となった利用者へも改めて
通知することにしました。

3 土木・建築分野

(1) 除雪の方法（区土木部）

平成 30 年 12 月中旬に私の自宅周辺で除雪作業が行われたが、自宅前の角地に雪を山積みにされた。そこで、このような除雪作業について、除雪センターや土木センターに苦情を述べ、回答を求めたが、その内容は全く納得できるものではなかった。

また、札幌市の除雪について質問しても、矛盾した説明ばかりであり、話に一貫性がなく、自分たちの説明を正当化するようなものばかりであった。

以上のことから、改めて納得のいく説明を求めたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年 7 月）【不備なし】

市によると、申立人宅の前の角地に雪を山積みにされたとの点については、出入口以外は交差点部の角地を含め、雪を置かざるを得ないとのこと。また、交差点排雪については、全ての交差点の排雪を行うことは現実的ではなく、特に生活道路の場合、優先度や緊急度は低くなるということです。

一般的に、道路の除雪は、朝の通勤や通学の時間に間に合うよう、夜間に行われますが、限られた時間の中で効率的に除雪を行うために、道路の種別に応じて交差点排雪の優先順位等を決めることは合理的であると思われ、全ての交差点の排雪を行うことは現実的ではなく、角地に雪を置かざるを得ないという市の見解に問題があるということはありません。

また、申立人宅前の道路の歩道除雪については、当該道路は幅員が狭く、歩道除雪により発生する雪の堆積幅がない以上、市が、当該道路については、歩道は車道の路肩にかき分けられた雪を堆積するスペースとし、歩行者には車道の端部を歩いていただくという拡幅対応を行う路線としていること、また、そのような方針に基づき、土木センター職員が、重機で歩道除雪を行うことはできない旨を説明したことに問題があるとは言えません。

ところで、オンブズマンも本件の調査前には、申立人と同様に、歩行者は歩道を歩くことが当然であると思っており、幅員によっては拡幅対応を行う路線もあるということを知りませんでした。市においては、本件について、除雪業務を所管する建設局や他区とも情報を共有し、市が行っている除雪の方法や水準等について、市民への、より分かりやすい周知方法を検討していただきたいと思えます。

市の改善等の状況 ※令和元年 10 月フォローアップ調査

より広く市民に周知する手段について、建設局雪対策室と 10 区土木部で検討し、令和元年 9 月に市のホームページ内容を変更し、閲覧する機会が比較的多いと思われる除雪作業を紹介するページに、簡潔な表現で、本件のように市の除雪方法によって車道を歩かなければならない道路が発生することを掲載しました。

(2) マンションの水道料金過払い分 (水道局総務部)

私が役員を勤める会社が所有するマンションには受水槽が1つあり、これまで約28年間、水道料金を支払ってきたが、最近、その水道料金は札幌市水道事業給水条例(以下「条例」という。)第25条により、1世帯当たり4,147円×(全世帯数)で計算されていたものであることを知った。本来であれば、水道局に対し入居している世帯数の増減を申請し、4,147円×(実際に入居している世帯数)で計算された金額を支払えばよかつたのだが、私はそのような制度を全く知らず、世帯数の増減の申請を一切していなかつたため、28年もの間、全世帯数として計算された金額を支払ってきており、実際には入居していない世帯数分の料金について損害を被つた。

以上のことから、条例第25条の制度に関する市民への周知について苦情を申し立てる。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和元年10月)【不備なし】

市によると、本件マンションについて、平成4年に条例第25条特例適用の申請がなされ、その後、使用世帯数の変動については、令和元年8月まで申請されていません。

オンブズマンは、市から、当時に提出された「料金特例扱い適用申請書」の提供を受けその内容を確認したところ、そこには、料金算定の基準となる事項に異動があつたときには、使用者等は直ちに水道事業管理者に届け出なければならない旨が記載されておりました。また、市は、2か月に1度のメーター検針時に出力している「札幌市上下水道料金等のお知らせ」(以下「お知らせ票」という。)の通信欄において、条例第25条特例が適用されている場合、「登録世帯数に変更がある場合は、下記までご連絡ください。(現在の登録世帯数は○世帯です)」と印字して知らせているということであり、これは、メーターの有効期限が迫っているなどの特段の事情がない限り、ほぼ毎回印字されるとのことです。オンブズマンも、本件マンションに投函されたお知らせ票の通信欄に記載されていることを確認しました。併せて、記載様式は変わっていますが、少なくとも平成12年以降のお知らせ票に、登録世帯数の変更に関する注意書きがあることも確認しました。

長年支払ってきた料金が実際の入居世帯数を反映したものでなかつたことを知り、驚かれた申立人のお気持ちはオンブズマンも理解できますが、「料金特例扱い適用申請書」において、料金算定の基準となる事項に異動があつたときは水道事業管理者に届け出なければならないことが明記されていること、また、2か月に1度投函されるお知らせ票において、ほぼ毎回、現在の登録世帯数を示し、登録世帯数に変更がある場合には連絡するよう記載しており、少なくとも平成12年には同様の記載がなされていたことからすると、使用世帯数に増減があつたときは申請しなければならないことについて、市の周知が不足していたとはいえません。

(3) 建築基準法違反建築物に対する市の指導（都市局建築指導部）

私の自宅に隣接する土地で住宅新築工事が始まったが、業者が許可もなく近隣の宅地に入り、塀を建てるための穴を掘ったり、境界杭を撤去したりしたため、違法工事ではないか調査して業者に指導するよう担当課に訴えた。しかし、職員からの連絡票には、ブロック塀の施工方法についての資料が添付されているだけで、まったく的を射ない回答であった。

また、私が施工方法について安全性に問題があると異議を唱えたところ、工事は一旦中断したが、担当課からの明確な回答がないまま、いつの間にか工事が再開され、結局ブロック塀は完成してしまった。このため、私を含む当該住宅に隣接する住民有志一同より、担当課に対し工法や安全性、日影調査の要望等の質問を記載した質問状を送ったが、指摘された事項については調査・確認するがその内容はお伝えできないといった回答で、納得できないものであった。

オンブズマンには、必要な安全対策がなされていないブロック塀に対する市の指導と、条例等ですべての建築物は日影図で承認する改善の必要性について調査し、提言をお願いしたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年11月）【不備なし】

本件において、市は申立人が初めてブロック塀に関する問題を指摘した翌日に現地を確認し、その後、基礎の工事に問題ないことを施工業者に確認しているということですが、申立人への電話の中で事前に伝えていたとはいえ、資料を申立人宅へ投函しただけという市側の対応は、苦情や問合せに対応する上での十分に説明を尽くすという丁寧さに欠けていたようにオンブズマンは思います。また、申立人からの質問状にも、市は現地調査を行って安全性の検証を行っていますが、法違反の有無や指導内容等は第三者である申立人に伝えられないという対応が、行政に対する不信感を高める結果になったと考えます。個人情報保護の観点から市が申立人に当該建築物の調査の結果を伝えられないことはやむを得ないと思いますが、市には安全対策について十分な対応を施工業者に求めていただきたいとオンブズマンは思います。

また、市は、建築基準法第1条に定められた基準は、安全性等の確保と建築コスト等を考慮した国民に受け入れられる基準でなければならず、建築行為を行う個人の権利に過度な制限を設けるものであってはならないと説明しています。さらに、日影規制は、既に（札幌を含む）「北海道」であることを考慮した制限となっており、本市において更なる制限を設けるほどの特殊性は無いものと考えているとのことでした。

オンブズマンとしては、申立人が現行の法規制の問題点を指摘され、日影規制を望むお気持ちは理解できますが、法の基準の趣旨や既に地域性を考慮された制限となっていることを考えると、本市において更なる制限を設けるほどの特殊性は無いとした市の回答には、問題があるということではできません。

(4) 落下物による車両損傷事故（区土木部）

信号で停止中の私の車両に金属と思われるものが落下した。屋根にサビた鉄片が散らばり、へこみができていたため、現場付近を確認したところ、現場近くの街路灯にサビのようなものが目視で確認できた。担当課の職員が私の勤務先に来た際に、事故発生当日の午後に現場へ行き、街路灯に腐食があることを目視で確認したこと、当日午後から降った雨に流されたためか現場には落下物がなかった旨の説明を受け、私は落下物の鉄片を渡したが、職員によれば成分検査等の鑑定は行わないとのことだった。

後日、職員から街路灯に腐食と思われる部分を確認したとの連絡を受け、報告をしたいとの提案を受けたが約束の日に連絡がなかったため、担当課へ行った。職員から鉄片を鑑定に出すと言われたが、以前は鑑定しないと言っていた説明と違うことや鑑定に時間がかかると言われたことに不信感を持った。

その後、市に賠償責任は無いとする土木部長名の見解の文書が届いたが、街路灯に破損箇所や欠損部品が確認できなかったという内容に唖然とした。職員の説明では、腐食が確認できたと言っていたのに、痕跡は確認できないと話が変わっていた。また、私が担当課を訪問した際には鉄片を鑑定に出すと言っていたのに鑑定もせず、一方的で私に不利益な見解だった。

どのような調査をして、今回の車両損傷事故に市の賠償責任は無いという見解に至ったのか、また、なぜ職員は連絡の約束の日を守らず、遅れる旨の報告もしないのか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年11月）【趣旨沿い】

市によると、事故当日、担当課の職員が現地を訪問し、街路灯の灯具内部にサビと思われる腐食を目視で確認したことから申立人にその旨を報告しましたが、その後、当該街路灯から外した灯具と図面を照合した結果、部品の欠落や剥離痕等がないこと等から、剥離した部品とは考えにくいとして、近隣街路灯にも灯具の欠損等がないことを確認した上で、サビ片の分析調査をしないことにしたとのことでした。

オンブズマンとしては、当初、確認した事実として街路灯に腐食があったことを申立人に伝え、その後、図面や外した灯具を確認して剥離痕等がないことが確認できたことから、街路灯からのサビ片の落下の痕跡がなかったとの判断を申立人に伝えたこと自体は、特に問題があるとは思いません。

市は、サビ片が剥離する場合は、片面にはサビが見られないものと思われると述べていますが、サビ片の写真では現実に両面にサビが見受けられ、むしろ接着面もサビて腐食したことにより剥離するほうが自然のようにも思えます。したがって、この点の市の見解には若干の疑問が残るところですが、当該街路灯から外した灯具と図面と照合した結果、部品の欠落や剥離痕等がないことを確認したのであれば、サビ片が街路灯から落下したものでないことは判明したことになるので、改めて分析調査をしないとした市の判断は不合理ではないと

オンブズマンは考えます。ただ、突然、調査を実施しないことを伝えられたことに納得できないとする申立人のお気持ちはオンブズマンも理解できる場所です。

オンブズマンは当該街路灯及び灯具の写真、図面、並びに現場を確認しましたが、灯具にサビのような腐食は認められるものの欠損した状況は確認できませんでした。当該損傷は何らかの落下物によるものではあっても、市が、申立人が提出したサビ片は当該街路灯から落下したものではないと判断したことには、一定の合理的な理由が認められるものと考えます。

以上のことから、市に賠償の責任は無いとした市の判断が直ちに誤りであるとは指摘できないように思います。

また、職員が連絡する約束の日を守らなかったことについて、市は、職員が約束した日に連絡をしなかったことを認めた上で、約束した日に調査の報告ができないのであれば、一度連絡をした上で経過等を説明するなど、申立人に対する配慮が必要だったとの見解を示しています。

オンブズマンとしても、予定していた日に報告ができないのであれば、少なくとも遅れることを連絡し、経過説明を行うべきだったと思います。市によれば、今後、このような事を繰り返すことがないように努めていくとのことですが、オンブズマンとしても、自ら示した期限までに連絡をするといった市民との約束を守ることは、市民対応を行う上で基本的なことと思いますので、市には徹底していただきたいと思います。

(5) 水道メーターの異常値（水道局総務部）

平成 29 年度より水道メーターが急に上がり異常値を示すようになったため、すぐに水道局に連絡し漏水がないかを検査してもらったが、漏水はないとのことで、しばらく様子を見ることになった。その後、私は節約して水道を使用していたが、それでも水道使用量が異常値を示す前よりも多く推移していたため、水道局に対し、水道メーターが故障しているのではないかと聞いたが、それは考えにくいとして検査は行われなかった。しかし、令和元年 6 月頃、水道メーターを新しいものと取り替えたところ、水道使用量が、異常値が出る前の水量に戻った。

このことについて、水道局に対し、水道メーターが壊れていたのではないかとと言っても、「破棄したので、（存在し）ない。」と言われ、証拠も出してもらえず、らちが明かない。水道メーターが壊れていなかったのであれば、その証拠を示してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 2 年 1 月）【趣旨沿い】

オンブズマンは、市から提出された申立人宅の検針履歴を確認したところ、平成 29 年 8 月から水道メーターの取替がなされる直前の令和元年 6 月までの使用量は従前よりも概ね 10 m³ほど増加しており、水道メーターの取替が行われた後の 3 回の検針は、平成 29 年 6 月以前の検針時よりも下がっています。こうした推移を見ると、申立人が、令和元年 6 月に取り替える前の水道メーターは壊れていたのではないかと考えることは、オンブズマンも理解できるようです。

他方、市によると、当該水道メーターは、現在の水道メーターと交換した後の令和元年 7 月中旬にメーター業者に搬出しているため手元になく、当該水道メーターの性能試験による検証を行うことはできないとのことでしたが、当該水道メーターは検定に合格している水道メーターであり、有効期間内で交換したとのことです。なお、市は、平成 12 年度から平成 30 年度までに担当課が依頼して行った水道メーターの性能試験で水道メーターに異常があった事例は 1 件もなく、漏水調査や通水調査においても異常はなかったということも踏まえてか、今回の水道メーターの使用水量が異常値を示しているとの指摘について、当該水道メーターが原因とは考えられないとしています。

オンブズマンとしては、当該水道メーターの実物がなく、性能試験もできないことから、当該水道メーターが壊れていたか否かを判断することはできません。ただ、市によると、水道メーター本体の上流部分に付いているストレーナーに異物が詰まることで起こるジェット水流が原因で使用水量が多く計量される事例もあるとのことでしたので、令和元年 6 月に水道メーターを取り替えたと同時に使用水量が大幅に減っているという事実は、水道メーターそのものが故障していなかったとしても、異物混入という原因を完全には否定できないように思います。なお、市には申立人から問合せがあった場合には、水道の使用についての実情をなるべく正確に聞き取って事実関係を明確にし、異物混入の可能性も再検討されるなど、丁寧な対応と説明をお願いしたいと思います。

(6) 氷柱による車両損傷事故（区土木部）

駅のタクシー乗り場の後ろにある身体障害者用の駐車スペースに車を停めていたら、駅舎の壁から1mほどの氷柱が車に落ちてきて、車のボンネットが凹んだ。建物の管理を行っている区土木センターに電話したが、現場も見ずに、土木センターに落ち度はなく、車を修理することはできない、予測できない自然災害であり、たとえ人に当たって死んでも一切責任は負わないの一点張りであった。当日は大雪警報が出ており、予測はできたはずである。壁から落ちてくるものまでは見ていられないとも言われたが、この職員はどうかしている。その後、注意看板が取り付けられたが、私は当たり損になるようであり、このような市の対応はおかしいと思う。せめて現場を見てから言ってほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年3月）【不備なし】

オンブズマンが現地を確認したところ、仮に外壁に氷柱ができ、落下した場合には、優先者乗り場の車道側に設置されているルーフ（雪除け等の屋根）に当たってバウンドし、駐車スペース側に落下することは十分に考えられるように思われました。市も、外壁の窓枠上に設置されているヒーターの融解能力以上の大雪のために氷柱が大きくなって落下したと考えており、申立人の車のボンネットに当たった可能性があること自体は否定していません。

国家賠償法第2条第1項においては、「公の営造物の設置又は管理に瑕疵があったために他人に損害を生じたときは、国又は公共団体は、これを賠償する責に任ずる。」とされており、この場合の瑕疵とは、判例では、通常なすべき安全性を欠いていることをいいます。その判断は、個別具体的な事情によって、被害発生が予測できたか否か、被害発生を回避することができたか否か等によってなされます。本件について、申立人の主張と市の主張は異なっており、オンブズマンは当時の雪の状況や窓枠の雪の除去などの市の管理体制等が判然としませんので、市の責任の有無について、直ちに結論を出すことは困難であると考えます。

市によりますと、本件事故後に、現場に「落雪注意」の注意書きや三角コーンとバーを置く措置が取られたようですが、本件事故発生当時にはそのような措置はなされておらず、これまでにこの場所で落氷があったことは聞いたことがないとのことであり、本件事故発生当時に注意喚起の措置がなされていなかったことはやむを得ないものと思われます。ただ、人的な管理に限界があるとしても、今後は、氷柱等が駐車スペースにまで落下しないようにするための何らかの措置が講ぜられる必要があるように思います。



(オンブズマンによる現地調査時の状況)

担当職員の対応について、市は、過去の事例より市が補償できるケースに該当しない可能性が高く、また、申立人が過度に期待を持たないように考えたことから、現地に行く前に補償はおそらくできない旨を説明したとのことであり、さらに、謝罪した場合、市に責任があるとの誤解を与える可能性があったことから、謝罪の言葉を述べなかったと説明しています。その場にいなかったオンブズマンは、市の説明や対応について判断することはできませんが、市も、申立人を気遣う言葉があってもよかったと考えているとのことですので、オンブズマンは市に責任があるか否かに関わらず、今後はより丁寧な対応をしていただきたいと思います。

市の改善等の状況 ※令和2年4月フォローアップ調査

今年の冬についても、昨年度と同様に「落雪注意」の注意書きを表示し、落雪が予想される箇所にはセフティーコーン等により、注意喚起を行います。
また、冬季パトロール回数を増やすなど、事故防止に努めます。

(7) 駐車場出入口前の除雪（区土木部）

道路除雪作業時にマンション駐車場の間口に雪を堆積していったようで、土木センターに問い合わせたところ、「低下縁石ではない部分は間口とみなさず、今後も同様になる。」との回答であった。しかし、現況は明らかに駐車場間口であり、実際に車両の出入りがなされていて、縁石の高さのみで「間口ではない」と判断されるのは、非常に不条理であると考え。現実に駐車場利用者が困惑していることも鑑み、「間口」の解釈について判断基準の変更を強く求めると同時に、除雪堆積場所について柔軟な対応をお願いしたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年3月）【不備なし】

市は、当該マンションの前の道路は道路幅員が広い補助幹線道路に面しており、グレーダ（中央下部についたブレードで道路上の雪を削り道路端に寄せる車両）とタイヤショベルの構成により除雪作業を行っていると説明しています。そして、生活道路よりも圧雪厚が薄くなるよう路面を管理するため、間口に置かれる雪の量が多くなることから、間口処理の緩和作業（タイヤショベルで間口を除雪すること）を行っており、間口として取り扱う場所は、札幌市除雪作業マニュアルに基づき、低下縁石部を基本に行うということです。

オンブズマンは本件苦情箇所について現地調査を実施しましたが、苦情箇所は消火栓や街路樹が駐車場所のすぐ前にあったことから、駐車場の一部の車はこれを右か左に避けなければ出入りができないものと思われました。また、市は低下縁石部については、雪が降る前に車両の出入りの有無も含めて必要に応じて把握し、その上で新雪除雪における間口処理の緩和作業を行っているとのことですが、本件苦情箇所は、以前から間口処理の緩和作業を行っておらず、建物や土地利用も以前と変更がないことから、今後も間口処理の緩和作業の対象ではないと答えたと説明しています。

申立人が市の回答に対し、実際に車が入り出しているのだから縁石の高さのみで「間口ではない」とされるのは非常に不条理であり、利用者の安全と利便性を考えて、今回苦情の寄せられた箇所を、「間口」とみなして雪を堆積させないでほしいとするお気持ちはオンブズマンにも理解できますが、間口処理の緩和作業の対象箇所を、現在の作業工程で把握できるように、低下縁石部としていたことは合理的なことであるとオンブズマンは考えます。

ただ、駐車場利用者への説明時に、本件苦情箇所は消火栓と街路樹が近接しており物理的に間口処理の緩和作業が困難という説明が不足していたとのことでした。これは、様々な制約のもと行われている除雪作業への理解を求めするための説明であることを考えると、オンブズマンとしてもぜひ説明していただきたかったと残念に思います。

(8) 道路走行時の車両損傷事故（区土木部）

私が道路を車で走行していたところ、交差点付近の道路の段差が極端であったため、車が大きく揺れ、そのせいで車の前方部分が破損した。対応した土木センターの職員は、「この程度だったら市に責任はない。もっとひどいところもある。この辺は地盤が悪い。」などと言い、車の修理代は支払えないとのことであった。

道路を常時良好な状態に保つのは道路管理者である市の責任である。すぐに補修できないのであれば、例えば看板などで運転者に注意喚起を促すなどをすべきであり、本件事故は、市が道路管理者としての責任を果たさなかったことが原因であるので、破損した車の修理代を支払ってほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年4月）【不備なし】

国家賠償法第2条第1項においては、「道路、河川その他の公の営造物の設置又は管理に瑕疵があったために他人に損害を生じたときは、国又は公共団体は、これを賠償する責に任ずる。」とあり、これまでの判例により、この「瑕疵」とは、営造物が本来備えるべき安全性を欠いている状態のものをいい、瑕疵の有無については、当該営造物の構造、用法、場所的環境及び利用状況等諸般の事情を総合考慮して具体的個別的に判断すべきとされているようです。

本件において、市は、申立人への事情聴取や現地確認を行い、事故箇所の縦断勾配の測量を行うほか、交通量や路面に接触する車両の有無について調査しており、その結果、①申立人が通行したという車線について、約-3%から約-10%に縦断勾配の変化が確認されたが、直ちに補修が必要なほどの危険性はなく、路面に明らかな接触痕はなかったこと、②本件車両損傷事故の発生直前に行った道路パトロールにおいて、危険な箇所であるとは判断されていないこと、③事故箇所の交通量及び路面に接触する車両の有無を調査したところ、事故箇所を通過した車両 200 台のうち、全ての車両が路面に接触することなく通行しており、他の車両も同様に通過できると考えられることから、当該道路は通常有すべき安全性を欠いた状態であるとはいえず、道路の管理瑕疵はないとして、損傷車両の修理代を補償することはできないとの見解を示しています。

オンブズマンも現地を訪れ、段差の状況や路面に接触する車両の有無等について確認しました。事故箇所には段差があり、実際にオンブズマンが車両で通行した際に揺れを感じましたが、乗車していた車が路面に接触するということはありませんでした。また、車両の速度や車高によっては、車両の前方が路面に接触する可能性はあるように思われましたが、オンブズマンが確認していた間、路面に接触する車はありませんでした。

オンブズマンとしても、申立人の修理代の補償を受けることができず納得がいかないと思われるお気持ちは理解できるところですが、市は、様々な調査結果を基に保険会社とも協議した結果、補償できないとの結論に達したものであり、この結論が直ちに不合理であるとまでは言えないように思います。

4 環境分野

(1) カラス対策に関する市の対応（建設局みどりの推進部）

私の自宅の近くの階段を通行中に階段脇の林に営巣しているカラスに後頭部を蹴られた。そこで、市に巣の撤去を求めたところ、現場に来た職員から「札幌市の方針のため、カラスの巣は撤去しない。」との説明を受けたが、階段を昇降する子どもや高齢者等がカラスに襲われた場合は命に関わると考えた私は、早急に手を打つように訴えた。委託業者が行った対策は階段の片側のみに文字が小さくて読めない看板を設置するだけで不適切・不十分なものだったので、反対側にも看板を設置するべきである。

この場所は平地ではなく階段であることから、背後からカラスに襲われた場合に、転倒した子どもや高齢者等が階段を転げ落ちて頭を打つなど命に関わる事故が起こることを懸念している。とりかえしのつかない事故が起こる前に、もっと効果的なカラス対策を具体的に示してもらいたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年9月）【趣旨沿い】

市は、巣が林の中にあることが想定されることから、当初、わかりやすいよう看板を林側のみに設置したが、申立人からの要望を受けて、反対側にも看板を1か所増設したと説明しています。オンブズマンが現地を調査したところ、現地の階段は踊り場を挟みながら60m以上の長さがあり、林側に比べ反対側の視界が開けていることから、階段を昇降する場合、当然そちらに視線が行きやすく、「反対側にも看板を設置するべきである。」との申立人の主張はもっともと思われます。反対側のフェンスの看板は1枚では少ないと思われますので、市には、設置場所を増やすことを検討していただきたいと思います。

また、市は、申立人から要望を受けて現地に設置した4か所の看板のうち、階段の出入口2か所の看板をA3サイズから2倍のサイズに取り替えたと説明しています。オンブズマンが現地で確認したところ、確かに当初設置したA3サイズの看板については、文字が小さすぎるように感じ、取り替えたという2倍のサイズの看板も、高齢者が読みやすいサイズの文字とは思われませんでした。看板の内容自体はイラストがあり子どもにもわかりやすい一方、スペースの都合上、相対的に文字が小さくなることは悩ましいところだとは思いますが、市には、看板のサイズについて内容が読みやすい適切なサイズとなるよう、検討していただきたいと思います。

市は、市が管理している施設にカラスが営巣したことを確認した際には、カラスが巣立つまで、利用者や歩行者の安全を守るために種々の対応を行っていますが、本件については、巣を撤去するという対応は難しいとの見解を示しています。その上で、今後は毎年現地において、カラスの営巣及び子育て期に同様の威嚇行為が発生することが想定されるため、現地を所管している区土木部と連携して、看板の設置を行い対応するということです。したがって、自衛のための注意喚起や自衛の具体的な方法の周知を徹底する必要があるとオンブズマンは考えます。

5 税・財産分野

(1) 啓発物の発注に関する担当課からの連絡（市民文化局市民生活部）

私は、啓発物について今後発注予定があるなら教えてほしい旨、担当課を訪問して尋ねたところ、ビニールのようなバッグを検討しているとのことであった。このため、再度ビニール製品のカタログを持参し担当課を訪問したところ、担当職員に「ビニール袋ではない。」と言われ、「ビニール袋でないなら何か。」と聞いたところ、実物を見せられ、エコバッグだと言われた。そのため、別のカタログを持参して再度訪問した。しかし、その後1か月以上経っても何の連絡もないため、担当課に電話をしたところ、啓発物の発注は他社に決まったとの説明を受けた。こちらから聞かなければ、発注決定に関する動きは、まったくわからなかった。3回も訪問した我が社に何の連絡もなく、他社で見積合せをして決定したのかと疑問に思っているため、事実関係を明らかにしてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年1月）【趣旨沿い】

市は、本件の啓発物発注においては、申立人が初めて担当課に来訪した時点では、補助金を利用して一般競争入札等によって契約することを想定していましたが、他の補助金業務を含めた補助金執行見込額の精査を重ねる中で、本件啓発物の作製に使用できる補助金額が減少していき、予算上限を30万円未満に変更せざるを得なくなり、障害者就労施設等との特定随意契約を締結することとしたと説明しています。また、申立人の提示する製品が市の希望するものとは異なり、申立人から他社を探すことを促す趣旨の発言があったことから、本件啓発物作製については申立人に対してこれ以上の相談等を行うことは困難であると認識するに至ったこと、さらに、そのやり取りの後に、予算等の詳細が決定したと説明しています。本件の啓発物発注決定に至る経過については、市の契約業務に関する各通知・方針に則り、他社との契約が締結されており、オンブズマンとしては契約の手続については特に問題はないように思います。

さらに市の回答によると、一般的な物品発注の流れとして、見積もり等の段階まで進んでいる場合等は、発注の経過や決定等について業者に連絡しているということでした。しかし、本件では、市が、申立人からの他社を探すことを促す趣旨の発言をもって、申立人へのこれ以上の相談や発注は困難であると認識したため、その後は連絡を行わなかったもので、双方の認識に誤解が生じていたため、今回の苦情申立てにつながったように思います。オンブズマンとしては、入札や見積合せに参加した経験のある業者であっても、その仕組みや流れを詳細まで理解することが困難な場合もあるかと思われますので、本件でもこういった流れを可能な限り申立人に事前に説明して理解を得ることができていれば、「知らないうちに発注が他社に決まり、自分には何の連絡もない。」というような印象は持たれなかったのではないかと思います。

今後はこうした誤解が生じないように、市民対応と同様に営業活動に訪れた業者に対しても、丁寧な説明や対応をお願いしたいと思います。

(2) 住民税額変更通知書再発行（財政局市税事務所）

私は、確定申告した後に住民税税額変更通知書が届かず、何の連絡もないまま、平成31年4月給与で住民税が多額に還付されたことについて、市に説明を求めていた。その中で、平成31年3月に住民税税額変更通知書を発行しなかったことについて、市は、調整納入は徴収税額是正手法の一つであり、地方税法には違反していないとの見解を示したが、私は、地方税法第321条の6第3項を「市町村は月割額を定める義務があり、特別徴収義務者は市町村が定めた月割額で徴収する。」と解釈している。月割額の取扱いについて、市からの確かな説明がなされないままであり、疑義があり納得できないので、地方税法第321条の6第3項の月割額の扱いをわかりやすく教えてほしい。

また、現在は、紛失等により住民税税額変更通知書を再発行する場合、「再発行」とは記載されずに、どれが原本かわからない。再発行する場合には、変更通知書に「再発行」と記載してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年2月）【不備なし】

給与所得に係る特別徴収税額の変更については、地方税法第321条の6では、特別徴収税額に誤りがあることを発見した場合その他特別徴収税額を変更する必要を生じた場合には、直ちに特別徴収税額を変更して、特別徴収義務者と納税義務者にこれを通知しなければならない旨が規定されていますが、市によると、市町村が特別徴収義務者の事務処理状況を把握することは現実的に不可能であるため、市町村が特別徴収義務者の違法状態を是正させるために変更通知書を送付することについては、制度上において想定されていないということです。オンブズマンとしても、地方税法第321条の6第3項は、あくまで確定申告又は住民税申告に伴う増・減額の賦課決定処分が行われた場合、特別徴収義務者が義務の履行に支障をきたすと判断される場合に月割変更を行う場合等を想定しているものと考えます。

本件のように、特別徴収税額に誤りがあることが発見された場合、月割変更を行わず調整納入による是正をすることは、特別徴収義務者において、地方税法上の違法状態を是正し、特別徴収義務者としての義務を履行しようとしたものに過ぎず、直ちに法に反するとは言えないと思います。また、市町村が特別徴収義務者の違法状態を是正させるために変更通知書を送付することについては、制度上において想定されておらず、市が平成31年3月に住民税税額変更通知書を発行して月割変更を行わなかったことについても、法に反しているとは言えないと考えます。

なお、紛失した変更通知書が、後日発見される可能性があること等を考えると、混乱を防ぐためにも、再交付した通知書には全てに対し「再交付」であることを明記することが、オンブズマンとしても望ましいと考えます。

(3) 控除の適用要件 (財政局市税事務所)

私は毎年、住民税を支払ってきたが、令和元年 12 月以降年金から天引きされる住民税額が多くなった。その理由がわからず、市税事務所を訪れたところ、対応した係長から、同居している子（障害者手帳所持）について、住民税の申告において、障害者控除と扶養控除を受けられないとの説明を受けた。しかし、なぜこれらの控除を受けられないのか、その理由や詳細を説明してもらえず、また、この金額をいつまで支払い続けなければならないのかについても説明してもらえなかった。

ついては、障害者控除及び扶養控除を受けられない理由を明確に説明してほしい。

オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和 2 年 3 月) 【不備なし】

まず、扶養控除と障害者控除の適用要件ですが、扶養控除を受けられるのは生計を一にする親族で、前年の合計所得金額が 38 万円以下である場合とのことであり、市によりますと、申立人の賦課情報と被扶養者情報を照合したところ申立人の子の所得が 38 万円以上であり、扶養控除の適用要件を満たさないことが判明したとのことでした。オンブズマンも、申立人の子の確定申告書から、合計所得金額が 38 万円を超えていることを確認しました。

また、障害者控除は「本人、その同一生計配偶者または扶養親族が障がいのある方の場合」が適用要件となっています。申立人の子は障害者手帳を所持しているため、申立人の扶養親族と認められる場合は障害者控除も適用されることとなりますが、上述のとおり、申立人の子は扶養控除の適用要件を満たさず、扶養親族とは認められないため、障害者控除も受けられないということでした。

申立人は当初、扶養控除及び障害者控除を含めた所得控除の合計額を申告していましたが、上述のとおり、扶養控除及び障害者控除が適用されませんので、所得控除の合計が扶養控除及び障害者控除の合計額分下がることとなります。その結果、市・道民税の合計額が当初より増額になったということであり、オンブズマンは、この金額が申立人の合計所得金額や所得控除合計額等から、適正に計算されたものであることを確認しました。

オンブズマンとしても、申立人が、扶養控除及び障害者控除が受けられず、市・道民税額が増額となったことに驚きと不満を感じられたことは理解できる場所ですが、扶養控除及び障害者控除が適用されなかったことに問題はなかったものと考えます。

その場になかったオンブズマンは、申立人に対し、実際にどのような説明がなされたのかはわかりませんが、市は、今後とも申立人の疑問を解消するために真摯に対応していくとの見解を示していますので、オンブズマンとしても申立人が後から説明内容を確認することができるよう、口頭による説明に加えて、わかりやすい説明資料を作成するなどの工夫を行うなどして、引き続き親切丁寧な対応をしていただくようお願いしたいと思います。

6 その他の分野

(1) 証明書の渡し間違い（区市民部）

区役所で私の子が転出証明書（以下「証明書」という。）を受け取ったが、翌日昼頃、区役所の戸籍住民課の職員から証明書の渡し間違いをしたと電話があり、同日、職員が、再発行した私の子本人の証明書を持参し、私の子へ渡し間違った別の方の証明書を引き取りに来た。

証明書を渡された際に確認しなかった私の子も悪いかもしれないが、本来、窓口の職員が記載に誤りがないか確認してから渡すものであるだろうし、個人情報の漏洩ではないかと聞いたところ、「今後、気を付けるように指導する」、「この時期は繁忙期でもあり・・・」旨の答えだった。1日1,000人もお客様がくる状態で手抜き作業を行っているとなれば、渡し間違いはさらにあるのではないかと、個人情報を管理する区役所であるのにリスク管理が徹底されていないのではないかと考え、申立てをするに至った。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年5月）【趣旨に沿い】

市によると、今回の誤交付が生じた原因の発端は、通常は1件ずつ行っている交付前処理を、年度替わりの繁忙期で、多くの市民がお待ちの中、少しでも待ち時間を短縮しようと、複数件まとめて行ったことにより、出力されている複数件の審査帳票・転出証明書と届出書を、ファイルに振り分けて入れていたところ、その作業中に、2人の証明書を取り違えてファイルに入れたことに加え、交付担当が転出証明書を渡す際に、聞き取りによる本人確認を怠ったことで、取り違えたまま交付してしまったということです。

申立人の、リスク管理が徹底されていないという疑念に対し、市は、転出証明書を交付するまでには、受付担当、入力担当、審査担当、交付担当を通して二重三重のチェックをしながらなされていること、また、交付担当が証明書を渡す時には、証明書に記載の氏名と交付の窓口に取りに来た人が同一人であることを確認するために、聞き取りによる本人確認をした上で、証明書を渡すと説明しています。オンブズマンは、交付申請がなされてから証明書が交付されるまでの間に誤交付を防ぐためのチェックが何重にもされていることを本件の調査で知りましたが、今回実際に誤交付が起き、個人情報漏洩という重大な事故につながったことは、現行のリスク管理体制に警鐘が鳴らされたと考えます。

市は、交付担当が市民に証明書等をお渡しする際は聞き取りによる本人確認をした上で確実に本人に渡すこと、各業務工程での着実な履行と複数人によるチェックを機能させることについて個別に指導した上で係会議においても注意喚起を促すことを、今後もより一層徹底していくとのことでした。オンブズマンとしても、市には今回の事案を教訓として、現行のリスク管理体制を単に継続させることなく、問題点の洗い出しや必要な検証・改善を加えながら、さらなるリスク管理の徹底に取り組んでいただきたいと思います。

(2) 法律相談の弁護士の対応（保健福祉局総務部）

市の指定管理者が行っている法律相談を利用したが、対応した弁護士の態度があまりにも酷かった。

弁護士は、まず、私が机の上に置いた物の中身をすべてチェックした。次に、私が持参した資料を見せたところ、弁護士から、高圧的な強い口調で、「これが一体なんだと言うのですか。」「私が相手の弁護士なら、こんなことには行く必要がないと言う。」と言われ、こんなこと呼ばわりされたことに憤りを感じた。また、弁護士は高圧的な口調であり、この弁護士の対応のせいで、私はもう二度と市の相談に行きたくないという気持ちになった。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年5月）【不備なし】

申立人は、市の指定管理者が実施している法律相談を利用したところ、対応した弁護士が高圧的な口調で、態度も酷いものだったとして苦情を申し立てられましたが、市は、申立人の指摘した事実はない、または異なるやりとりであった旨を回答しています。その場にいなかったオンブズマンにはどちらの言い分が正しいかわからないことから、この点について判断を述べることはできません。

ところで、法律相談に訪れる市民は、様々な法的問題の解決を図りたく専門家の助言を求めているものと思います。また、担当弁護士には時間の制約がありながらも、単に法的問題に対して助言するだけでなく、相談者の切実な状況に寄り添いつつ、信頼関係を築いて相談に対応することが求められています。

市においては、指定管理者に法律相談業務を行わせている以上、相談に同席するわけではなく、法律相談の助言等の内容については、専門家である弁護士に任せるほかありませんが、法律相談は、市と指定管理者との協定書に基づく管理業務仕様書において定められている業務として実施しているとのことなので、個別の法律相談の内容に対してではなく、相談者に対する対応の仕方や態度などについては、指定管理者を通じて弁護士事務所に対し、一定の要望を行うことは可能ではないかと思えます。

本件において、担当弁護士は高圧的な強い口調で発言したという認識はないとのことですが、一方、申立人が不快感を持たれたことも事実です。その点について、法律事務所は、「相談者の希望に沿うものではなかったため、相談者が強い不満を抱いたもの」と認識しており、その上で「相談者の希望に沿わない結論であっても、ご不満を抱かれないように努める」と回答しており、それを受けて市は「相談者に寄り添った丁寧な対応を行うよう、指定管理者に対して、監督・指導していく」と回答しています。

法律事務所も市もさらなる改善に努めると回答していることから、オンブズマンとしても、今後、一層、相談者に寄り添った法律相談がなされることを期待します。

(3) マイナンバーカードの交付（区市民部）

私の1歳半の子どものマイナンバーカードの受け取りのため、仕事の合間に子どもを連れて、本人確認書類としてパスポートを持参したところ、窓口担当者から、「本人確認書類は2つないといけない。」と言われた。私は、パスポートの場合、本人確認書類は1つでよく、窓口担当者の認識が間違っていることを伝えましたが、窓口担当者は取り合わず、私は母子手帳と保険証を取りに家に帰るはめになった。また、私が困っているのに他の職員は誰も助けてくれなかった。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年6月）【趣旨に沿い】

市は、本件について全面的に申立人の主張を認め、1歳半の乳幼児を連れて自宅と区役所を2度も往復するという手間と時間を申立人にかけてしまったことについて謝罪しています。

市によれば、これまで乳幼児については、大多数が健康保険証と母子手帳の組み合わせで本人確認を行っていたことから、本人確認書類が2点必要であると思い込んでいた窓口職員が、誤った案内をしたとのこと。加えて、申立人から疑問を呈されたにもかかわらず、窓口対応職員は対応を急ぐあまり、事務処理要領等で再確認をしなかったとのこと。

しかし、申立人は再三、パスポートの場合は写真付き証明書なので1つで良いということをお伝えしたとのことであり、この時に、窓口対応職員が申立人の訴えによく耳を傾けて、事務処理要領等で再確認をしていれば、説明の誤りを訂正できたと思われることから、対応には問題があったと指摘せざるを得ません。また、近くにいた他の職員の助力もなかったことは、オンブズマンとしても大変残念に思います。

市は、本件申立てを受けて、マイナンバーカードに係る取扱いについて、交付手続きの業務に携わる職員を対象にした研修を実施する必要性を強く認識したとのことであり、OJT（職場内実務訓練）を含めた研修を実施し、市民に適切な説明ができるよう対応を改善していくとのこと。加えて、窓口対応職員と申請者の間で認識の相違がみられた場合には、対応した職員1名で判断するのではなく、他の職員と2名以上で提出書類を確認し、申請者の申出内容をよく聞き取った上で再確認するなど、受付体制のあり方についても検討の上、再発防止に取り組むとのこと。

以上のように、市が申立人に対して謝罪をし、具体的な改善策を提示していることは、申立人の指摘を真摯に受け止めた結果と考えます。オンブズマンとしても、市には、事務処理要領の再確認及び申請者から疑問が呈された際には複数人による確認を徹底する等、受付体制の見直しを行うことにより再発防止に取り組んでいただきたいとします。

(4) 市営住宅の管理人（都市局市街地整備部）

私は市営住宅に居住しており、洗面所の水漏れがあったため管理人に連絡したところ、「管理業者が A 社に変わっており、私は住宅の管理のことは全くわからない」と言われた。私は、管理人が A 社から派遣されていると思っていたが、実は一般財団法人札幌市住宅管理公社（以下、「住宅管理公社」という。）から派遣されているとのことだった。翌日、私は直接 A 社に連絡をして水漏れの修繕を行った。

住宅管理公社から派遣されている管理人であっても、入居者から連絡を受けたのであれば、せめて管理人から A 社に伝えるなどの仕事をするべきではないか。管理人がいるにもかかわらず、入居者が直接管理業者に連絡をしなければならないのはおかしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年 9 月）【不備なし】

市によれば、施設の管理と入居者の管理は A 社と住宅管理公社が別々に担うようになったということです。このため以前のように業務の区分を超えて便宜を図れなくなったことは、ある意味やむを得ないようにも思いますが、一方で、入居者としては、これまでのような便宜を図ってもらえなくなったことについて不便を感じられることも当然と思われまます。これに対し、市は、指定管理業務の受付や指定管理者への取り次ぎは管理人の行う業務ではないこと及び入居者ご本人から直接修繕箇所等の具体的な内容を伝えていただく方が間違いないと思われることから、管理人を介さず入居者から指定管理者へ直接連絡することに問題はないとの見解を述べています。

オンブズマンは、入居者ご本人から直接指定管理者へ修繕箇所等の具体的な内容を伝えていただく方が間違いないとする市の考え方については一定の合理性があり、直ちに否定するものではありません。しかし、直接指定管理者へ連絡をとることの困難な入居者もいるかもしれず、現場の状況も様々なので、臨機応変な対応が必要な場合もあるように思います。加えて、仕様書には集会所等管理運営業務として、管理人の行う業務が具体的に記載されており、「入居者から修繕依頼があった場合には、指定管理者に引き継ぐこと。」とあります。

オンブズマンの聞き取り調査における市の説明では、「引き継ぐこと」の内容は、管理人が指定管理者の連絡先を伝えること等を想定しているとオンブズマンは理解しました。しかし、この仕様書の文言を素直に読むと、指定管理者の連絡先を伝えるだけでなく、取り次ぎをすることも含まれるようにも読めます。このことは、住宅管理公社から派遣されている管理人であっても、入居者から連絡を受けたのであれば、せめて管理人から A 社に連絡するなどの仕事をするべきではないかと申立人が主張していることとも関連し、サービス向上にも繋がると思われることから、市には、「引き継ぐこと」の内容について、再検討の上、整理していただきたいと思ひます。

(5) 請求書への理事長の委任状添付（保健福祉局高齢保健福祉部、会計室）

私は独立行政法人の病院で経理を担当している。介護保険に係る主治医意見書の作成料について、これまでは作成料の請求書を院長名義で札幌市に送付し、その後、問題なく当院に入金されていた。ところが、令和元年7月に院長名義の請求書を札幌市に送付したところ、同年9月上旬、介護保険課から札幌市の会計規則上、院長と理事長の委任関係を明確にする必要があり、委任状の提出がなければ作成料を支払うことができないと連絡を受けた。

委任状を作成するには理事長の押印が必要であり、病院内での承認のほか、上部機関の本部での承認や説明・郵送等の手続が必要であり、簡単に作成できるものではない。「依頼を受けて作成した主治医意見書」と「院長名義の請求書」を送付しているのだから、当然に作成料を支払っていただく必要があると思われる。委任状の提出がないという理由で支払を拒むことは、法律上問題があるのではないか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年10月）【趣旨沿い】

市は、地方自治法の規定に基づき、会計規則第61条において、法人代表者以外の者から請求書の提出があったときは、委任状の提出を求めており、本件においても、委任関係を確認するため、委任状の提出を求めたものであると説明しています。

ただし、これについては例外があり、市は、平成27年に会計室及び10区の会計係長会議において、独立行政法人の会計規程によって院長等が請求・受領に関する権限を有していることが確認できることに加えて、独立行政法人への移行以前は国の機関であり、支出に際し委任状を不要としていたことから、委任状の提出がなくとも支出する取扱いとなったところ、その取扱いについて、市の各課に文書で周知されていなかったことが、本件申立ての要因となってしまったと述べています。オンブズマンも関係規程及び当該会議の報告書に取扱いを定めたことが記載されていることを確認しました。

市は、この取扱いについて、財務経理ハンドブックに早急に追記し、今後、内部の会議において重要事項の議論がされた際は、財務経理ハンドブックの記載を含めた様々な対応によって庁内各課に対する周知を徹底していくと回答しています。オンブズマンとしても、そのような対応を取ることは重要であると思いますし、本件についての財務経理ハンドブックの追記には若干の時間を要すると思いますので、まず文書を配布するなどして早急に周知をするべきであると考えます。

市の改善等の状況 ※令和2年4月フォローアップ調査

令和元年10月に財務経理ハンドブックを一部改訂し、併せて庁内向けのホームページにも財務経理ハンドブックを公開しました。また、その後11月には、受任者又は代理人の権限を証する書類について、委任状等による以外に、商業・法人登記及び内部規程があることを整理・明確化すべく、財務経理ハンドブックを一部改訂したことを周知しました。

(6) 市営住宅退去時の修繕費の査定（都市局市街地整備部）

私は市営住宅を退去するにあたり、指定管理者（以下「A社」という。）が行った退去査定において、修繕費が敷金を超える金額と査定され差額を請求された。私は、①玄関の鍵を3本返却するよう言われたが、元鍵を返却するようには言われなかったので手元にあった鍵4本のうち3本を返却すると、元鍵を紛失したとして費用を請求されたこと、②退去査定の際、退去者修繕費内訳書を見ると、「美装 3DK〇〇円」となっており、担当者に説明を求めたところ、クリーニング料は1部屋〇〇円と決まっていた、札幌市が決めたことなので、お宅は3DKだから〇〇円である旨の説明を受けたことの2点に納得ができない。このため、担当課に問い合わせたが、やはり、納得できる回答ではなかった。以上のことについて、オンブズマンに調査してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年11月）【趣旨に沿い】

市によると、入居時に配布している市営住宅ガイドには、返却できない貸与鍵があった場合には、新たな鍵を作成する費用を退去者に負担していただく旨を記載しているとのことですが、オンブズマンとしては、退去時までそのことを記憶していることは難しいように思われ、特に申立人の場合は、長年本件市営住宅にお住まいとのことなので、尚更であるように思います。

この点について、市は今後、入居時の貸与鍵が返却できない場合、新たな鍵の作成費用は退去予定者が負担することについて、退去予定者に事前に説明し、本件のようなことが起こらないよう、各指定管理者に指導するとの見解を示しているため、退去時に配布される「退去査定時の確認事項」の記載内容の見直しを含め、各指定管理者への指導をお願いします。また、それに加え、入居者に対し、例えば回覧板や掲示板等で、定期的に、貸与鍵の紛失に注意するよう呼びかけるなどの対応を行うことなどについても検討していただきたいと思えます。

また、市によると、各修繕費用の単価についてはA社において設定し、美装費用（クリーニング料）は部屋の型式ごとに決めており、1部屋〇〇円と決まっているとの説明はしていないとのことでした。ただ、A社としては、「市営住宅の場合、民間住宅と違って」という意図で説明したようですが、この意図が同居人に伝わらず、誤解を与えたものと説明しています。

修繕の施工業者については、各指定管理者に選定が委ねられていることですが、市では、実勢価格の変動を常に把握することで、各指定管理者が修繕単価を適正に決定していることを確認しているとのことでした。したがって、適正な価格の範囲の中で、各指定管理者によって修繕単価に若干の差異が生じることは、オンブズマンとしても致し方ないものと思えます。また、査定内容に関して正確に理解していただけるように丁寧な説明を行うよう、市は、改めて各指定管理者に指導するとのことなので、オンブズマンとしても、その指導が確実に実行されることを期待します。

市の改善等の状況 ※令和2年4月フォローアップ調査

指定管理者が退去査定を行うにあたり、入居者が準備すべき事項等を記載した文書について記載内容の見直しを行い、複製鍵の返却は認められないこと及び返却できない場合は新たな鍵の作成費用を請求することについて明記し、退去届を受理した際に退去予定者へ配布することにしました。また、郵送にて退去届を提出する場合も、退去届用紙を退去予定者へ送付する際に同封することにしました。

<新しい案内文の記載内容>

退去査定について

退去する際は、内装・設備等の汚れ・破損箇所を当初の状態に戻していただく必要があるため、指定管理者が立ち合い、退去される方の負担で修繕していただく箇所、範囲等を決定し、その費用を査定します。査定の日程調整のため、指定管理者のもとに退去届が到着後1週間以内に、指定管理者より電話連絡させていただきます。

(郵送提出された場合も指定管理者のもとに到着後1週間以内)

退去される方が負担しなくてはならない修繕範囲は裏面のとおりで。ただし、裏面に記載のない場合でも、故意や過失により破損や汚損させてしまったものは退去される方の負担となります。

退去される方が負担する費用は入居時に支払った敷金を充て、足りない場合は差額を支払っていただきます。敷金が余った場合は後日返金します。

1. 当日必要なもの

- 入居時にお渡しした玄関の鍵3本
複製鍵の返却は認められません。返却できない場合は新たな鍵の作成費用を請求させていただきます。
- 印鑑（退去届に押したもの）
- 預貯金通帳（敷金の返金がある場合の振込先の確認）
- 取扱説明書（入居時に受け取ったもの。紛失した場合は不要。）

2. 退去査定当日までに終わらせておくこと

※ 終わっていない場合は査定日を変更いたしますのでご注意ください。

- 全ての荷物の搬出、各部屋の清掃
- 集合郵便受けの名札と鍵の取り外し、郵便物等の片付け
- トランクルーム内の片付け、鍵の取り外し
- 玄関の表札の名札の取り外し
- 自転車置場に自転車がある場合の片付け
- バイブスペース（水道メーター、ガスメーター等がある場所）内やベランダに私物を置いている場合の片付け
- 自分で取り付けした網戸や洗面所の鏡、温水洗浄便座(ウォシュレット等)、照明器具等の取り外し
- 模様替申請により変更したものの原状回復（手すり、カメラ付きインターホン等）
- ガス会社から購入し取り付けした、浴槽・風呂釜・ガス湯沸かし器がある場合の取り外し
(ガス会社に連絡して外してもらって下さい。)
- 電話用モジュージャックへ繋いでいる、インターネット回線用の配線とモジュージャックの取り外し
- 灯油ホームタンクがある場合の撤去

(7) プレミアム商品券購入引換券の未着に対する対応（経済観光局産業振興部）

私は、さっぽろプレミアム商品券のお知らせとさっぽろプレミアム商品券購入引換券の申請書が送られてきたので、申請書を送付し、引換券が届くのを待っていたが、なかなか届かないので、市のさっぽろプレミアム商品券お問い合わせセンター（以下「お問い合わせセンター」という。）に問い合わせた。

お問い合わせセンターの説明によると、市では、私の申請を受けすでに引換券を発送しているとのことだったが、実際には自宅に当該郵便物は届いていなかったため、引換券の再発行をお願いした。しかし、「再発行はできません。」とにべもない返事だった。

私は、自分の落ち度で紛失したわけでもないのに、再発行しないという市の対応に納得がいかない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和元年12月）【不備なし】

市の説明によれば、プレミアム商品券事業は、消費税率の引き上げに伴って、国の補助金によって各自治体において実施されている事業であり、国の定めたプレミアム付商品券事業実施要領やプレミアム付商品券事業自治体Q&A等に基づいて全国の各自治体が発行しているということです。Q&Aによると、購入引換券を紛失した場合であっても、原則として再発行できないとされており、札幌市においても、公式ホームページ上の「さっぽろプレミアム商品券」に関する「市民向け よくある質問」のコーナーにおいて、購入引換券や商品券を紛失した場合、再発行できますか？との質問に対し「紛失等の理由による再発行は致しませんので、取扱いには十分ご注意ください。」と示されています。

市は、購入引換券を含む郵便物を確実に郵送するため特定記録付郵便で送付しており、本件では、郵便局の特定記録によると、申立人の郵便受けに届けられたとの記録があり、市は購入引換券を申立人に対して送付したことは間違いないようですが、何らかの事情で申立人の手元に購入引換券が届かなかったようです。したがって、申立人としては購入引換券の取扱いについて、注意したくても注意のしようがなかったと思われ、再発行を求めるお気持ちは十分に理解できるところでありますが、プレミアム商品券事業は、国の制度として市が行っている事業であり、国の基準で購入引換券は災害等の不可抗力による場合を除き再発行しないこととされている以上、市としても再発行できないとする対応自体はやむを得ないと思います。

(8) 災害義援金の申請受付の終了（市民文化局地域振興部）

私は、北海道胆振東部地震により自宅が損壊し、り災証明書の交付を受けたことから、平成31年4月に担当課で北海道胆振東部地震災害義援金（以下「災害義援金」という。）の申請書の用紙をもらった。

改修工事の領収書など提出書類の準備を終え、令和2年2月に入ってから担当課に行き、災害義援金を申請しようとしたところ、同年1月31日で災害義援金の申請受付を終了している旨の説明を受けた。そこで私は、書類の準備等で遅れてしまったことを伝えましたが、災害義援金の申請受付の終了期日は変更できないと言われた。

私は、災害義援金の申請のために、1年以上も前から書類を準備していたのに受付されず、大変残念でならない。災害義援金の申請受付の終了期日を変更していただき、被災者が災害義援金を受け取れるように救済してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年4月）【不備なし】

市の説明によれば、災害義援金の使用にあたっては、国の作成した「防災基本計画」に則り、道や市の配分委員会において審議し、被災者への配分を行っており、申請受付の終了期日については、り災証明書の交付の申請受付の終了期日の決定を受けて、市の配分委員会において審議し、その結果を踏まえて決定したということです。

オンブズマンは、市の配分委員会において審議された内容や決定に至るまでの経緯を確認しましたが、申請受付の終了期日については、市が述べるように適正な手続きを経て決定しているものと認められました。また、今回は道からの義援金と市の義援金を合わせて被災者へ配分を行っているとのことであり、道に対する義援金対象世帯の最終報告期限が決められた背景を考慮しても、受付期間終了後の申請は受け付けられないとする市の見解はやむを得ないものと考えます。

市は、申請受付の終了期日について、札幌市公式ホームページ、生活支援ガイド及び広報さっぽろで市民への周知を図っていたと説明していますが、オンブズマンは、これらの媒体に掲載された情報を見逃したりするなどして、申請受付に終了期日が設けられていることを知らずにいる市民も少なからずいるのではないかと思われました。また、オンブズマンが申請書の内容を確認したところ、「1. 被害区分」の下段に「(申請期限は未定。決定した際には、広報さっぽろやHP等でお知らせします。)」との一文がありましたが、「被害区分の区分変更」の申請の内容に付記されており、この申請期限（申請受付の終了期日）が、被害区分の区分変更の申請に対するものなのか、申請書そのものに対するものなのか、わかりづらい記載になっていました。

オンブズマンは、市においては、今回、申請受付の終了期日を申立人にお知らせすることができなかったという事実を踏まえ、申請受付に終了期日が設けられることについて、例えば、申請書の注意事項の欄にわかりやすく記載するなど、より注意喚起を促すための工夫を、今後同様の事例があった場合は、検討していただきたいと思えます。