

## Ⅱ 苦情申立て事例（要約）（令和2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) 医療的ケア児に対する手指消毒用エタノールの無償配布・・・61
- (2) 私立幼稚園の建替工事に関する市の指導・・・・・・・・・・62
- (3) 担当ケースワーカーの一連の対応及び車の使用・・・・・・・・63
- (4) 居住マンションから出火した際の一時扶助費の正否・・・・・・・・65
- (5) 保険年金課職員の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・66
- (6) 生活保護の家賃の基準の上限を超える転居・・・・・・・・・・67
- (7) 児童相談所職員の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・68
- (8) 審査請求手続中の督促・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・69
- (9) 移動支援の支給決定に対する区の対応・・・・・・・・・・・・70
- (10) 生活保護受給者の退去に係る残置物の撤去に関する市の対応・・71
- (11) 生活保護費の漏給（不作為処分）・・・・・・・・・・・・72
- (12) 子の担当ケースワーカーの対応・・・・・・・・・・・・73
- (13) 児童手当の申請・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・74
- (14) 保護課による厳しい就労指導・・・・・・・・・・・・75
- (15) 認可保育園の選考及び利用調整基準・・・・・・・・・・・・76
- (16) パーソナルアシスタンス制度・・・・・・・・・・・・77
- (17) アパートで亡くなった生活保護受給者に対する保護課の対応・・78

### 2 観光・文化・教育分野

- (1) 大会の参加申込みにおける個人情報の取扱い・・・・・・・・79
- (2) 札幌芸術の森の駐車料金徴収の不平等・・・・・・・・・・80
- (3) 市立幼稚園と幼児教育センターの対応・・・・・・・・・・82
- (4) 市立高校生徒による危険な自転車運転に対する指導・・・・・・・・83

### 3 土木・建築分野

- (1) 公園の騒音・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 84
- (2) 違法建築物への指導・・・・・・・・・・・・・・・・ 85
- (3) 植樹柵の不正工事・・・・・・・・・・・・・・・・ 86
- (4) 公園フェンスの修理・・・・・・・・・・・・・・・・ 87
- (5) 市の工事によってクラックが発生した塀の補償・・・・・・・・ 88
- (6) 市道の凍結による自動車損傷事故に対する市の対応・・・・・・・・ 89
- (7) 排雪作業に関する苦情に対する土木センターの対応・・・・・・・・ 90

### 4 税・財産分野

- (1) インターネットからの納税における決済手数料の徴収・・・・・・・・ 91

### 5 その他の分野

- (1) 特別定額給付金の振込みの遅れ・・・・・・・・・・・・・・・・ 92
- (2) 市営住宅の賃料・・・・・・・・・・・・・・・・ 93
- (3) 住民票訂正に関する市の対応・・・・・・・・・・・・・・・・ 94
- (4) 委員会傍聴に伴う写真撮影、録画等の制限・・・・・・・・ 95
- (5) 市営住宅の敷金の減免に関する説明・・・・・・・・ 96
- (6) 賃借施設を返却する際の原状回復・・・・・・・・ 97
- (7) 市営住宅家賃の支払に関する市の対応・・・・・・・・ 98
- (8) 電子証明書に関する職員の説明不足・・・・・・・・ 99
- (9) 戸籍住民課における入力ミス・・・・・・・・ 100
- (10) 名刺と職員証の提示の拒否・・・・・・・・ 101

※ 掲載されている市の組織名は令和2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、56 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) 医療的ケア児に対する手指消毒用エタノールの無償配布（区保健福祉部）

医療的ケア児に対する手指消毒用エタノールの無償配布について、札幌市では、その対象者を「気管切開かつ人工呼吸器を装着している18歳未満のお子様」としており、私の子どもは対象とはならない。手指消毒用エタノールの数には限りがあり、対象者が限定されることは仕方ないが、本当に手指消毒用エタノールを必要としている医療的ケア児に配布される必要がある。

しかし、市のホームページの申込フォームを見ると、名前、住所、電話番号のほかは、かかりつけの医療機関を記載するのみで申込みができるようになっており、これだけで申込みできるのであれば、申込みさえすれば、誰でももらえるのではないと思われる。対象者を限定するのであれば、市としても、かかりつけ医や医療的ケア児が通うデイサービスの事業所、学校などに確認するなど、医療的ケア児一人一人の状態についてきちんと調査した上で配布すべきであり、現在の方法では公平性がないように思う。なお、全国医療的ケア児者支援協議会でも医療ケア用品を配布しているが、申込時には医療的ケア児の写真の添付が必須である。

加えて、区の担当者がこの制度について把握しておらず、保健福祉局障がい保健福祉部と区役所との間で連携が取れていないことがうかがわれる。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年5月）【趣旨沿い】

市によると、国から送付されたエタノールは3種類あり、容量や数量も全く異なっていたため、3種類のを各1個ずつ1セットとして配布することとしたとのことで、この措置については、オンブズマンとしても、バラバラに配布するよりは適切であったと思います。

とすると、配布できるセット数は56セットなので、対象児を、厚生労働省の例示から更に絞って「気管切開かつ人工呼吸器を装着している18歳未満のお子様」としたことはやむを得ないものと思います。

問題は申込方法ですが、市によると、ホームページ上からの申込みにし、できるだけ簡易に申し込めるようにしたが、かかりつけ医療機関に対象児の様子について問い合わせる場合があることを明記することで、対象児以外の方からの申込みの抑制を図ることとしたとしています。

オンブズマンとしても、市の方法によっても十分に抑制されるものと考えます。申立人は、対象児の確認について、全国医療的ケア児者支援協議会の例を挙げていますが、市という公的機関への申込みとはいえ、第三者に対し、対象児の写真を添付する方法は、当該児童の日常の病態を明示することになり、当該児童のプライバシー等を勘案すると、必ずしも親族の方々が了解するものか疑念が残ることもあり、この度のエタノールの配布の申込みの方法として妥当とは言いきれないように思います。したがって、今回の札幌市の申込方法は適切であったと考えます。

市によると、今回対応した職員は、直前に厚生労働省が市を通さずに実施した事例があったことから、今回も市には詳細についての情報がないものと判断し、申立人に対し、厚生労働省に確認していただきたい旨をお伝えしたとのことです。

オンブズマンは、保健福祉局障がい保健福祉部から各区の福祉支援係あてに、市の業務メールにて情報提供がなされていたことを、市から提供された資料で確認しました。しかし、担当課全体に情報共有がなされておらず、今回対応した職員は別の係であり情報を把握していなかったことから、今回のような事態になったことがうかがわれます。

市は、本件申立てを重く受けとめ、個人で判断せずに他係の職員に確認すること、主管部局から情報提供があった場合には、速やかに課内の他係長及び関係職員への周知を図ること、また、市民に対し、親身で丁寧な接遇を心がけることについて、一層徹底していくとの見解を示しており、オンブズマンとしても、職員間での情報共有を徹底していただきたいと思います。

## **(2) 私立幼稚園の建替工事に関する市の指導 (子ども未来局子育て支援部)**

自宅の隣にある私立幼稚園の建替工事について、幼稚園による第1回住民説明会がお粗末な内容だったうえ、第2回住民説明会は新型コロナウイルス感染症の影響のため中止になってしまった。

市に問い合わせると「3密を避けて、住民へは説明するように指導している。」とのことだった。しかし、幼稚園からは第1回住民説明会の議事録や図面なども示されないまま「整備計画が決定して工事が始まる。」との連絡を受けた。幼稚園は申請書類を自分達に都合よく改ざんし、申請を通した可能性がある。市は事業者(幼稚園)に対し、どのように指導しているのか。

### **オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和2年6月)【不備なし】**

市は、子ども・子育て支援事業計画において、増加する保育ニーズに対応するため、既存施設の活用を優先しており、また幼保連携型認定こども園の整備事業者の募集を行っています。応募のあった事業者へは、募集要項などに基づく市職員による審査及び「札幌市子ども・子育て会議 認可・確認部会」への意見聴取を経る等、厳格な手続で整備が決定しています。

本件の幼稚園建替工事は、既存の幼稚園を増改築し、幼保連携型認定こども園へ移行するものです。オンブズマンは市の資料により、事業者が募集要項に則り、周辺町内会長等への情報提供を行い、住民説明会を計画し実施してきたことを確認しました。また、市は、申立人からの問合せに対し、その都度事業者への事実確認を行い、対応を検討するよう助言しています。さらに、事業者が住民説明会等で地域住民への説明を行い、申立人から受けた意見や指摘に対

して、騒音への対策、玄関位置の変更を含めての路上駐車への対応策など具体的な対応を示していることを確認しているということです。住民説明会を経て地域住民の理解を得ようとした事業者と事実確認を行い助言した市の対応は合理的なものだったとオンブズマンは考えます。

なお、第2回住民説明会が、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため開催が困難になったことや、市が、住民が一堂に会するような説明会の開催は控えるよう指導したことは、オンブズマンとしてもやむを得ないように思います。

ただ、第1回住民説明会の議事録や図面が配布されなかったことは残念に思います。このような資料は、地域住民の方にとって、様々な不安や疑義を解消する一助になると考えますので、信頼関係を築く上でも計画段階の図面の配布及び議事録の公開を検討した方がよい旨を事業者に助言した市の対応は適切であったと思います。

当該事業が、地域の住民の理解を得て、子どもの安全を守り育む子育て支援の場所になることを目指し、市には今後も事業者への適切な指導や対応をお願いしたいと思います。

### (3) 担当ケースワーカーの一連の対応及び車の使用 (区保健福祉部)

私は障がいを抱えながらも働いてきたが、様々な事情から働けなくなって生活に困窮し、生活保護の申請を行った。しかし、手元に置いていた現金が手持ち金と判断され、申請した月の保護費は支給されなかった。また、児童養育加算が忘れられるなど、保護費が正しく計算されていないように感じる。

また、担当ケースワーカーは、通帳等のコピーを提出するよう催促し、コピー代や郵送料を生活に困窮している私に負担させるなど、酷い対応である。

さらに、車を処分するよう指導されたが、公共交通機関を利用することが難しいため車を使わせてほしいと頼んだものの、全く検討してくれず、規則だからという理由だけで、私が納得しないまま誓約書に押印させられた。そのせいで、私は現在、通院すらできない状況である。

保護課の一連の対応に苦情を申し立てるとともに、車の使用を認めてほしい。

### オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和2年8月)【趣旨沿い】

生活保護においては、最低生活費と収入を比較し、最低生活費が収入を上回る場合に保護費が支給されます。市によると、児童養育加算を失念するなど、当初の最低生活費の算出に誤りがあったとのことですが、正しく計算した場合でも収入が最低生活費を上回ることを確認しました。よって、生活保護を申請した月の保護費が支給されなかったこと自体に問題はなかったものと考えますが、児童養育加算の失念等の誤りがあったことは事実です。本来支給されるべ



き保護費が支給されないとすれば、その世帯に最低生活費以下の生活を強いることになり、死活問題になりかねないことから、市においては、緊張感を持って対応するとともに、効果的な再発防止策を検討・実行していただきたいと思ひます。

また、通帳等のコピーについて、市は、保護費の額の決定のために必要不可欠であることをご理解いただき、負担とならない方法で提出していただきたいと回答しており、オンブズマンとしても問題はないと考えますが、市においては、どの時点でどのような書類の提出が必要なかを前もって示し、まとめて提出していただくなど、受給者にとって負担とならない工夫を検討していただきたいと思ひます。

次に、生活保護においては、自動車は処分の上、最低限度の生活の維持のために活用することが原則ですが、申立人は、①早期に稼働を開始し、自立したいとの意思を示していたこと、②以前行っていた仕事に復帰した場合に自動車が必要と思われることから、自動車の処分を保留すること、また、日常生活等において自動車の使用を禁止する旨の指示書を交付し、内容を確認のうえで署名していただいたとのことでした。オンブズマンは自動車の保有に関する各種通知を確認しましたが、市の説明のとおりであり、申立人への指導に問題があるということはありません。

### **市の改善等の状況**（令和2年10月フォローアップ調査）

本法開始時における保護費の支給に関しては、組織的に誤りがないかについて検証・決定しており、開始後3か月を目途に新規開始ケース点検票等を運用しての再検証を実施しておりますが、本件以降、新規開始ケース点検票に基づき検証する際に、開始時の担当ケースワーカー以外のケースワーカーが検証に加わることとしました。

また、生活保護受給世帯からの提出物は、これまでは、必要時にその都度提出依頼していましたが、必要な提出物を期日までにまとめて提出依頼するように改善しました。

なお、提出が困難な世帯については、担当ケースワーカーが家庭訪問した際に提出していただく等、受給者の負担とならないような提出方法を工夫しています。

**(4) 居住マンションから出火した際の一時扶助費の正否**（区保健福祉部）

私は生活保護を受給しているが、数年前、居住する A マンションの上階で火災があったことから、家財道具は A マンションに置いたまま、一時期 B マンションで生活し、改修後は A マンションへ戻った。その際、不動産業者と役所で賃貸借契約書を作り、私とも言われるがまま借主欄に名前を書かされ、一時扶助費が支給された。不動産業者に全額を渡したが、実際は転居していなかったのだから、一時扶助費が支給されたのは不正である。

この件について何度も保護課に問い合わせているが、令和元年の現在も、「不正受給ではない。」との回答であった。事実とは異なる内容の契約書を役所の指示だとして作らされ、一時扶助が支給されたのは合法なのか違法なのか判断してほしい。また、契約の証拠として間取り図があるはずなのでそれを出すよう求めたところ、「契約は申立人と不動産業者の間で交わされるものだから関知しない。」という保護課の回答にも納得できない。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和 2 年 8 月）【不備なし】

市によると、実態は仮移転ではなく本格転居であり、予想より早期に修繕が完了したので申立人が自己都合で被災宅に戻ったにすぎず、今回の事態は一時扶助費の支給要件の「火災等の災害により現住居が消滅し、又は、居住にたえない状態になったと認められる場合」に合致しており、必要性も認められると判断され支給されたもので、不正受給ではないことから、一時扶助費の返還を求めることはないとしています。

申立人が、数年前に転居した際の賃貸借契約と当時支給された一時扶助費が合法か違法かの判断を求めている件については、既に 1 年以上前の事実なので、原則として、オンブズマン条例（以下「条例」という。）第 16 条第 1 項第 2 号から調査できません。しかし、条例第 16 条第 1 項第 2 号ただし書きにおいて、正当な理由がある場合には調査できることとされているため、申立日から 1 年以内に市とのやり取りがあった本件については調査を進めました。しかし、事実主張が対立しており資料も限られることから正当な理由の有無についての調査が困難であり、簡易迅速に事実を判断する制度の趣旨から、やはり当時の事実関係については判断することはできないと考えます。

また、申立人は、火災後契約したとされている住居の間取りの写しを送付するよう市に要望していますが、依頼された間取り内容については、申立人と不動産業者との賃貸借契約上の内容に関する事なので、市としては回答することはできないということです。

オンブズマンは、当時の賃貸借契約書を確認しましたが、契約書に捺印しているのは、貸主、借主（申立人）、申立人の連帯保証人及び仲介した不動産会社だけで、市は関連書類などに一切記載されていません。

したがって、本件賃貸借契約書作成について、市が関与していることは確認できないため、市が、本件賃貸借契約の内容について回答できないとした対応は特段不当なものとは思われません。

#### (5) 保険年金課職員への対応（区保健福祉部）

国民健康保険の保険医療費の返還に関する通知を受けたため、区の保険年金課に電話し、内容について質問したところ、しばらく待たされた後、対応した A 職員から、担当者である B 職員でなければ内容はわからないこと、また、課内で情報が共有されていないため、明日、折り返し連絡する旨の説明を受けた。

しかし、その数分後、同じ課の C 職員から電話が来て、私が質問した内容に関して説明を受けるとともに、A 職員が説明したような、課内で情報が共有されていないという事実はないとの説明を受けた。

このような A 職員のいい加減な説明には納得がいかない。

#### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年8月）【趣旨に沿い】

市によりますと、A職員は、医療費の返還に関する担当はC職員であるところ、B職員であると勘違いしたため、担当職員が詳細を説明する方が適切であると判断し、翌日、B職員から連絡させる旨をお伝えしたということです。

その後、本来の担当職員である C 職員が別の業務を終えて自席へ戻り、すぐに申立人に電話して詳細を説明したところ、医療費の返還については申立人の納得を得られたとのことでした。ただ、C職員は、届出時の情報については、届出書や国保情報システムに顛末を残しており、情報の共有は適切に行われている旨を説明したうえで、A職員への対応について謝罪したとのことですが、申立人は、A職員への対応に憤慨されていたとのことでした。

C職員は、原因を一職員のものとし、担当課全体のこととして受け止めて謝罪したものであると考えますが、一方で、謝罪を受けてもなお、苦情を申し立てられた申立人の心情は、行政からは、どの職員が対応したとしても同様かつ親切丁寧な接遇を受けたいと願うものであったからと思われ、そのようなお気持ちはオンブズマンも理解できる場所です。

市に対しては、職員の知識不足や接遇態度、窓口での待ち時間の長さ等、様々な苦情が寄せられており、それぞれの担当課では、そういった市民からの意見を情報共有しながら、改善につなげる努力をしているようです。

市としては、今回の申立てを受け、職員全体の問題として情報共有と誠意ある対応に努めるとのことです。オンブズマンとしても、各職員が自分の可能性を最大限生かしながら市民に納得していただける対応や業務を行うことができるよう、担当課全体として職員をサポートする体制づくりを継続して行っていくことを期待します。



#### **(6) 生活保護の家賃の基準の上限を超える転居**（区保健福祉部）

マンションの騒音により持病が悪化したことから、担当ケースワーカーと相談の上、転居した。しかし、転居先の住居にも音の問題があることがわかり、再度転居したいと申し出たが要望を聞き入れてもらえない。

インターネットで調べて、特別な理由があれば生活保護の家賃の上限を超えた家賃の物件への転居が可能であることを知った。基準の上限を超える分は自己負担するので、基準の上限までの家賃を支給してほしい。また、転居費用も支給してほしい。

#### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和2年8月）【不備なし】

オンブズマンが確認したところ、家賃の基準として特別基準が適用される場合があることは申立てのとおりですが、適用される場合は限定されており、申立人に適用されるのは難しいように思われ、これについて説明したという市の回答が不適切とは言えません。

申立人は家賃の基準の上限を超える部分については自己負担するとの意向を示していますが、生活保護法の趣旨からすれば、最低限度の生活を維持している被保護者が生活保護の基準を超えた家賃を自己負担する余裕はないはずなので、オンブズマンとしても、生活保護の基準内の家賃の物件への転居指導を行うという市の考え方は不合理とは思われません。

また、転居費用を支給してほしいとの要望に対し、市は、転居費用の支給が認められる場合は限定され、さらに、当該費用は生活保護の基準内の家賃の物件へ転居する場合のみ支給されるとの見解を示しています。市の考え方は国の通知に従ったものであり誤っているものではありません。

しかし、新しい転居先において申立人の体調が悪化していることはオンブズマンとしても心配なところですが、市は転居先の家賃が生活保護の基準内の家賃の範囲であれば、場合によっては転居費用の支給が可能となるとの見解を示していますので、申立人には必要に応じて医師の診断を受けながら、再度担当ケースワーカーと相談をしていただきたいと思います。

### (7) 児童相談所職員への対応（子ども未来局児童相談所）

私の子は児童相談所（以下「児相」という。）を通して里親のお世話になっているが、子の進学のための奨学金に関して、里親と児相とで私に何の相談もなく一方的に話を進め、それに関する書類について、児相から、必要事項を記入して送り返してほしいとの電話があった。それに対し、私は、里親に直接送る旨を伝え、書類を里親に郵送したが、宛先不明で返送されてきた。児相から言われていた期日は過ぎていたことから、翌日、児相を訪れ、担当の A 職員に対し、なぜ里親の住所が変わったことを教えてくれなかったのか、また、この1年、子の状況を報告してくれていないことについて不満を述べた。このほかにも、職員の怠慢としか思えないことが重なったため、児相の一連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8月）【趣旨に沿い】

まず、子の進学のための奨学金について一方的に話を進めた、子の近況を1年以上も報告しなかったとの点について、市は、申立人と職員への対応可能な時間が一致せず、お互いに時間帯を変えながら複数回電話をかけても連絡が取れなかったために起こった行き違いが原因と考えていると説明しています。

親として子の進学に関する状況を知っておきたいと考えることは当然ですし、経済的なことが進学を左右することもあることからすると、相当以前から状況説明や意向確認を行う必要があると思われ、申立人が納得できない気持ちを持つことは当然です。ただ、今回は、児相が里親から奨学金申請の相談を受けてから申立人に書類を送るまでの期間が短く、事前に相談できなかったのはやむを得ない面がありますが、連絡が取れない場合には、書面で経緯を報告するなどの工夫が必要であると思います。また、子の近況についても、子を思う申立人の気持ちに配慮し、書面で報告するなどの工夫をお願いしたいと思います。

次に、里親の新しい住所を申立人に知らせなかったとの点について、市は、里親の住所に変更があった場合に保護者に通知する旨の規定はないことなどから、実務上里親の転居先を通知する必要が低かったものと思われるとの見解を示していますが、里親の旧住所が申立人に知らされていたのであれば、規定がないとしても、新住所を知らせるべきであると思います。

#### **(8) 審査請求手続中の督促（区保健福祉部）**

生活保護費の返還に関する処分（以下「原処分」という。）に対して審査請求を行っているが、審査請求が係属中でまだ裁決が出されていないにも関わらず納入催告書が届いた。審査請求の係属期間中における督促を禁止してほしい。

#### **オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年9月）【不備なし】**

オンブズマンは督促の手続に関して、市の債権については、各種法令により市には督促義務があること、本件における催告書送付についても、各種通知・要領に基づいた法的根拠のある一連の手続であったことを確認しました。市の対応は、客観的な基準に沿った厳格な運営による公平で効果的な行政の実施、法の定めによる措置であり、市の対応に問題はなかったと考えます。

催告を受ける立場から言えば、審査請求が係属中の原処分が通常処分とは別枠として取り扱われ、納入が猶予されれば利益になるかもしれませんが、市の述べるように審査庁である北海道が執行停止措置をとっていないという現状では、そうした取扱いをすることは督促義務を規定する法令に適合しなくなる可能性もあります。

市は、催告書の送付を含む債権管理事務について、債務者の理解を得られるように丁寧な説明を行うと述べていますので、オンブズマンとしてもそのような対応をお願いいたします。

**(9) 移動支援の支給決定に対する区の対応**（区保健福祉部、保健福祉局障がい保健福祉部）

私は区保健福祉部保健福祉課（介護障がい担当）に対し、障がいを持つ子の通学の移動支援に関して、「通学の付添いに関する申出書」を提出したが、担当の A 職員から、申出書に記載した「保護者が通学に付添えない理由」では、移動支援事業の通学利用には該当しないとの説明を受けた。また、この時、却下通知が送られてきたら不服申立てをする旨を伝えたところ、後日、同課の B 職員から、移動支援は審査請求の対象ではなく、審査請求書は出せないとの説明を受けた。

ところが、その後、移動支援の通学利用に関する承認・不承認については、市内部の通知において、課長の決裁を受けることとされているが、本件については課長の決裁を受けておらず、A 職員は事務処理を正しく行わずに自身の判断で勝手に物事を進めていたことがわかった。また、審査請求について保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課（自立支援担当）（以下「自立支援担当課」という。）に確認したところ、審査請求書を出すことはできるとの回答を得た。

最終的に移動支援事業における通学利用は承認されたが、この区では、自立支援担当課や他区ではできることができていない、事務処理を正しく行わない、上司と担当職員の意見が違っているにもかかわらず、独断で結論を出すなど、おかしいと感じることが非常に多い。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和 2 年 11 月）【不備なし】

市は、申出書の「保護者が通学に付添えない理由」欄等に「付添いはできる」との記載があったことや、就労を証明する書類の添付がなかったことから、A 職員は、このままでは不承認となる旨のアナウンスを行ったものであり、支給決定の結果を伝えたものではないこと、また、通学利用が承認されたのは、後日、申立人から、両親共に就労しており、無理をして付き添っている、風邪で共に付き添えない場合もあるとの申出があり、就労を証明する書類が提出されたからであるとし、適切に事務処理を行っているとして説明しています。

その場にいなかったオンブズマンは、申立人と A 職員との間の正確なやり取りはわかりませんが、本件申立てにおいて、申立人が、申出書に記載した理由では不承認になると A 職員から言われたこと、却下になった旨の文書が送られてくれば、不服申立てをする旨を伝えたことと述べられていることからすると、このままでは不承認となる旨をアナウンスしたものと解することができ、担当職員の事務処理自体に問題があったとは思われません。

次に、審査請求について、市は、移動支援の支給決定は行政不服審査法の「行政庁の処分」ではないと解釈しているため、それに従って B 職員が審査請求の対象ではないと回答したことはやむを得ないものと思いますが、審査請求の対象ではないとしても、審査請求書を提出すること自体は可能なので、説明が不十分であったように思います。今後、市民に対する手続の説明においては、更に正確な説明をお願いしたいと思います。

**(10) 生活保護受給者の退去に係る残置物の撤去に関する市の対応**（区保健福祉部）

私の所有するアパートに生活保護受給者（以下「A 氏」という。）が入居していたが、施設に入所することになった。A 氏は単身高齢者で体調の問題もあったため、転居に当たり、区介護障がい担当課の B 職員が A 氏の荷物を移送する業者を手配したが、転居後、車庫の中に A 氏の荷物が大量に残されていたことがわかった。そこで、B 職員や A 氏の担当ケースワーカーの C 職員に連絡し、車庫の荷物を処分するよう求めたが、市が処分することはできないとのことであり、このような市の対応には納得がいかない。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和 2 年 12 月）【趣旨沿い】

市は、家財処分料を支給することはできない理由について、厚生労働省からの通知において、家財処分料を支給できる要件として有料老人ホーム若しくはサービス付き高齢者向け住宅に入居する場合であることが示されているが、本件において A 氏が入居したのは障がい者・高齢者支援住宅であり、家財処分料を支給できる要件を満たしていないからと説明しています。

オンブズマンは通知の内容や A 氏の転居先の住宅の詳細を確認しましたが、市の説明のとおりであり、市が家財処分料を支給しないことに問題があるということはできません。

ただ、A 氏の荷物の移送や処分に関する市の対応の経緯を見ますと、市において、業者に依頼した見積りの範囲や業務履行状況について確認が不十分であったと思われる点がいくつかありました。

オンブズマンとしても、転居するに当たっては、当事者本人が見積りの内容や範囲を業者に確認すべきであると思いますが、A 氏はお一人では転居に関する手続を行うことが難しい状況であったことは介護障がい担当課も保護課も認識しており、だからこそ、B 職員及び C 職員は業者等との連絡調整や本件アパートの明渡し時の立会い等を A 氏の代わりに行っていきます。

市は、B 職員及び C 職員の行為について、市の本来の業務を超えるものではあるが、A 氏の状況からやむを得ず行ったものと説明していますが、厚意とはいえ、支援を行うことにした以上は最後まで責任を持って行うべきであると思います。

本件における市の一連の対応を見ますと、A 氏の転居という最終的な目的地は一緒であるにもかかわらず、それぞれが自身の課の業務の範囲内においてのみ関わっており、お互いの支援状況がどうなっているのかまでには注意が向いていないように見え、両課で密に連携して対応しているようには思われず、「協働」という観点が抜けているようにオンブズマンには感じられました。

今後、単身で身寄りのない高齢者が増え、行政がその方の生活の支援に関わる場面が増えていくことも予想されます。市には、複数の部署が支援に関わる場合には、お互いに協力し適切な支援を行っていただくようお願いします。



#### (11) 生活保護費の漏給（不作為処分）（区保健福祉部）

私は生活保護を受給しており、病気の治療・療養のため、公共交通機関を利用して定期的に区内及び区外の医療機関に通院している。私は、通院交通費に係る移送費を受ける権利を持っていたが、市は移送費の給付を怠り、本件苦情申立日の時点においても、不正常かつ不適切な「漏給」は継続し、私の自立生活は損なわれている。

移送費の申請時に、職員から「申請は医師の意見書を踏まえて判断する。」との説明があり、意見書依頼と返信に一定の時間がかかることは推測されたが、決定通知が法定標準事務処理期間の14日を超えるなどの説明はなかった。意見書手続があるからといって法規定の遵守を放棄してよいという法的根拠はない。市は、事務の迅速な執行に努力することなく、通知の不作為を続け、法令が定める期限までの決定通知を怠った。

#### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年12月）【趣旨沿い】

市は、申請書を受理した後、担当ケースワーカーが世帯訪問し申立人から理由を聴取した上で、主治医意見の聴取、実施機関医との協議、比較的近距離に所在する医療機関での対応の可否の確認等があるため、決定までに時間がかかる場合があるとしており、オンブズマンとしてもそれらの事情は理解できる所です。

本件の処理期間は生活保護法第24条第9項で準用しているとおり、申請から法定通知までは14日以内が原則とされ、特別な理由がある場合は30日まで延ばすことができるとされております。決定通知を確認しますと、14日を経過した理由として「申請者の病状把握等に時間を要したため」とされており、市が申請書を受けてからの対応を見ますと、オンブズマンとしても30日まで延長することができる特別な理由があったものと認めますが、法定期間はやはり順守すべきであり、少なくとも遅くなるならば、申請者に連絡すべきであると考えます。すなわち、原則が14日ですから、14日を経過しそうであるならばその旨を、さらに30日を経過しそうであるならば法定期間を超えるわけですのでその旨を申請者に連絡すべきものと思います。

この点、市においても、本件について、実施機関医との協議を迅速に行うなど、もう少し早く決定することが可能であったと回答しています。オンブズマンとしても、可能な限り速やかに処理をして、法定期間を順守するようにされたいと思います。また、決定に時間がかかる場合は申請者に連絡を行うこととすると回答されていますので、今後はそのような対応とされることを期待します。

**(12) 子の担当ケースワーカーの対応**（区保健福祉部）

病気の子が、親である自分の近くに転居するよう主治医の指示を受けたことから、子の転居について子の担当ケースワーカーに相談したが、スムーズに転居が認められなかった。ケースワーカーに対し、転居の必要性を理解してもらうため主治医に話を聞いてほしいと伝えたが、聞こうとはしなかった。結果的に転居は認められたが敷金等は支給されず、また、転居移送費の支給についても私が再三要望して、やっと支給されるとの回答を得ることができた。

主治医の話聞きもせず、子の転居をなかなか認めなかったのはケースワーカーの怠慢である。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年1月）【趣旨沿い】

市によれば、本件のような病気を理由にした転居の場合、原則、敷金等の支給が認められるのかどうかの判断に際して、主治医の意見を聴取することとしているとのこと。その上で市は、約1年前に申立人の子の主治医の意見を聴取して以降、申立人の子の症状が悪化したとは捉えていなかったとのこと。

オンブズマンは、通知に定められた敷金等の支給が認められる要件のいずれにも該当しないと判断した市の考えは合理的であったと考えます。しかし、オンブズマンは、親の立場として申立人が、申立人の子の主治医から話を聞いてほしいと伝えていたことは、やはり無視できないことではないかと思えます。

申立人は、担当ケースワーカーが申立人の子の主治医と話をしないのは転居費用を支給しないための理由であると捉えてしまったのかもしれませんが、申立人の子の主治医からの意見を聴取した上でなお通知に定められた敷金等の支給が認められる要件のいずれにも該当しないと判断し、転居費用の支給を検討したことを申立人に示す必要があったのではないかとオンブズマンは考えます。

ところで、申立人の子の転居が敷金等の支給が認められる要件に該当しない旨が伝えられたのは相談から1か月以上経ってからでした。オンブズマンは担当ケースワーカーが転居の方針を伝えるまでに相当な時間が経過していることが気になりました。

どのような場合に敷金等の支給が認められるのか、移送費の支給が認められる要件はどういうものかなどについて、もっと早めに具体的な内容を示していくことはできたのではないかとオンブズマンは考えます。

申立人の子と担当ケースワーカーが培ってきたこれまでの良好な関係性を保つためにも、組織的な検討をした上で迅速に方針を示すことができているならば、申立人の感情も違っていたのではないかとオンブズマンは思いました。

市には、対応が困難なケースについては、担当ケースワーカーが1人で抱え込まず、組織的な対応の上、被保護者のニーズに適切に応えていただくことをお願い致します。

**(13) 児童手当の申請**（区保健福祉部、子ども未来局子育て支援部）

以前、他市から札幌市に転入した際、区の窓口で児童手当の申請手続きをしたのに支給されていなかった。このことについて、区の窓口で過去の分の児童手当を支給してほしいと申し出たができないと言われた。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年3月）【不備なし】

市によれば、昨年11月頃に申立人の申出を受けた際に、児童手当の受給者台帳及び受付簿を確認したが、受付した事実を確認できなかったとのこと。さらに、本件申立てを受けて、一昨年の転入日以降1か月間の書類の綴りを確認したが、受付を確認できる書類は見つからなかったとのこと。

また、児童手当の認定請求書を受付した際には、確認書類として受付票を渡し、受付簿に記録するとのことですが、申立人の手元に受付票はありませんでした。また、昨年11月に申立人が改めて申請の手続きをした際に、以前にも同様の書類を書いたことがあるかを尋ねたところ、申立人は「覚えていない。」と回答されたとのこと。

児童手当は申請に基づき給付される仕組みとなっているため、児童手当の手続きをしたという事実が確認できない以上、手続き以前に遡って支給することができないとした市の対応はやむを得なかったとオンブズマンは考えます。

しかし、本件のように、手続きしたにもかかわらず手続き自体が確認されず、受給できるはずの児童手当が給付されないといった問題が起きた、という疑いを市民に抱かせることは、制度への信頼性やその実効性、それ以上に市に対する信頼に関わる深刻な事態であると思います。

本件について区の対応に納得できなかった申立人は、児童手当の支給体制を総合的に所管する子ども未来局に問合せをしています。オンブズマンは、問合せを受けた子ども未来局が、区と連携し、手続きがなされた可能性や受理されたという認識が生じた原因を可能な限り確認し、申立人の疑念に対してもう少し丁寧に対応する必要があるのではないかと思います。

そのような確認を通じて、再発防止に向けた全市的な取組が進むのではないかとオンブズマンは考えます。市には、類似ケースの再発防止にむけて真摯に取り組んでいただきたいと思います。

**(14) 保護課による厳しい就労指導**（区保健福祉部）

私は病気のため生活保護を受けている。

現在、就職を目指し、区役所内で定期的に就労支援を受けていたが、担当の就労支援相談員のA相談員と個人的に合わないため、A相談員との面談を解消してほしい旨を担当ケースワーカーに伝えたが、聞き入れてもらえない。コロナ禍で思うように仕事を見つけることが難しい状況であるにもかかわらず、厳しい就労指導を行うことはやめてほしい。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年3月）【不備なし】

市によりますと、申立人への就労支援は、生活保護受給の要件となる、被保護者が持つ能力の活用（生活保護法第4条第1項）を前提に、就労に関する問題について、被保護者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行う事業として実施している（同法第55条の7第1項）ということです。

市は、申立人が現在加療中の傷病がないこと、申立人からは就労意欲が示されるとともに、申立人の意向で通院を中断した後には稼働を行っていたことから、現状、特段の稼働阻害要因は認められず、就労支援事業の利用対象者として適当であると考えており、また、支援の内容についても、申立人の意向や状況を考慮した上で適切な指導・助言が行われたとの見解を示しています。

オンブズマンとしても、申立人が現在、何らかの疾病により通院しており、主治医から稼働は難しいとの意見が示されているといった事情があるのであればともかく、そういった事情がない以上、市が、申立人を就労支援事業の対象者とすることに問題があるということとはできません。また、オンブズマンは、就労支援の相談記録票を確認しましたが、A相談員は、就職に関する申立人の希望等を聞いた上で助言を行っているものと認められ、支援の内容についても問題があるということとはできません。

また、申立人は、担当ケースワーカーの対応についても不満を持たれていますが、市は、担当ケースワーカーは、申立人からの申出に対し、相談員の変更を行う、又は相談員が同席せずに担当ケースワーカーとの面談を行うなど、申立人の意向を汲んだ提案を行っており、申出を聞き入れないとの指摘には当たらないと考えているとしています。

申立人は、2回の面談で、A相談員とは合わないという印象を持ち、就労支援の終了を望んだようですが、そうした申入れに対し、市は、相談員の変更や担当ケースワーカーと2者で面談することを提案するなどしています。オンブズマンは、このような市の対応は申立人に配慮したものであり、就労支援事業を行うものとして適切であると考えます。



#### (15) 認可保育園の選考及び利用調整基準（子ども未来局子育て支援部）

次女の保育園入所について、空きがなく令和2年の秋から待機していたが、新年度入園の一次選考でも落とされた。利用調整基準点と同点の場合、所得割額が優先項目となっているが、収入が他より少し高いというだけで、保育の必要性が低いと決めつけているようで、不当である。また、育児休業中に入所が決まらず失職すれば、今後の利用調整基準点がますます減り、より入所しにくくなるのだから、長期間待機する者への救済や加点が一切ないのは問題である。

#### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年3月）【不備なし】

市の説明によると、認可保育所等の選考における詳細な利用調整基準は、各自治体に一定の裁量があるということです。したがって、オンブズマンは、市が利用調整基準表に基づく指数が同点の場合の優先順位に所得割額を加えていることについて法律上の問題はなく、保育所の待機児童が置かれた状況が地域により大きく異なる点からも、市の状況に合わせた独自の調整基準を設けることはやむを得ないものと考えます。また、非課税世帯など所得が低い世帯については、国の留意事項通知において優先利用の対象事項として例示されているため、オンブズマンには、指数が同点の場合、市において相対的な所得割額の順位を用いる以外に、優先順位の公平性を保つ判断基準はないように思われます。

確かに、現行の利用調整基準に従えば、長期にわたり待機を続け、結果的に希望する保育所での保育を受けられないケースも考えられます。しかし、市の説明によると、札幌市において、厚生労働省の基準による待機児童は0人であり、育休明けに保育先が見つからないと退職しなければならないなどの緊急の場合でも、条件を限定しなければ、当面、いずれかの保育所等への入所は可能となるはずであり、利用者においても入所希望先の範囲を広げるなど、工夫の余地はあるのではないかと思います。

また、市は、長期待機している場合の救済について、当該手法を導入した場合は、保育所等への入所を希望する世帯に対して、必要以上の早期申込みを促すことに繋がりにかぬないと説明しています。オンブズマンとしても、そのような懸念が考えられる以上、現時点では特段の配慮は行っていないという市の回答はやむを得ないと思います。

ただ、入所希望先については、利用者ごとに個々の事情があると思うので、市には、個々の事情に十分配慮し、保護者にとっても児童にとっても無理のない通所が可能となるよう、今後も引き続き努力していただきたいと思います。



**(16) パーソナルアシスタンス制度**（保健福祉局障がい保健福祉部）

私は札幌市のパーソナルアシスタンス（以下「PA」という。）制度を通じて障がい者の方の介助をしており、昨年から、ある障がい者の方（以下「A氏」という。）のお宅を訪問していた。A氏宅には私以外のヘルパーも来ているが、仕事内容が同じでも賃金は様々で、A氏の知人のヘルパーについては、賃金や介助時間が他のヘルパーよりも優遇されている。このことに疑問を抱き、PAサポートセンターに相談したが、明確な返事はなく、その後、A氏宅での勤務時間は大幅に減らされてしまい、生活するのに必要な仕事が無くなってしまった。

このほか、A氏は、適切にPA制度を利用しているとは思えない行動が多い。税金を投入しているのだから、一定の決まりを作り、ヘルパーの人権を守ってほしい。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年4月）【趣旨に沿い】

市によると、PA制度で行うことができる支援の範囲、介助シフトの調整や報酬等の設定について一定の取扱いを定めて運用しており、それについては手引きを通じて周知を図っているとのことであり、PA制度における介助者は労働基準法の適用外ではあるが、契約に当たっては、労働基準法に準じて労働環境や人権を十分に尊重することを求めているとのこと。また、契約内容等に対して強制力をもった指導はできないが、介助者からの相談に対しては、仲介し、解決及び改善に向けた働きかけを行っているとのこと。

申立人からPAサポートセンターへの相談について、市は、仲介することを提案したが、申立人がそれを望まなかったため、対応を終了したと説明している一方、申立人は、PAサポートセンターから明確な返事はなかったとしています。

その場になかったオンブズマンは、申立人とPAサポートセンターの間のやり取りはわかりませんが、全ての裁量を利用者に委ねたものではないという市の回答からも、PAサポートセンターに対する相談者の期待は大きいと思います。介助契約は利用者と介助者の間で締結される法的に対等な契約ですが、互いの関係性を慮り、具体的な話合いがしにくい状況は想像に難しくなく、「関係性を悪化させたくない。ひとまず話を聞いてもらいたかった。」という申立人の言葉だけで相談に対応したと考えるのは、契約者同士の信頼関係にあまりにも頼りすぎているように思えます。PA制度が適切に運用されるよう、利用者や介助者の声を広く受け止めていくことは重要であり、市には、利用者と介助者に希望と誇りを持っていただけるような適切な対応と、他制度との情報交換や連携を持ちながらPA制度を成熟させていく責務があると思います。

市においては、本件申立てを介助者として実際にPA制度に関わってこられた申立人からの貴重なご意見として重く受け止め、今後の制度の改善に努めていただきたいと思います。

**(17) アパートで亡くなった生活保護受給者に対する保護課の対応**（区保健福祉部）

私が所有するアパートに入居していた生活保護を受給中の住人（以下「本人」という。）が、ある日、玄関先で動けなくなっていたので救急車を呼んだが、本人が行きたくないと言ったため、病院に連れていくことができなかった。そこで、保護課に連絡し、本人を病院に連れて行くようお願いしたが対応してもらえなかった。

後日、本人の居室の様子がおかしかったことから、保護課の職員に見に来てもらうと、本人は居室で亡くなっていた。

同日、保護課から、居室の片付けなどは保証人と話すよう言われた。保護課によれば、本人が亡くなった後のことは対応できないとのことだった。

保護課に対し、本人を病院に連れて行ってほしいと何度もお願いしたにもかかわらず、本人の様子を見に行くこともなく、病院に連れて行くこともしなかった。

また、保護課から本人が亡くなった後のことは知らないと言われ、居室の片付けなどは大家又は保証人がやるべきと言われた。高齢の保証人には、居室の片付けも大変そうである。このような場合、大家が全て負担しなければならないのか。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年4月）【不備なし】

市の説明では、申立人の親族が申立人の代わりに保護課に来所した後、訪問調査を要すると認めて当日中に訪問調査を行い、適時訪問などを通じて様子を見ていくことにしたということです。2週間後にも訪問を行い、以後もこれを継続して見守る予定であったと説明しています。これらは国の通知に沿って行われた対応と認められ、一連の対応の内容の説明も具体的であることから、オンブズマンとしては、十分に信用できると考えます。

また、担当ケースワーカーが本人に対し、病院を受診して主治医の意見書ももらい、介護保険サービスを利用するよう繰り返し説明するなど、生活の質が高まるよう配慮していた様子もうかがわれます。他方、病院の受診や介護保険サービスは本人の意思と申請に基づくことから、これを強制できる状況にはなかったと考えられ、オンブズマンは、保護課の対応に問題はなかったものと判断します。

なお、本人が居室で死亡した状態で発見されたことにより、申立人に様々な負担が発生していることが想像でき、オンブズマンとしてもお気の毒なことと思います。

しかしながら、家賃の支払い義務や居室の原状回復義務は当事者間で締結した賃貸借契約に基づいて発生するものであり、賃貸借契約においては、一般的には賃借人本人の義務と定められます。

オンブズマンは提出された賃貸借契約書の内容も確認しましたが、これと異なる定めを確認することはできませんでした。そうするといずれも本人の義務であるので、相続人又は保証人が負うこととなります。

## 2 観光・文化・教育分野

### (1) 大会の参加申込みにおける個人情報の取扱い（スポーツ局スポーツ部）

市が主催しているイベント（以下「大会」という。）の募集要項（参加申込書）における申込規約に記載されている個人情報の取扱いに納得できず、これに同意できないため、安心して参加することができない。札幌市個人情報保護条例（以下「条例」という。）が遵守されてない疑いもある。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年5月）【趣旨沿い】

市によれば、大会中に参加者に事故等があったときのための大会保険の被補償者が「行事参加者で参加者名簿に記載の者」と定められているため、参加者名簿をプログラムに掲載しているとのことですが、オンブズマンは大会保険のための参加者名簿とプログラムに掲載される名簿が必ずしも同じでなくても良いのではないかと思います。

オンブズマンは、近年の情報システムの進歩により顔などが映像や写真に映り込んだ場合、大会プログラムに掲載された内容から氏名や居住地を特定することが容易に可能であると考えます。そのため、大会が始まった数十年前には全く問題なかったと思われる内容についても同意することがためらわれて、大会への参加を断念する市民も少なからずいるのではないかと危惧します。

大会申込に当たっては申込規約に同意することが前提となっていますが、匿名を希望する市民やメディアへの露出に不安を感じる市民に対しての配慮が必要であると思います。加えて、個人情報の取扱いの説明は目的や用途の範囲がわかりづらく提供者に安心して個人情報を提供していただける内容とは言い難いと考えます。市には、募集要項の申込規約及び個人情報の取扱いの内容を整理し、誰が読んでもわかりやすい内容になるよう見直しを行った上で同意を求める努力をしていただきたいと思います。

次に、条例の遵守について、市によれば、保険会社に参加者名簿を掲載した大会プログラムを提出しているとのことですが、個人情報の利用の目的には大会保険の加入についての記載がありませんでした。これは、条例に抵触する恐れがあることから速やかに改善していただきたいと思います。

古くから継続されている他の主催イベントについても同様の問題を有している可能性があることから、市には個人情報の取扱いについての点検をお願いしたいと思います。

### 市の改善等の状況（令和3年4月フォローアップ調査）

大会プログラムへの氏名及び居住地の掲載について、匿名を希望される参加者の問い合わせ先を募集要項に明記し、希望があった場合は、当人の個人情報を非表示とすることとしました。

メディアへの露出に関しては、明らかに当人が判別可能な写真や映像の使用

停止を希望される方の問合せ先を募集要項に明記し、希望があった場合は、報道機関に対し、使用停止などの協力依頼を行うこととしました。

募集要項の申込規約及び個人情報の取扱いについて、個人情報の利用や用途の範囲を実態に基づき精査し、不足している記載及び不要な記載の加除修正を行いました。また、他の主催イベントも点検を行い、本件同様の改善を行いました。

## **(2) 札幌芸術の森の駐車料金徴収の不平等**（市民文化局文化部）

以前、札幌芸術の森（以下「芸術の森」という。）のある施設を利用中の男性（以下「A氏」という。）の車両が、施設横にある職員用の駐車場に駐車されている様子を目撃した。

そのことを駐車場にいるB警備員に伝えたところ、後日B警備員から、A氏が訪れた際、当該施設担当のC係長がA氏に注意し、駐車料金を支払ってもらったと聞いたが、B警備員の話聞く限り、本当に駐車料金を徴収したのか疑わしい。芸術の森の各施設を利用する場合には、利用の都度、駐車料金を支払わなければならないが、駐車料金を支払わない利用者及び駐車料金を請求しない芸術の森職員の行為は、きちんと支払っている私を含めた各施設利用者を馬鹿にする行為であり、納得できるものではない。

## **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和2年8月）【不備なし】

市によりますと、芸術の森の管理運営を行っている指定管理者は、申立人からの通報を受け、C係長が状況を確認するとともに、職員に対し、A氏が次に施設を利用された際に駐車料金について確認すること、また、荷下ろしのために施設付近に駐車する場合は、料金所を一旦通過してから作業を行うことを改めて伝えるよう指示し、実際、A氏が令和2年1月に施設を利用された際、駐車料金の支払について説明し、料金所に向かうよう案内したとのこと。また、その後は適切に駐車料金を支払っていることを確認しているとのこと。市では、指定管理者は申立人からの通報に対して適切に対応したと考えているとの見解を示しています。

仮に、指定管理者が、A氏が駐車料金を支払わずに施設付近の駐車場を利用していることを把握したにもかかわらず何ら対応せず、その後もA氏から駐車料金を徴収せずにしたのであれば、指定管理者の対応に問題があったと言わざるを得ませんが、本件において指定管理者は、申立人からの通報を受けて上記の対応を行い、その後A氏は適切に駐車料金を支払っているとのことですので、オンブズマンとしても、申立人からの通報に対し、指定管理者は適切に対応してきたものと思います。

指定管理者は、今後、施設付近に車両を移動する利用者に対し、駐車料金支払時の半券をダッシュボードに掲示することを改めて案内するとともに、無断駐車禁止の掲示や巡回等の確認の徹底等により、施設利用者へ一層の周知と無

断駐車防止を図るとの見解を示しています。

芸術の森を車で訪れた場合、正面入口から進入し、突当りを左折した先に料金所があり、料金所を通過しなくても当該施設にたどり着ける構造になっているため、本件のように、料金所を通過せずに直接当該施設付近の駐車場に駐車したという疑いが発生したものと思われま。指定管理者においては、正面入口付近等の目立つ場所に、芸術の森の各駐車場を利用するには駐車料金を支払う必要があり、必ず料金所を通過して駐車料金を支払ってからそれぞれの目的地に応じた駐車場を利用するようにとの看板を設置する、各施設に掲示を行うなどの対応を検討し、施設利用者に対する一層の周知と再発防止をお願いしたいと思ひます。

### **市の改善等の状況**（令和3年4月フォローアップ調査）

利用者に対しては引き続き、施設の利用案内の際などに口頭で案内するとともに、駐車券の半券を車外から見える位置に配置するようお願いする等の対応をしています。また、歩道縁石へのカラーコーン設置や、関係車両以外の進入禁止サインも継続して掲示しています。

無断駐車禁止表示看板は6月中の設置を予定しています。



### (3) 市立幼稚園と幼児教育センターの対応（教育委員会学校教育部）

市立幼稚園に通う子の担任から、子が制作活動で説明のとおりにはできなかつたと電話があり、子自身も落ち込んで帰宅した。制作活動に正解はないのに、子に「できない」と思わせ、自信喪失につながるような教育に疑問を持ち、園長に訴えたところ、園長は謝罪してくれたが、担任からは「なんかごめんね。」という言葉で謝罪され、私の気持ちを理解していないようだった。もう担任を信頼できないため、担任の変更を求めているが、明確な回答が得られない。また、幼児教育センターにも相談し、メールや文書での回答を求めたが応じてもらえない。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年3月）【趣旨に沿い】

まず、担任の言動に対する幼稚園の対応について、市は、担任が申立人に、「なんかごめんね。」という言い方で謝罪し、本児がそばにいる状況で、「うまくできなかったけど、最後に、『頑張ったね。』と伝えました。」と話したことは認めています。オンブズマンは、担任が「できなかった」という言葉を不注意に使用したことにより、申立人や本児に不安感を与えてしまったことは否定できないと思います。

市の説明によれば、幼稚園も、担任の発言は伝え方や言葉の配慮に欠けるものであったとし、朝会等の機会を通じて全教職員で状況を共有するとともに、職員一人一人が園児への否定的な言葉かけをせず、自主性の尊重を強く意識して関わるなど、改善を図っているということです。オンブズマンとしても、幼稚園や教育委員会は、当該担任教諭のみではなく全教職員に対し必要な指導を行い、再発防止に向けた取組を続ける必要があると思います。

次に、担任の変更について、市の説明によれば、人事は園務分掌や年齢構成など様々なことを考慮して園長が決定するということです。オンブズマンは、申立人が担任の変更を求める気持ちは理解できますが、公平性の観点から、特定の保護者の意向に沿った配置や事前の連絡はできないという市の回答はやむを得ないものと思います。

最後に、文書等での回答に応じてもらえない理由について、市は、当初、メールや文書では言葉の捉え方による認識の違いが生じる恐れがあることから、申立人の都合の良い時間に電話や面談にて詳細を説明する方が適切であると考えていたと回答しています。オンブズマンは、当初の対応として、申立人にそのように伝えた市の対応に問題があったとは思いません。しかし、その後、再度申し出られた申立人の状況に配慮して手紙やメールによって回答したということであり、柔軟で、より適切な対応がなされたものと思います。

オンブズマンは、市には、今後も、申立人の思いを受けとめ、そばにいる本児が不安を持つことがないように、可能な限りの配慮を行った上で、申立人に積極的に話合いの機会を提案し、信頼回復に努めていただくことを期待します。

**(4) 市立高校生徒による危険な自転車運転に対する指導**（教育委員会学校教育部）

ある市立高校（以下「本件高校」という。）に自転車通学する多数の生徒が、毎日の登下校時に道路交通法に違反する危険な自転車運転を行い、歩行者を危険な目に遭わせており、私や私の家族も危険な目に遭ったことがある。

そのため、生徒への登下校指導を改善・徹底し、歩行者の安全を確保するよう本件高校にお願いしてきたが、「繰り返し指導していく。」という抽象的な主張の一点張りで、具体的な指導の改善策が取られていない。また、札幌市教育委員会（以下「市教委」という。）にも電話でお願いしたが、市教委としては学校を指導する立場になく、強く働きかけることができないと言うのみで、状況は一向に改善されない。

以上のことから、歩行者が誰でも安心して歩道を歩ける地域社会が実現するよう、本件高校による生徒への登下校指導の改善と徹底を求める。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年3月）【不備なし】

市によりますと、本件高校は、申立人から苦情が寄せられる都度、ホームルームにおいて各担任が生徒に道路交通法の説明を行い注意喚起する、教員が街頭指導を行うなどの対応を行っているとのこと。また、年度ごとに作成した学校安全計画に従って計画的に安全指導を実施しているほか、毎朝、登校指導を行うこと等も行っているということです。また、オンブズマンは、本件高校で配布された「交通安全・自転車通学について」と題する文書を確認しましたが、正しい通行の仕方や自転車の乗車に関して注意すべきこと等が書かれており、交通ルールの遵守を強く呼びかける内容となっていました。

こうしてみますと、入学や卒業により毎年生徒が入れ代わり、更に教職員の異動もある中で、本件高校では、生徒への交通安全指導が手を抜くことなく継続的に行われてきたものと思います。また、上記取組のほか、申立人からの要望に応じてすぐに現地に向かって街頭指導を行うなど、本件高校は誠実に対応してきたものと思います。

また、市教委においても、各学校に対し、学校安全計画を作成し、市教委に提出するよう求めているほか、交通安全に関する幼児児童生徒への指導について、年間を通じて計画的に各学校に通知しているとのことであり、市教委としても、生徒たちの交通安全対策を行ってきたものと考えます。

歩行者の安全に配慮し、ルールを守った正しい自転車走行が求められることは言うまでもありません。そして、それは自転車運転者自らが被害者、また加害者としての深い傷を負うことを回避することにつながります。市及び本件高校においては、ルールを守ること一つについても様々な捉え方があることや他者に対する配慮ということを生徒たちが学びながら、有意義な高校時代を過ごしていけるよう、今後も教育指導に当たられることを期待します。

### 3 土木・建築分野

#### (1) 公園の騒音（区土木部）

自宅の隣に公園があり、長年騒音に悩まされている。周囲が住宅地で音が響くため、公園で騒ぐ声やサッカーボールを蹴る音、フェンスにぶつける音が大きく響き、特に午後3時頃から夕方が騒がしく、夏は午後8時頃まで続く。公園には「フェンスにボールをぶつけるな」という趣旨の看板はあるものの、ボール遊びを禁止する看板はない。

区の土木センターに何度も相談し、公園内でのサッカーボールの使用を禁止する看板の設置をお願いしたが、現地を確認した職員からは、この程度の騒音では仕方ないと言われた上、条例などの関係でボールの使用は禁止できないとの一点張りで、近隣住民への思いやりが感じられない。

せめて、利用時間の制限やルールを作ることはできるのではないか。

#### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和2年5月）【不備なし】

市によると、札幌市都市公園条例にボール遊びを禁止する項目がなく、禁止はできないということです。しかし、同条例で「他人に危害を及ぼすおそれのある行為又は他人の迷惑となる行為をすること。」を禁止していることから、フェンスにボールを執拗にぶつける等の故意に騒音を発する行為や、早朝や夜間の利用については、看板等の設置により注意を促しているということです。

当該公園が、地域の子どもたちがボール遊びなどをするために設置された運動公園であることを考えると、ボール遊びそのものを禁止してしまえば、今度は、地域の子どもたちがボール遊びをする場所を失うこととなります。市としては、近隣住民の迷惑にならないよう、当該公園の周囲にフェンスや防球ネットを設置し、また、騒音を故意に発することを禁止する注意看板の設置や現地確認、近隣の小中学校への協力要請等の努力を行っており、申立人からの要望に対し最大限の対応をしているように思います。

また、市が当該公園でサッカー及び野球をしている際の騒音を測定した結果は、環境省の騒音に係る環境基準を適用した場合、昼間（午前6時から午後10時までの間）の基準以下であり、申立人の環境権の侵害を理由に当該公園のボール遊びを禁止・制限することはできないということです。

オンブズマンは、ボール遊びそのものを禁止することはできないとは思いますが、早朝や夜間の時間帯においては、騒音のみならず、安全管理上の問題があると思います。市によると、夜間や早朝におけるボール遊び等の利用制限等の可否については関係機関と協議して検討するということなので、地域の方が公園を利用する権利を守りつつ、少しでも申立人の負担軽減につながるよう、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10月フォローアップ調査）

近隣の小中学校に、公園の利用マナーについて児童及び生徒に周知するよう改めて要請するとともに、今後苦情が寄せられた場合は相互に情報共有するこ

とを確認しました。その後、公園を有する町内会と協議し、今後近隣住民から苦情等が寄せられた場合は夜間や早朝の広場利用を制限するルールを設け、看板を設置する方向で調整し、了承を得ました。以降、申立人及び近隣小中学校、近隣住民等からの苦情に関する情報はありません。

## (2) 違法建築物への指導（都市局建築指導部）

私の所有する不動産は指定道路に面しているが、当該指定道路に面する他の土地所有者の違反行為（指定道路上の建築物や月極駐車場の設置）により、いつの間にか私の所有する建物が建築基準法の接道義務を満たさなくなり、違法建築となっていた。

違反者に対する原状復帰の指導を求めて担当課とやり取りしているが、民事調停での解決を促すかのような発言や、「(違反者に) 是正するよう指導する。」と言いながら具体的な指導内容や是正の目途については「個人（違反者）の権利利益を害するおそれがある。」として回答を拒むなど、対応が不誠実である。

## オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年7月）【不備なし】

当該指定道路は、市の調査により指定当時の道路形態が一部保たれていないことが判明し、現況では建築基準法（以下「法」という。）上の道路とはみなされない状態にあります。指定道路は私人が所有する私道であるということは法第42条に示されており、当該指定道路も、たとえ市が道路として認めたものであっても、その各区分はそれぞれの所有者に帰属する私有地であることに変更ありません。よって、維持管理や原状復帰等は私有地の所有者や利害関係者に委ねられているという市の認識は妥当なものだと思います。その上で、市としては、申立人からの相談を受け、再建築を行うための方法について助言し、文書等による照会へ回答し、当該道路が指定道路であることの周知を道路所有者等へ実施するなど、できる限りの対応をしており、オンブズマンは、市の対応が不誠実であるとは言えないように思います。

一方、法第45条では、私道の変更又は廃止を禁止し、又は制限する権限を特定行政庁に付与していることから、指定道路上に建築物を設置した場合は法違反となり、その是正指導は市の業務となります。市によると、法に基づき命令等の行政処分を行うのは、指導を続けた後も是正の意思がなく、必要と判断した場合であるということです。オンブズマンとしても、法違反の是正命令を行う場合には、慎重に判断すべき条件があり、本件の場合は強制的な是正命令を必要とするような緊急性を認めることは難しいと思います。

また、市が、指導内容等については、所有者等の権利利益を害するおそれがあると認められることから、所有者等以外へは公開できないとした対応は、札幌市情報公開条例に基づいたもので、申立人と違反者のどちらかの権利利益を優先してなされたものではないとオンブズマンは判断します。

市が指定したとはいえ、指定道路は私有地であり、市に所有権や直接的な管



理責任があるものでないため、最終的には「民と民の間の解決しかない」という市の基本的な立場に瑕疵があるとは言えないと思います。

### **(3) 植樹柵の不正工事**（区土木部）

隣家が駐車場前の縁石の切下げ工事の際に、歩道の街路樹を私の家の境界側に移植した。当該工事により、車庫に出入りする際の見通しが悪くなり、また、落葉による迷惑を被っている。

植樹柵工事は「私人が行う道路工事承認基準」（以下「承認基準」という。）で認められておらず、不正工事である。そのため、土木センターへ植樹柵と樹を撤去し原状回復するよう申し出たが、「違反はない。」として対応してくれない。

### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和2年9月）【不備なし】

街路樹は、道路景観を向上させる他、車が歩道に飛び込むことを防ぐ柱となり得るといった交通安全に寄与するなどの効果を持つ一方で、落葉を生じさせ、視界の一部を遮ることもあります。市は、落葉清掃など市民の理解と協力を得て、道路附属物として設置、保全しているということです。また、道路とその附属物は、道路法に基づき市などの道路管理者が管理しています。そのため、道路管理者以外の者が「歩道縁石の切下げ」などの道路工事を行う場合は、道路法の規定により道路管理者の承認を受ける必要があります。

市によると、当該工事は、承認基準の規定に基づき、申請者との協議により、街路樹の移植先を承認工事申請者の土地間口内とし、植樹柵を新設した上で移植するものとして承認しているということで、オンブズマンは市の承認が誤っていたとは言えません。植樹柵工事が承認工事で認められていないという申立人の主張については、市は、当該工事は申請書添付の図面に植樹柵を新設することが明示されおり、柵の設置は街路樹の移植の一連の作業の一つとして認識していると説明しています。街路樹の移植に伴い予定した移植場所に柵が無い場合は、当然に植樹柵が必要であり、申請者が植樹柵を設置することとなるという市の説明は合理的であると思います。ただ、道路工事承認申請書には、植樹柵の工事を含まれる項目は無いため、誰もが客観的にわかりやすく申請を行えるような申請様式が必要ではないかと考えます。

### **市の改善等の状況**（令和3年4月フォローアップ調査）

道路承認工事の申請手続きにおいては、縁石の切下げに伴う植樹柵の新設工事など、特筆すべき工事の内容を伴う場合には、申請書の様式変更によらずとも、道路工事承認申請書の「工事の概要」欄に工事内容を具体的に記載することで誤解が生じない事務処理を行うことが可能であると判断し、担当課においてこの対応を徹底しており、以後、承認工事の申請手続きに係るトラブルは発生していません。



**(4) 公園フェンスの修理** (区土木部)

我が社の売買物件に隣接する公園のフェンスが傾いており、原因となっている当該物件の車庫を解体することを条件に、市に直してもらったことになった。しかし、車庫を壊したら連絡をするという約束を忘れており、市から「連絡がなかったので直しません。」と言われた。フェンスを直すという最初の話と違うし、車庫の解体後すぐに連絡をしなかったからといって、直さないということに納得できない。フェンスを修理することを前提に物件を仲介した我が社の信用にも関わる問題であり、また、子どもたちが怪我をしてからでは遅いと思う。

**オンブズマンの判断** (調査結果通知：令和2年12月)【不備なし】

市は、当初、フェンスは緊急で倒れるなどの危険性はなく、特に対応はしないと判断していたということです。オンブズマンも、現地で当該フェンスを確認しましたが、早急に対応が必要なほどの危険性はないと思われ、当初の市の判断に問題はないと考えます。しかし、市は、申立人からフェンスの傾きの原因となっている車庫を解体するとの申出を受けたことから、車庫の解体と同時に隣接するフェンスの基礎の掘り起こしを行えば経費を抑えて直すことができると考え、申立人に解体日が決まったら連絡するよう依頼したということです。

市は、申立人から解体日の連絡がなかったため、予定していた修繕を行えず、来年改めて現地を確認してフェンスを直すかどうかの判断をしたいと申立人に伝えたと説明していますが、オンブズマンとしても、車庫の解体と同時に直せば費用を抑えて修繕できるはずであったところ、その機会が失われたため、一旦、市が「特に対応しない」との判断に立ち返ったことはやむを得ないと思います。

一方で、車庫の解体日の報告を忘れたとはいえ、市が修繕するという前提で仲介し売買が成立した物件について、修繕するとの予定を変更されては会社の信用に関わるという申立人の憤りは、オンブズマンも十分理解できます。

この点、市としては、フェンスの修繕は車庫の解体と同時に対応することを前提としたものでしたが、申立人としては、車庫を解体すれば修繕してもらえるものと捉えており、互いの間に見解の相違があったようです。

個々の事情により言葉の捉え方は様々で、正しく伝えることが難しい場合もあると思いますが、市には、市民が求めている要望を念頭に、誤解が生じないよう、できるだけ丁寧な説明を行っていただきたいと思います。

なお、市によれば、修繕方法の再検討の上、当該フェンスは年内に修繕することとなったとのこと。市が申立人の要望に応え、迅速に再検討し対応したことは十分評価できるものと思います。

#### (5) 市の工事によってクラックが発生した塀の補償（下水道河川局事業推進部）

自宅前の道路で2年に渡って下水道工事が行われた。工事に先立って行われた事前建物調査の際、工事完了時の事後調査の実施値と比較すること、工事期間中の振動調査の実施（着工前・着工中・完了時）を申し入れたが、実際の振動調査は工事中の交通規制の状態で行われており、こちらの要望を全く理解していなかった。

また、工事で発生した振動によりブロック塀にクラックが発生したため、市に対し、ブロック塀の補償を求めたが、市は自らの責任を認めず、補償しようとしなない。このような対応には納得がいかない。

#### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年2月）【趣旨に沿い】

オンブズマンは当該工事における事前・事後調査の報告書を確認しましたが、1工区工事の事前調査と事後調査、1工区舗装工事及び2工区工事の事前・事後調査では、土台高測定の結果にはほとんど変化が見られなかったことが記載されており、当該工事によって当該外構付近の地盤変動は生じさせていないとの市の見解には合理性があると考えます。

次に、2工区工事施工中に行われた振動調査の報告書には、施工中の工事振動の測定結果、また施工の開始前及び終了後の交通規制解除時の交通振動の測定結果は、いずれも構造物に影響を与えるとされる値を下回っていたことが記載されています。

当該工事中、酷い振動が続いたとの申立人の主張に関し、市も、交通振動を発生させたことは事実であるとの見解を示しており、オンブズマンも、申立人が不快に思われる程の振動があったことは間違いのないと思います。ただ、調査結果において、その振動が構造物に影響を与えた可能性は低いことが示されていることから、当該工事において発生した振動は当該建物及び当該外構に影響を及ぼすほどの大きさではなかったとの市の見解には合理性があると考えます。

地質データを見ますと、当該地帯は地盤が非常に軟弱な状態であることが分かりました。そして、当該外構はブロック塀と鉄筋コンクリート塀とで構成されており、申立人が、ひび割れが発生したと主張されているのは、構造物としての一体性が小さく、日常的に交通振動等の影響を受けやすいブロック塀の部分とのことであり、塀の構造の違いがひび割れの発生の有無に影響を与えたことが推測されます。

以上の点を総合的に考慮すると、本件外構のひび割れは当該工事の影響によるものではなく、当該外構の原状回復工事の実施又は原状回復に必要な工事費用の負担はできないとの市の見解は、オンブズマンも納得できるところです。

ただし、市が、申立人の要望する振動調査の詳細な内容確認を怠ったまま対応を進めたことから、申立人に配慮して振動調査を行っているにも関わらず、そのことが申立人には全く伝わっていません。市は、当初から申立人の要望を正確に認識し、適切に説明等を行いながらコミュニケーションを図ることができていれば、申立人が不信感を募らせることなく、工事を円滑に進めることができたとの見解を示しており、オンブズマンもそのように思います。市においては、今後、同様のことが起こることのないよう、誠実な対応をお願いします。

**(6) 市道の凍結による自動車損傷事故に対する市の対応**（区土木部）

札幌市内のある坂道（以下「当該市道」という。）は、冬期間はロードヒーティングが稼働しているが、気象状況によっては路面が凍結し、車が滑り落ちてしまうことがある。

この冬、当該市道で車を停止させたところ、坂道を滑り落ちて後方の車に衝突し、前方の車も同様に滑り落ちて私の車に衝突するという事故が発生した。そのため、市に対して補償を求めたところ、当該市道ではロードヒーティングを稼働し、夜間に滑り止め材を散布するなどの凍結路面对策を行っているため、市の道路管理に瑕疵はなく、補償はできないとの回答があったが、以前から同様の事故が多数あったことからすると、道路管理に瑕疵があったものと思われる。

以上のことから、市の道路管理に瑕疵があったことを認め、補償してほしい。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年3月）【不備なし】

本件申立てを受け、オンブズマンは実際に現地を訪れ、本件事故がどのような場所で起きたのかを確認しました。当日は道路の雪は消えていましたが、急勾配の坂道が続き、自動車の運転手にとって気の抜けない場所であること、また、周辺住民の方々のご苦勞が想像できました。

市によりますと、当該市道は、ロードヒーティングの稼働、滑り止め材の機械散布（路面状況や気象状況を基に除雪業者が必要性を判断して行うもの）及び緊急散布（除雪業者の巡回や市民等からの通報により行うもの）を行っているとのことで、機械散布は令和2年12月及び令和3年1月は毎日、緊急散布は同年2月中旬の時点で4回行っており、そのうち2回は業者が巡回して自主的に行ったものであるとのことでした。

オンブズマンは、この冬は年末から低温が続く日が多かった印象があり、業者が自主的に緊急散布を行った回数は少ないように感じましたが、令和2年12月及び令和3年1月は機械散布が毎日行われていたこと、歩道に設置されている砂箱を利用できること、また、散布の効果は気温のみならず降雪状況にも左右されるものであり、その状況を見て、業者が散布実施の判断を適時行っていることからすると、一概に業者の巡回が少ないとは言えないように思います。

また、ロードヒーティングの設計気象条件は「降雪量：3 cm/h、気温：-7℃、風速：5m/s」とされており、市は、本件事故発生時はロードヒーティングの融雪能力を超え、一時的に滑りやすい状況となっていたとの見解を示しています。

オンブズマンとしても、どのような気象状況であっても常時良好な道路環境を保つことがベストだとは思いますが、無限に雪対策を行うことは現実的ではなく、市が、ロードヒーティングの能力を一定の気象条件で設定していることに問題があるということはありません。

以上のことから、オンブズマンは、あらゆる気象条件下で常に路面が凍結しないように管理することは困難であり、運転手には気象状況や道路状況に応じた運転をする義務があることから、市の道路管理に瑕疵はなく、賠償責任は発生しないとの市の見解に問題があるということはありません。

### (7) 排雪作業に関する苦情に対する土木センターの対応 (区土木部)

自宅周辺でパートナーシップ排雪作業が行われ、私は車を運転中、誘導員の誘導ミスにより、作業車と衝突しそうになった。そこで、このことについて土木センターに問い合わせたところ、作業を行った会社に対し、作業計画に従った要員の配置と明確な誘導をするよう指導したとの説明があったが、それは本来、当然行われていなければならないことであり、改善点が明確ではなく、そのため、実際に改善されたかどうかの確認ができない。また、本件に対する危機感の違いなのか、あくまでも事故が発生してからの対応であり、根本的に事故が発生しないための対策が取られておらず、このような対応は到底納得できるものではない。本件と同様のことや実際に事故が発生することのないよう、今後の改善策を明確に示してほしい。

### オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和3年4月)【趣旨に沿い】

市は申立人に対し、電話やメールにおいて、①排雪作業の受託者に対して注意を適宜行い、事故が起きないように安全管理に努めていくこと、②受託者へは、作業計画に基づき適切な誘導員の配置と明確な誘導を行い、事故が起こることのないよう改めて指導したこと、③発注者である土木センターからの指導だけではなく作業側から改善内容を報告してもらうこととし、その改善内容を発注者側が確認し、必要に応じて発注者が改善内容を確認に行くこととする旨を回答しています。しかし、申立人は、これらの回答は事後処理の域を出ておらず、今後の危険再発や事故発生を防止するための改善策になっていないと不満を持たれています。

申立人から市に送信されたメールによりますと、申立人は、当日、2度も作業車と衝突しそうになり、誘導員に注意しても反省の様子もなかったとのことです。このような体験をされた申立人が、市が問題の誘導員を特定できず、単に受託者に対して事後的に指導し、作業側から示された改善内容について、発注者が必要に応じて確認に行くといった対策では、今後、事故が起こらないようになるのか不安に思われることは、オンブズマンも十分に理解できます。

申立人の指摘を踏まえ、市は本調査において、排雪作業においては、除雪車が頻繁に旋回や前・後進し危険を伴うため、生活道路といった狭い道路等、誘導だけでは安全性が確保できない場所については、一般車等に対し、できるだけ迂回を求めていきたいと考えているとして、申立人へのこれまでの回答から更に一步踏み込んだ対策を挙げており、このような市の姿勢はオンブズマンとしても評価できると思います。

市においては、危険や事故の可能性を未然に排除できるよう、作業ルールを更に検討し、歩行者や運転者の安全を確保するための排雪作業マニュアルの見直しを進めるとともに、ドライブレコーダーの活用など、受託者の作業マニュアル順守を常時確認し得る工夫を加え、わかりやすく有効性の高い対策を進めていきたいと思っております。



## 4 税・財産分野

### (1) インターネットからの納税における決済手数料の徴収 (財政局税政部)

住民税をインターネットからクレジットカードで納付したところ、決済手数料を取られたが、なぜ納税者が決済手数料を支払わなければならないのか。

金融機関等で納付する場合には決済手数料はかからない。手間という観点からすると、金融機関等の方が店員の手間がかかっていると思われるが、金融機関等は決済手数料なしで収納業務を請け負っているのか。もし、札幌市が他の業務と併せて金融機関等に業務を委託しているのであれば、クレジットカードによる納付についても金融機関等と同様の仕組みにして、納税者の負担をなくすべきだ。

### オンブズマンの判断 (調査結果通知：令和2年7月)【不備なし】

市税を納付する際、金融機関の窓口やコンビニ、あるいは口座振替を利用する場合には、納期限までに手元や当該口座に現金を用意する必要があり、それができなければ滞納と判断され、延滞金が発生する可能性があります。その一方、クレジットカードを利用する場合は、その場で現金が必要ではなく、一回払いや分割払い、リボ払いなどの支払方法により、実際に金銭負担をするまでの間の「期限の利益」を受けることができます。また、利用額に応じて発生するポイントサービスによる利益還元も受けられるほか、市のホームページによりますと、所定の手続を経ることにより、支払にポイントを使うこともできるようです。

このように、クレジットカード納付の場合には、金融機関等で納付した場合には受けられない様々な利益が生じることからすると、オンブズマンとしても、市が、他の納税者との公平性という観点から、クレジットカード納付において、決済手数料を納税者負担としていることに問題があるということはありません。また、金融機関等で市税を納付する場合の手数料について、集金代行や業務委託契約といった業務の性質上、市が負担していることに問題があるということもできません。

市は、今後、クレジットカード納付における決済手数料負担について、利用者への説明方法について検討するとともに、ホームページにおけるわかりやすい説明についても併せて検討したいとの見解を示していますので、オンブズマンとしても、納税者がどの方法で納税するのがご自身にとって最善かを選択できる助けとなるよう、よりわかりやすい記載となることを期待します。



## 5 その他の分野

### (1) 特別定額給付金の振込みの遅れ（保健福祉局総務部）

当初、申請後1週間から10日で振り込まれると言っていた特別定額給付金の振込みが3週間もかかると言う。当初の予定より振込みが遅れることについて早めに知らせがなかった。郵送にすると時間がかかるので、郵送申請より先にオンライン申請の受付を開始すべきではなかったのか。振込みが遅れていることに納得できない。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和2年7月）【不備なし】

本給付金の給付率は自治体によってかなり開きがあるようです。政令指定都市においても、2020年6月12日時点において、給付率が2桁に満たない自治体が多数ある中において、47.2%という給付率の札幌市は政令指定都市中2番目の給付率であり、全国第4位の人口を有する大都市としては十分な進捗状況であるとオンブズマンは思います。したがって、給付手続における札幌市の取組は評価できると考えます。

問題は、当初1週間から10日で給付することを告知していながら振込みが遅れたことです。市の説明によれば、申請書の返送のスピードが想定以上に早かったため開封作業が間に合わず、給付に遅れが生じたとのことでした。振込みが遅れることについて、同年6月5日、ホームページに掲載したとのことですが、受付開始直後に申請が殺到したのであれば、受付開始直後の5月下旬の早い時期にはホームページに掲載できたのではないかと思います。

なお、政令指定都市の中で札幌市のみがオンライン申請の受付開始日が申請書の発送より遅く、他の政令指定都市はいずれも申請書の発送より先にオンライン申請の受付を開始していました。

報道によると、様々な理由によりオンライン申請を休止又は停止している自治体も少なくないようです。実際に二重給付という問題も複数の自治体で発生していました。

オンライン申請は当初、迅速な給付が可能になると期待されていましたが、マイナポータルでは入力にミスがあっても受付が可能である上に住民基本台帳とも連動していないことから、自治体の職員が申請内容と世帯情報を突合しながら内容の誤りや重複がないかを確認する作業を行っており、郵送申請よりオンライン申請の処理に時間がかかっているのが実態のようです。

市はこれらの事態を想定し、マイナポータルにおいて入力された情報を住民基本台帳の情報と照合する新たなシステムの開発に時間を要したためオンライン申請の受付の開始時期が遅れたとのことでした。

オンブズマンとしても、これらの事態を想定して、市が独自のオンライン申請システムを開発した上でオンライン申請の受付を開始したことは、高い給付率に繋がっているとも推測されることから、市の対応は合理的かつ適切であったと考えます。

**(2) 市営住宅の賃料**（都市局市街地整備部）

私が、市営住宅に住んでいた親の退去手続きを進めていたところ、親が期限までに収入証明書を提出していなかったことから、期限後から賃料が2倍に増加していたことが分かった。

修正申告をすることで賃料増加分を還付できないかと担当課に問い合わせたところ、担当の職員から、今収入証明書を提出しても遡って家賃減免はできないとの回答があり、理由については、折り返し返事をするとのことだった。

親は高齢に加え、病状が悪化して外出が難しかったのに、遅れて提出することが一切認められないというのはひどいのではないかと。市税などでは遅れて申告することもできるのだから、今回の件についても一定の猶予をするのは当然ではないかと思う。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和2年8月）【趣旨沿い】

市営住宅の家賃は、入居者及び同居者の収入申告書の提出を受けて翌年度の家賃が決定されるため、収入申告書を提出していなかった親の家賃が近傍同種家賃額になったことは、オンブズマンもやむを得ないと考えます。

入居者に配布している「収入申告書の提出について」の説明資料には「申告が困難な際にはご相談ください。」とのお知らせ文を入れているということですが、入居者の生活状況や病状を市が判断することはできないため、入居者本人や親族等からの申出がない限り、市の側から特別な対応をすることは難しいように思います。

ただ、過去に申立人の親族から親の病状について申出があったことから、その時点で、病状を確認できる書類の有無や、毎年度の収入申告をすることが困難な事情にあたる者と判断される場合、収入申告義務を免除できるといった関係法令の確認、担当課への相談等、もう少し踏み込んだ対応をすることも可能だったのではないかと思います。

市は、今後、収入申告書が未提出の入居者に対しては、原則、近傍同種家賃を適用することになっているが、入居者や親族からの問合せ等に対し、法令等の再確認を行った上で処理・説明することを徹底し、担当課をはじめ、公社に周知して適切に対応するとのことでした。

また、聞き取り調査の際の市の説明によれば、事前に申出があれば、入居者本人が収入申告をすることが困難となる場合に申告書類を親族等に送付することができるとのことでした。オンブズマンとしては、そのような手続きがあることについて、入居時の説明等で周知徹底されることを期待します。

**市の改善等の状況**（令和3年4月フォローアップ調査）

入居説明会と市住ガイドにおいて、入院などにより長期不在となる場合には、その旨を住宅管理公社宛てに届出いただくようご説明しておりますが、令和3年度の市住ニュースにおいても、本人による収入申告等の提出が困難となる場合には、事前に住宅管理公社宛てに相談いただくようとの案内を掲載します（7月発行号に掲載予定）。

### (3) 住民票訂正に関する市の対応（市民文化局地域振興部）

私は長年、海外に居住していたが、住民票は札幌市に置いたままであった。帰国後、年金事務所に対し、年金受給資格取得のため海外に居住していた期間の認定を申し込んだが、住民票の海外転出を行っていなかったため、日本不在によるカラ期間不明とのことで拒否された。

そこで、住民票訂正について市民文化局地域振興部戸籍住民課に相談したところ、本来は過去の変更が可能であるが、カラ期間後、一度住所を変更したため、それ以前の訂正は不可であること、そして、その理由について、システム及び規定により、また、前例がないためとの説明を受けたが、そのような理由で訂正できない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11月）【不備なし】

市は、住民記録・印鑑オンラインシステム（以下「システム」という。）上、申立人が希望するような処理を行うことができないため、その旨の回答をしたが、前例がないとの説明を行った事実は認められなかったと説明しています。ただ、申立人の相談内容からすると、届出していなかった過去の国外への転出及び国外からの転入の内容を住民票に反映させたいとの趣旨と理解されることから、そうであれば、住民基本台帳法上はこれを妨げる規定は存在せず、届出を受付すること自体は可能であったため、届出自体ができないかのような誤解を与えてしまったことは適切とは言えない対応であったとしています。

住民基本台帳法上、転出及び転入の届出の制限は特段認められませんので、オンブズマンとしても、届出自体ができないかのような説明は適切ではなかったと思います。今後、手続の説明に際しては、正確を期していただきたいと思いをします。

市は今後、システムを所管する総務局情報システム部システム管理課と協議し、対応方法を検討したいとの意向を示していますが、結論が出るまでに一定の期間を要する可能性があるとのことです。オンブズマンも、複雑な対応が必要であることは理解できますので、申立人におかれては、ある程度の期間がかかることにはご理解をお願いしたいと思います。

なお、市の回答にあるとおり、住民票の転出入の訂正により年金の処理は対応できたとしても、国民健康保険その他の諸手続が、申立人が国内に継続して居住している前提で行われている可能性があり、その場合、予期しない影響が生じる懸念があります。

市は、申立人の目的である年金受給資格の認定について、住民票への反映だけでなく、その他の手段によることができないかも含め、可能な対応を検討したいと考えており、申立人からの相談があれば適切に対応するとの見解を示していますので、申立人におかれては、改めて市に相談されてはいかがかと思いをします。

**(4) 委員会傍聴に伴う写真撮影、録画等の制限**（市民文化局市民生活部）

札幌市アイヌ施策推進委員会（以下「当該委員会」という。）の傍聴に当たり、写真撮影、録画等の承認申請を行ったところ、札幌市アイヌ施策推進委員会傍聴要領運用指針（以下「運用指針」という。）により写真撮影及び録画は報道機関に限定されている旨の通知が来た。運用指針は改正の過程が不明瞭であり、憲法上の知る権利などの市民の正当な権利を侵害している。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和2年11月）【不備なし】

当該委員会の傍聴に関しては、札幌市アイヌ施策推進委員会規則において、「委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。」とされており、これに基づき定められた札幌市アイヌ施策推進委員会傍聴要領（以下「要領」という。）において、傍聴に関する具体的な事項が定められています。さらに、「委員会の傍聴に関し必要な事項は、委員長が定める。」とあり、傍聴についてさらに具体的な運用が運用指針として定められています。

市によれば、当該委員会の傍聴希望者が増加し、定員を上回ることも予想されたため、要領に基づき、委員長の定めにより、要領に不足する項目の考え方を整理しておくための内規として運用指針が策定されたとのことです。これらの規定をオンブズマンも確認しましたが、運用指針の策定の過程に問題はないものと判断します。

オンブズマンは市のホームページを確認しましたが、当該委員会の議事録及び配布した資料が公開されていました。さらに、傍聴人数の制限をする場合があるものの、傍聴人の傍聴そのものは許されています。

よって、オンブズマンは当該委員会において写真撮影、録画が傍聴人に認められていないとしても、傍聴人の写真撮影、録画等の禁止に至った手続に問題はなく、憲法上の知る権利を始めとする市民の正当な権利を侵害していることになるとは考えられません。

ただ、要領だけを読むと、一般傍聴人も事前に申請をすれば写真撮影、録画等が可能であるように読めます。運用指針は内規であって一般に公開されていないようですので、運用指針も要領と同様に市民に分かりやすく公表されていることが望ましいと思います。

**市の改善等の状況**（令和3年4月フォローアップ調査）

会議の傍聴を希望される市民が事前に傍聴方法の取扱いを知ることができるよう、「札幌市アイヌ施策推進委員会傍聴要領」及び「札幌市アイヌ施策推進委員会傍聴要領運用指針」をホームページに掲載しました。



#### **(5) 市営住宅の敷金の減免に関する説明（都市局市街地整備部）**

私は市営住宅に入居した際、家賃減免の決定がなされたが、敷金は減免前の家賃の 2 か月分を納入していた。本来は減免決定後の家賃の 2 か月分が納入金額だと思い問い合わせたところ、市からは、最初に納付した金額が正しいとの回答が届いた。なぜ市営住宅には敷金の減免制度がないのか、説明してほしい。

#### **オンブズマンの判断（調査結果通知：令和 3 年 1 月）【趣旨沿い】**

市によれば、市営住宅の敷金の減免については、市営住宅条例第 14 条及び第 16 条第 2 項に規定されているとのこと。その上で、市営住宅条例第 14 条各号のいずれかに該当する場合、敷金の減額若しくは免除をし、又は徴収の猶予をすることができるとのこと。

しかし、市は、家賃が減免されたのだから、家賃に合わせて敷金も減免されるのではないかという申立人の問合せに対し、「敷金につきましては、減免前の家賃額の 2 か月に相当する額となります。」と説明するのみで、敷金の減免制度があることについて申立人に説明をしていなかったようです。

このことについて、市は、市営住宅の敷金の計算方法のみを説明し、敷金の減免についての説明をしていなかったことを認め、この度の調査において、申立人に対して謝罪しています。また、市によれば、申立人は市営住宅条例第 14 条に該当していることから、敷金についても減免の申請を行うことができるとのこと。

とすると、申立人の敷金は、敷金の減免の申請を行えば、減免後の家賃の 2 か月分の額になる可能性がありますので、減免前の家賃の 2 か月分に相当する額になるという市の説明は誤っていたこととなります。

申立人は、市営住宅の敷金の減免について、市から何度か説明を受けていますが、本件申立てに至るまで、市営住宅の減免制度について一度も適切な説明を受けることができませんでした。

市は、敷金の減免についての説明を失念しており、対応について丁寧さを欠いていたと回答していますが、オンブズマンとしては、家賃や敷金の減免を申請する市民の方々には生活がかかっているわけですので、市には制度の説明にあたっては一層の正確を期して対応していただきたいと思います。

#### **市の改善等の状況（令和 3 年 4 月フォローアップ調査）**

令和 3 年度から市営住宅の入居者募集のパンフレットに「敷金の納付が困難な場合には、減免等のご相談を承りますので、公社募集担当係（電話 011-205-3071）までご連絡ください（条件あり）」という記載を追加しました。



**(6) 賃借施設を返却する際の原状回復**（交通局高速電車部）

数十年にわたり、交通局から施設の部屋を賃借し、使用していた。当初、退去の際の原状回復は常識的な範囲内で行えばよく、完全な原状回復にはこだわらないという約束であったため、私共で部屋の断熱工事等をしていたが、この度、部屋を返却するに当たって、担当課から原状回復を求められた。別の部屋を返却する際に原状回復を求められたことはなく、返却時の条件が違うことに疑問がある。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年2月）【不備なし】

市の庁舎、消防施設、学校、図書館、公民館、公営住宅、公園等の市の施設は、地方自治法第238条第4項において「公用又は公共用に供し、又は供することと決定した財産」と規定されている行政財産であり、本件施設の部屋もこれに当たります。行政財産は公用又は公共用に供し、又は供することを目的としているので、本件のような民間への賃貸は目的外使用となります。地方自治法第238条の4第7項において、「行政財産は、その用途又は目的を妨げない限度においてその使用を許可することができる。」と規定されており、行政財産の目的外使用は、例外的にその使用を認める行政上の許可処分であり、その使用許可条件として、将来当該財産を本来の目的に使用できるよう使用許可の解消時の原状回復が必要とされると考えられます。

本件においては、行政財産使用許可書に退去時の原状回復について明記されていることから、オンブズマンは、返還する部屋は、過去のいきさつとは関係なく、申立人に原状回復して返還する義務があると考えます。原状回復がなされず、次の利用者がこれらの改築による制約を受容しない場合、新規の利用者の募集の障害となります。一方で、市が撤去費用を負担すれば、一般市民の税金を使用することになります。したがって、「使用者は、（中略）使用財産を原状に回復して返還しなければならない。」とする使用許可条件は行政財産を管理する市の対応として合理的であるといえます。

なお、賃借当初の約束については、オンブズマンはその発言の有無について確認することができず、判断することができません。

また、別の部屋を返却する際に原状回復を求められなかったことについて、市は、部屋の返却時に現地で協議し、防音加工済みの壁は新しい使用者に影響がないと判断してそのままの返却を認めたと説明しています。一方、本件で返却される部屋の場合は、床の底上げがなされ、作り付けの本棚、間仕切りなどが設置されており、原状を変更されたままでは次の利用に支障が生じる可能性があることを考えると、オンブズマンとしては、別の施設の部屋の返却時と対応が異なってもやむを得ないと思います。

#### **(7) 市営住宅家賃の支払に関する市の対応**（都市局市街地整備部）

私は市営住宅入居者の親族で、代理人として家賃の支払等の管理を任されている。

担当課から家賃の滞納に関する連絡があり、とりあえず手元に準備している 2 か月分の家賃を支払うことを約束した。多忙のため約束の期日までには支払えなかったが、その後、約束していた以上の金額を支払った。それにもかかわらず、担当課から、支払がないと追い詰めるような電話があった。電話をしてきた職員は、一方的に話し、私の話を全く聞こうとしなかった。

その後、私の方から担当課に電話をかけ直したところ、市の方で支払の確認に時間がかかるので、まだ確認できていないとの説明を受けたが、そうであるならば、普通はまずその説明を行い、支払をしたかどうかの確認をすべきではないのか。

#### **オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和 3 年 2 月）【不備なし】

申立人においては、既に支払ったのだから、市は、当然そのことを知っているにもかかわらず、まだ支払っていないかのような指摘をして、連帯保証人にも連絡するとまで言及されたことに憤慨され、本件申立てになったと思います。オンブズマンとしては、申立人のお気持ちは理解できるところです。

他方、市においては、システム上、支払があっても、確認できるまでには 1 週間ほどかかるため、当初は、期日までに申立人が支払っていないという前提で話をしており、更には、要綱のとおり連帯保証人に通知・請求することに言及しただけであり、規定に従った対応をしたものと理解しているようです。

お互いの顔が見えない電話においては、行き違いが発生しやすい状況であるうことは容易に想像できます。本件においても、顔を合わせて話をしていれば、申立人が期日までに支払ができなかったものの、その後に支払ったこと、また、システムでは支払から約 1 週間経たないと入金の確認できないことを、話の中から自然に了解できていたのではないかと思われる、この点については大変残念に思います。

ただ、市においては、電話対応について、多忙であったという申立人の状況を考慮し、日を改めるなどの配慮を行うことが望ましかったとの見解を示しており、オンブズマンとしても、申立人の状況等に配慮した対応を望みます。

なお、入金から確認までに 1 週間ほどかかることについては、一般市民は知らないものと思います。そのことを周知しておくことと本件のような行き違いが減るように思いますので、市においては、この点について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 3 年 4 月フォローアップ調査）

担当者が電話等で入居者に対して入金確認を行う際には、市が確認できるようになるまでに時間を要することをはじめに入居者に伝えることで、行き違いを防いでいます。

**(8) 電子証明書に関する職員の説明不足** (区市民部)

マイナンバーカードの申請中に転居したため、交付と同時に住所変更を行った。後日、確定申告で電子証明書を使用しようとしたところ、税務署から電子証明書が前住所のままで失効していると連絡があった。

住所変更手続きと同時に電子証明書暗証番号も変更する必要があるということは、説明されないとわからない。このような事例は多いようで、非常に問題がある対応だと思う。

**オンブズマンの判断** (調査結果通知：令和3年3月)【趣旨に沿い】

利便性を期待してマイナンバーカードの交付申請をしたにも関わらず、必要な時に使用できなかった申立人の憤りはもったもなことです。

市の説明によると、本来、受付担当職員が「署名用電子証明書は住所変更により失効するため、e-Tax等で利用するのであれば、新規発行が必要である」旨を説明し、必要に応じて署名用電子証明書新規発行申請書に記入していただき発行処理すべきところ、これを失念したこと、また、受付、審査担当職員の作業工程におけるチェック機能が不完全であったことが原因であるということです。

市は、本件苦情申立てを受け、事務処理マニュアルの変更届の様式について、署名用電子証明書手続の確認欄を追加し、各区に改善した様式の提供を行ったということです。

今後は、住所変更等があった場合、受付担当において署名用電子証明書に関する確認を行い、変更届の署名用電子証明書手続の有無の欄にチェックをつけることとし、その後、審査担当が従来の審査に加え、当該チェックの有無を確認するなど、受付時と交付時の各担当が確認し、審査も2回行うことで、必要な署名用電子証明書の発行漏れを防ぐと述べています。

オンブズマンとしては、カード交付の際渡される「電子証明書」及び「個人番号カード」の利用案内に詳細が記載されているとはいえ、カード本体の有効期限と電子証明書の有効期限が別であることや、パスワードの扱いや引越等に伴うカードの券面情報の変更手続など、市民にとっては複雑な内容であると感じました。その点については、市においても、カードや電子証明書関係の事務は、複雑で細かな対応が求められることから、職場研修などを通じて事務処理の再確認を行うことによって、このようなことが再び起こらないよう取り組んでいくと回答しています。オンブズマンとしても、行政として間違いなくわかりやすく市民に伝えていくことに努めていただきたいと思います。

### (9) 戸籍住民課における入力ミス（区市民部）

他市から転入した際に新しい戸籍を作成したが、名前の漢字を間違えられた。2年程前にも住民票の住所の表記を間違えられたことがある。同一人物について情報の入力ミスが2度も繰り返されたのは情報の入力方法に問題があるのではないか。同じようなことが繰り返されないようやり方を見直してほしい。

### オンブズマンの判断（調査結果通知：令和3年4月）【趣旨沿い】

市によれば、他市から郵送された届書を基に新たな戸籍を作成する入力作業の段階で、申立人の名前を誤って入力した後、届書と帳票を照合して入力の内容に誤りが無いことを確認する一次審査及び二次審査の段階で、名前の誤りに気づくことができなかつたとのことである。

さらに、戸籍謄本の交付が行われた際にも、システムを検索して戸籍謄本を出力する段階、戸籍証明請求書と戸籍謄本の内容を照合する審査の段階でも誤りに気づかず、窓口で交付した際も、申請者に戸籍謄本の内容についての確認をお願いしていなかつたとのことであり、誤りに気づく最後の機会も逸していました。

申立人の名前の誤りは、三文字のうちの一文字を正しくは偏がないのに偏のある漢字をあてたものであり、オンブズマンは、今回の入力部分のようなミスは起こりがちな内容なので、当然審査でチェックがなされていて欲しかったと感じました。

一方、住民票の住所の表記の入力ミスについては、2年程前とのことであり、苦情の原因となる事実があった日から1年以上経過していることから、オンブズマンの調査対象外となります。したがって、事実関係については調査できませんでしたが、市は、職員の確認が甘かつた可能性があるとして誤りがあつた可能性を否定していません。

市は情報の入力ミスに加え、その後の審査や確認が不十分であつたために入力ミスを発見することができなかつたとして、非を率直に認め、申立人に謝罪しています。その上で、再発防止の取組として、区において①戸籍作成の際、一次審査と二次審査の方法を変える、②転入届の受付の段階で必ず方書と地番の対照表を用いて確認を行う、③証明書の交付において1文字ずつ確認する、④証明書の交付時、請求者に氏名の確認を求める、の4つの改善策を講じるとしていますので、本件申立ては業務内容の見直しを行うきっかけになつたものと思われまふ。オンブズマンとしても、市が講じる改善策により、今後、同じような誤りが起こらないことを市に期待します。

人為的なミスでも可能な限りなくしていくよう努めていくのが行政に携わる全ての職員の責務であるとオンブズマンは考えまふ。オンブズマンは市に対し、日々の今後の事務を通じて行政への信頼を回復し維持するよう望みます。



**(10) 名刺と職員証の提示の拒否**（区市民部）

私は生活保護を受けている知人から保護事務の一切を委任されたことから、今後は全て私に対応するので本人には一切連絡を取らないよう保護課に通知した。しかし、保護課から拒否されたため、総務企画課広聴係に行き保健福祉部長との面会を求めたが、窓口の職員の対応が悪く、待たされた上、了解もなく保護課の職員を呼ばれた。そのため、対応した職員の謝罪文と総務企画課全職員の名刺の交付と職員証の提示を要求したが断られた。

**オンブズマンの判断**（調査結果通知：令和3年4月）【不備なし】

市は、申立人から広聴係に保健福祉部長との面会の要望があった際、広聴係で判断することが難しいため、広聴係長が保護課に連絡し、対応した職員が「担当課へ連絡したので少しお待ちください。」と説明したところ、申立人から突然、総務企画課全職員の名刺等の要求があったと説明しています。

オンブズマンとしては、保健福祉部長との面会の要望への対応を広聴係が判断することが難しいのは当然で、所管課である保護課に連絡したこと及び「お待ちください。」と説明した市の対応に、何ら問題があるとは思いません。申立人からすると、広聴係が検討に時間を要していたことや知人の担当課である保護課が関わってきたことへの不満から、名刺等の要求になったのかもしれませんが、これらの要求を検討するために時間を要するのは仕方がないことであると思います。

さらに、市が、名刺や職員証の提示は市民対応等の際に、担当した職員が必要に応じて身分を証明するために行うのが主たる目的であるとし、当該課全職員を対象にすることに對し、情報提供の趣旨との整合性に疑問があると判断したことは、オンブズマンとしてもやむを得ないと考えます。したがって、総務企画課長が職員の謝罪文と全職員の名刺等の提出を断ったという市の対応に問題はなかったと思います。

職員が、市民の相談や要望に真摯に対応しなければならないのは当然のことです。そこに情報や知識の違いからくる誤解などが生まれないように留意することは不可欠です。一方で、対応に時間がかかったからといって、本件のように即座に担当課全職員の名刺提出を求めるような行為は、責任を持って職務に取り組む職員をいたずらに委縮させ、行政の適切な遂行の妨げになるのではないかとオンブズマンは危惧します。