

制度発足 20 周年特集

札幌市オンブズマン 20 年のあゆみ

- 1 札幌市オンブズマン制度の導入・・・・・・・・・・ 8
- 2 札幌市オンブズマン制度のあゆみ・・・・・・・・・・ 10
- 3 歴代オンブズマン・・・・・・・・・・ 12
- 4 データで読み解く 20 年間の苦情申立て・・・・・・・・ 14
- 5 これまでの是正勧告等・・・・・・・・・・ 18
- 6 これまでの発意調査・・・・・・・・・・ 21
- 7 過去の調査事例から・・・・・・・・・・ 23
- 8 市民との交流・・・・・・・・・・ 43
- 9 寄稿 歴代オンブズマンから・・・・・・・・・・ 46

1 札幌市オンブズマン制度の導入

札幌市オンブズマン制度導入の背景

「オンブズマン」という言葉は、スウェーデン語の「ombudsman（代理人）」がもとになっており、一般的には、市民の権利と利益を守る代理人として、行政の監視を行う任務を持つ職とされています。

スウェーデンで創設されたオンブズマン制度は、1970年（昭和45年）代に入ってから急速に各国へ普及し、わが国においても、昭和54年、ロッキード事件を契機に設置された「航空機疑惑問題等防止対策協議会」（大平首相の私的諮問機関）の提言の中で、オンブズマン制度のあり方を長期的課題として検討することが必要であるとの意見が明示され、翌昭和55年には行政管理庁（現総務省）に学識経験者を中心とする「オンブズマン制度研究会」が設置されました。オンブズマン制度研究会は、昭和61年に「わが国においても、基本的には、オンブズマン的機能の導入を図るべきである。」との報告書を公表しました。

一方、地方自治体では、平成2年11月、川崎市がわが国初の本格的オンブズマン制度を発足させました。川崎市では、リクルート疑惑問題などの不祥事が発生し、行政監視・職員倫理の確立についての関心が市民の間に強まり、市民に対して「開かれた行政」を確立するために導入したとされています。

その後、他の自治体でも導入が進み、北海道では平成11年6月に道政改革の一環として北海道苦情審査委員制度を導入し、札幌市でも平成13年3月1日にオンブズマン制度を発足させました。現在、「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に加入している自治体は、札幌市を含めて34団体になります。

札幌市におけるオンブズマン制度

本市における制度導入については、川崎市の制度開始以降、様々な場面で議論がなされてきました。具体的には、平成2年の札幌市議会において、制度発足を想定した研究会的機関の設置に関する質疑がなされ、市は、札幌市におけるオンブズマン制度導入のあり方について研究することを約束し、検討を始めました。その後、福祉分野を想定した福祉オンブズマン

制度等の検討を踏まえつつ、平成11年4月には、市長が「行政サービスが的確に行われるための仕組みの一つとしてオンブズマン制度の導入に取り組み、市民の声を市政に反映するシステムを充実する。」と表明し、制度導入のための本格的な検討に入りました。また、同年11月には、市議会4会派から市長に「オンブズマン制度の早期導入に関する申入書」が手交され、制度の早期導入が要望されました。

市としては、社会の複雑化や市民の価値観の多様化という状況に対応するために、市民の立場に立った透明性の高い行政運営を行うとともに、市民と行政のパートナーシップによるまちづくりをさらに進めていくことを目的としてオンブズマン制度を導入することとし、その導入に当たっては、幅広い市民議論を重ね、様々な意見を取り入れながら検討していくことになりました。

まず、平成12年2月の市政モニター調査の結果では、オンブズマン制度についてよく知らない人が約7割となっており、市民議論の前提となるべき市民の認知度が低いことが分かりました。そこで、市民と行政が一緒に学習しながら意見交換を進め、本市にふさわしい制度作りを行うため、同年7月に北海道大学高等法政教育研究センターとの共催で「オンブズマンを考えるシンポジウム」を開催しました。また、同年8月から10月にかけて、電子会議室「私たちが考えるオンブズマン制度」を開設するとともに、「オンブズマン市民セミナー」を開催し、そのセミナー参加者から提言書「私たちが考えるオンブズマン制度」が同月26日に提出されました。

これらを受けて、同年12月、平成12年第4回定例市議会に「札幌市オンブズマン条例」を提案し、全会一致で可決、制定されました。そして、平成13年3月にオンブズマン室が開設され、札幌市のオンブズマン制度が始まったのです。

2 札幌市オンブズマン制度のあゆみ

- 平成12年7月 「オンブズマンを考えるシンポジウム」を北大と共催
- 同 8月 「オンブズマン市民セミナー」開催。電子会議室「私たちが考えるオンブズマン制度」を開設。市民セミナー参加者が札幌市に提言書を提出
～10月
- 同 12月 平成12年第4回定例会市議会において全会一致で札幌市オンブズマン条例を制定（平成13年3月1日施行）
- 平成13年3月 札幌市オンブズマン室開設（場所：札幌市中央区北1条西2丁目 オーク札幌ビル）
- 同 11月 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に加入

勧告第1号（道路幅員の確定について）
- 平成16年12月 札幌市オンブズマンに関する市民アンケート調査実施
- 平成18年4月 夜間オンブズマン開始（条例附則に基づく見直し措置）

オンブズマン事務局が（機構上）総務局に編入
- 平成19年4月 札幌市自治基本条例施行（公正で信頼の置ける行政運営の確保に向けてオンブズマンを置くことを改めて規定）
- 同 5月 オンブズマン室が市役所本庁舎15階に移転

- 平成21年4月 札幌市オンブズマン条例の一部改正（「札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例」制定により「子どもの権利救済委員」が設置されたことに伴い、相互の関係を規定したもの）
- 同 6月 勧告第2号（証明等手数料条例とその運用の不整合な状態の解消について）
- 同 8月 苦情申立て件数が累計で1,000件を超える
- 平成23年3月 制度発足10周年を迎える
- 同 6月 制度発足10周年を記念し、活動報告書（10周年特集号）を発行
- 平成25年3月 平成24年度の年間苦情申立て件数が20年間で最高の135件となる
- 平成28年6月 オンブズマン室が市役所本庁舎11階に移転
- 平成29年11月 苦情申立て件数が累計で2,000件を超える
- 令和3年3月 制度発足20周年を迎える

3 歴代オンブズマン

氏 名	職業・経歴等 (就任時)	任 期
ひろ おか とくいちろう 廣 岡 得一郎	弁護士	平成 13 年 3 月 1 日～平成 15 年 2 月 28 日 平成 15 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 13 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日	
なが い けい こ 長 井 敬 子	札幌地方・簡易裁判 所民事調停委員 人権擁護委員	平成 13 年 3 月 1 日～平成 15 年 2 月 28 日 平成 15 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日
み たに てつ お 三 谷 鉄 夫	北海道大学名誉教 授	平成 13 年 3 月 1 日～平成 14 年 2 月 28 日 平成 14 年 3 月 1 日～平成 16 年 2 月 29 日
さ とう じょう じ 佐 藤 譲 治	元会社役員	平成 16 年 3 月 1 日～平成 18 年 2 月 28 日 平成 18 年 3 月 1 日～平成 20 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：平成 17 年 3 月 1 日～平成 20 年 2 月 29 日	
ぶん せん しゅん いち 文 仙 俊 一	弁護士	平成 17 年 3 月 1 日～平成 19 年 2 月 28 日 平成 19 年 3 月 1 日～平成 21 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 20 年 3 月 1 日～平成 21 年 2 月 28 日	
すぎ の め やす こ 杉野目 康 子	翻訳家 元北海道教育委員	平成 17 年 3 月 1 日～平成 19 年 2 月 28 日 平成 19 年 3 月 1 日～平成 21 年 2 月 28 日
まえ の まさ あき 前 野 正 明	元会社役員	平成 20 年 3 月 1 日～平成 22 年 2 月 28 日 平成 22 年 3 月 1 日～平成 24 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：平成 21 年 3 月 1 日～平成 23 年 2 月 28 日	
いわ もと かつ ひこ 岩 本 勝 彦	弁護士	平成 21 年 3 月 1 日～平成 23 年 2 月 28 日 平成 23 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 23 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日	
いの うえ ひろ こ 井 上 宏 子	消費生活アドバイ ザー	平成 21 年 3 月 1 日～平成 23 年 2 月 28 日 平成 23 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日
あい ざわ しげ あき 相 澤 重 明	札幌家庭裁判所家 事調停委員	平成 24 年 3 月 1 日～平成 26 年 2 月 28 日 平成 26 年 3 月 1 日～平成 28 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：平成 25 年 3 月 1 日～平成 27 年 2 月 28 日	
み き まさ とし 三 木 正 俊	弁護士	平成 25 年 3 月 1 日～平成 27 年 2 月 28 日 平成 27 年 3 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：平成 27 年 3 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日	

氏 名	職業・経歴等 (就任時)	任 期
よし だ かよ こ 吉 田 かよ 子	北星学園大学教授	平成 25 年 3 月 1 日～平成 27 年 2 月 28 日
いわ た まさ こ 岩 田 雅 子	札幌地方・簡易裁判 所民事調停委員	平成 27 年 3 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日 平成 29 年 3 月 1 日～平成 31 年 2 月 28 日
すぎ おか なお と 杉 岡 直 人	北星学園大学教授	平成 28 年 3 月 1 日～平成 30 年 2 月 28 日 平成 30 年 3 月 1 日～令和 2 年 2 月 29 日
	代表オンブズマン：	平成 29 年 3 月 1 日～平成 31 年 2 月 28 日
ふさ がわ き よし 房 川 樹 芳	弁護士	平成 29 年 3 月 1 日～平成 31 年 2 月 28 日 平成 31 年 3 月 1 日～令和 3 年 2 月 28 日
	代表オンブズマン：	平成 31 年 3 月 1 日～令和 3 年 2 月 28 日
やぎはし ま き こ 八木橋 眞 規子	札幌地方・簡易裁判 所民事調停委員	平成 31 年 3 月 1 日～令和 3 年 2 月 28 日 令和 3 年 3 月 1 日～
はら とし ひこ 原 俊 彦	札幌市立大学名誉 教授	令和 2 年 3 月 1 日～
	代表オンブズマン：	令和 3 年 3 月 1 日～
た むら とも ゆき 田 村 智 幸	弁護士	令和 3 年 3 月 1 日～

4 データで読み解く 20 年間の苦情申立て

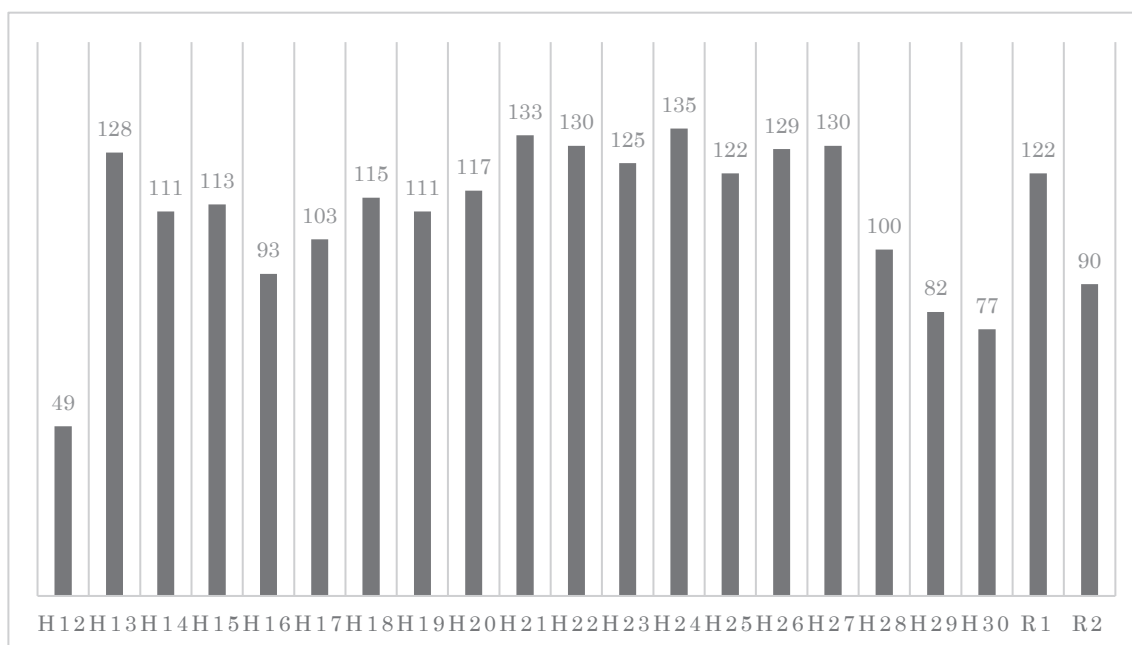
ここでは、札幌市オンブズマン制度が発足してから 20 年間に寄せられた苦情申立てを様々な角度から分析し、その傾向やオンブズマンの調査状況をご紹介します。

(1) 年度別苦情申立て件数

オンブズマン制度が発足した平成 13 年 3 月 1 日のから令和 3 年 3 月 31 日までに、オンブズマンが受けた苦情申立て件数は 2,315 件です。苦情申立てが最も多かったのは平成 24 年度の 135 件、最も少なかったのは平成 30 年度の 77 件でした（3 月のみの平成 12 年度 49 件を除く）。

1 か月の申立て件数の平均は約 9.6 件。平成 24 年度をピークとして、全体としては減少傾向にあります。

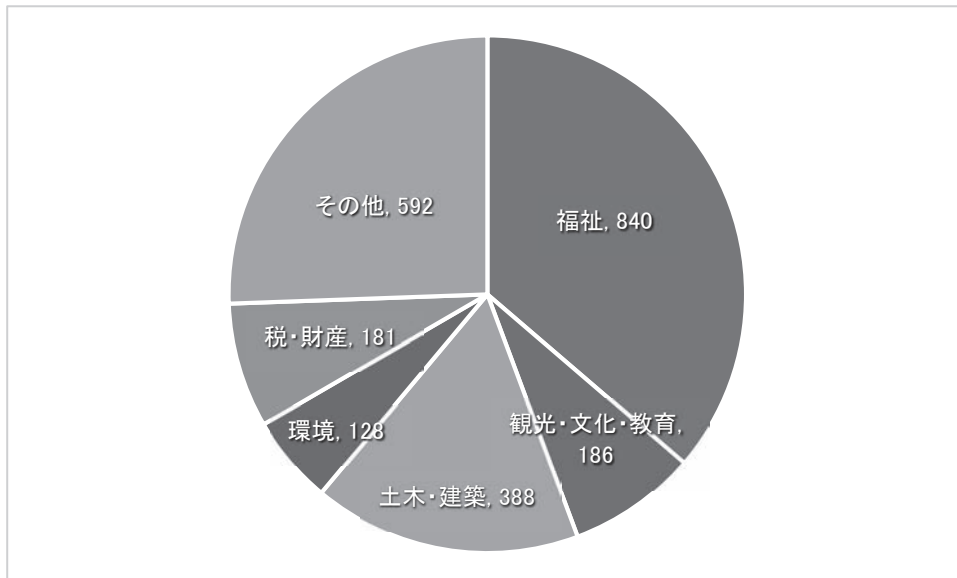
図表 1 年度別苦情申立て件数



(2) 分野別苦情申立て件数

分野別では福祉が最も多く、840件（36.3%）、次いで土木・建築の388件（16.8%）となっています。

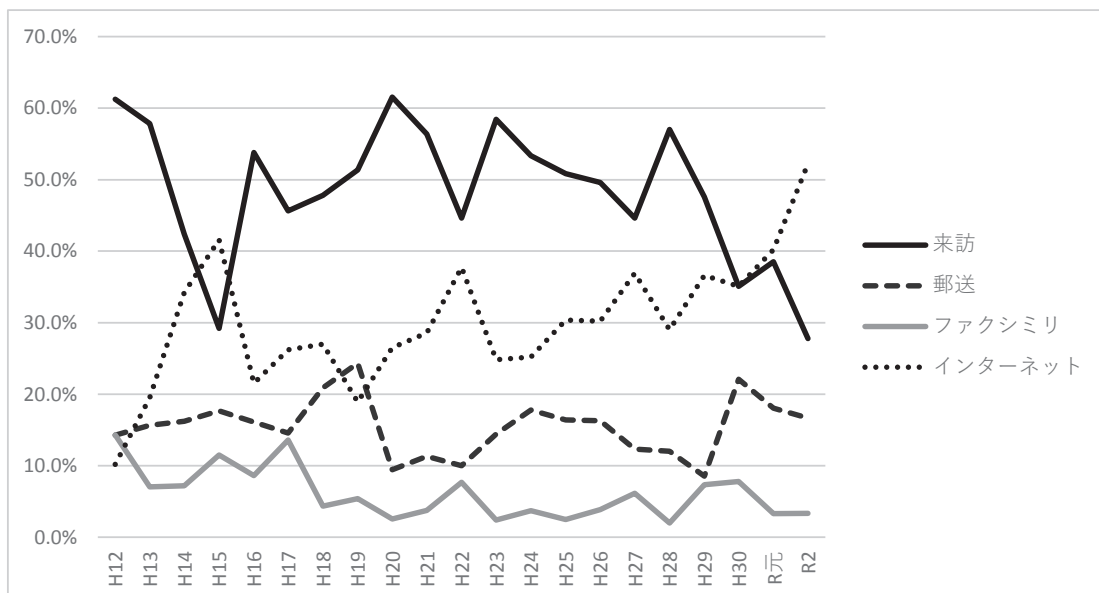
図表2 分野別苦情申立て件数



(3) 苦情申立ての受付方法

苦情申立ては、申立人が直接来訪する方法と、郵送、FAXによる方法、インターネットホームページから申し立てる方法があります。最も多いのは来訪による申立て（1,122件）ですが、近年、インターネットからの申立て（703件）が増加しており、平成30年度以降は来訪と同数あるいは上回っています。

図表3 受付方法の年度別推移



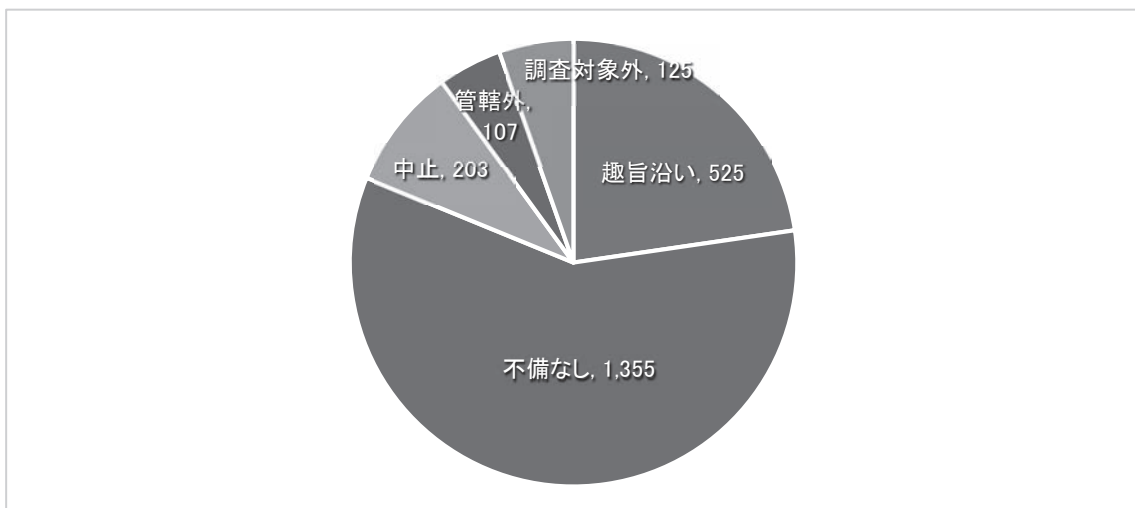
(4) 処理結果

苦情申立ての処理結果をみると、調査が終了し、その結果を苦情申立人に通知したものは 1,880 件、調査を中止した等、調査結果を通知しなかったものは 435 件です。

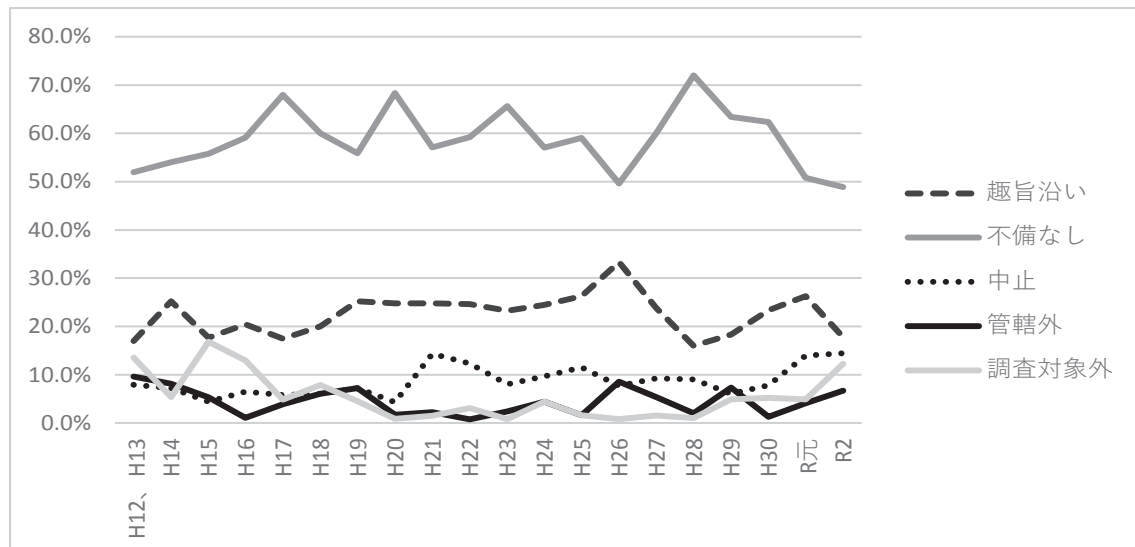
調査結果を申立人に通知したもののうち、「苦情申立ての趣旨に沿ったもの（趣旨沿い）」は 525 件（22.7%）、「市の業務に不備がないもの（不備なし）」が 1,355 件（58.5%）です。また、調査結果を通知しなかったもののうち、「調査を中止（取下げ等による）」が 203 件（8.8%）、「管轄外（市の業務外等）」が 107 件（4.6%）、「調査対象外（1年以上経過等）」が 125 件（5.4%）となっています。

また、20 年を通して、「苦情申立ての趣旨に沿ったもの」が全体の 20～30%、「市の業務に不備がないもの」が全体の 60%前後を占める傾向は変わっていません。

図表 4 20 年間の苦情処理状況



図表 5 年度別苦情処理状況

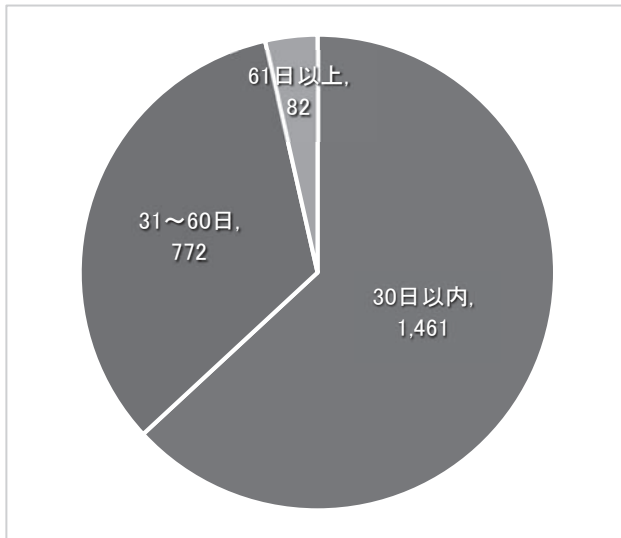


(5) 処理日数

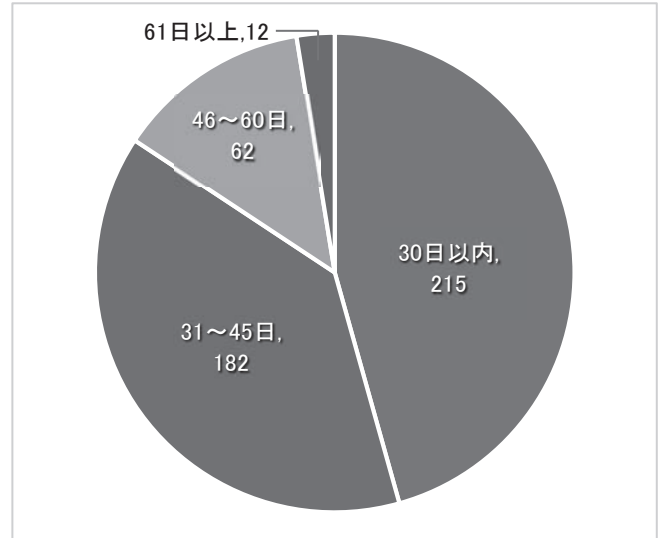
次に、これまでの苦情 2,315 件を処理日数別で見ると、30 日以内に処理された苦情が 1,461 件 (63.1%)、31 日から 60 日以内の処理が 772 件 (33.3%)、61 日以上の処理が 82 件 (3.5%) となっています。

なお、平成 28 年度からは「31 日から 60 日以内の処理」を「31 日から 45 日以内の処理」と「46 日以内から 60 日以内の処理」に細分化しています。

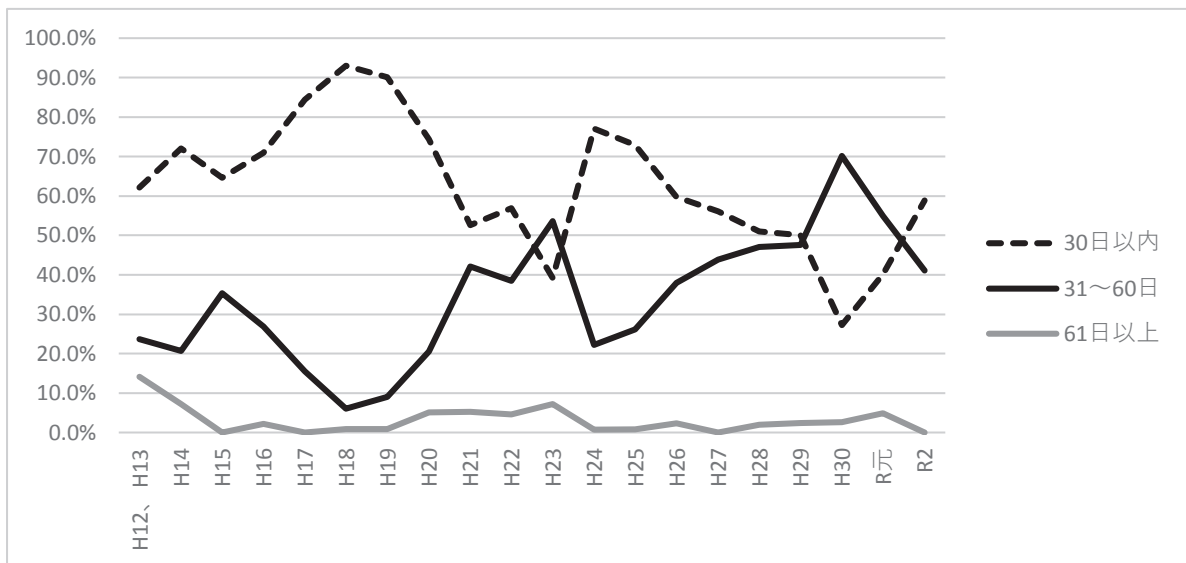
図表 6-1 処理日数状況
(平成 12 年度から令和 2 年度)



図表 6-2 処理日数状況
(平成 28 年度から令和 2 年度)



図表 7 年度別処理日数状況



5 これまでの是正勧告等

オンブズマンは、苦情に基づき調査をした結果、市の機関の業務執行に違法又は不当な点があったときには、オンブズマン条例第22条第1項に基づき、市の機関に対して是正等の措置を講じるように勧告することができ、これまでに2件の勧告を行いました。

また、調査の結果、その原因が制度そのものにあるときには、同条第2項に基づき、市の機関に対して制度の改善を求める意見を表明することができますが、これまで意見表明に至ったものではありません。

第1号

勧告年月日	平成13年11月22日
対象機関	市長（都市局）
内容	指定道路の道路幅員の確定に関する事。
是正措置等報告年月日	平成14年1月17日

第2号

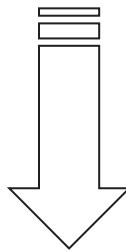
勧告年月日	平成21年6月4日
対象機関	市長（財政局）
内容	生活保護受給者からの証明書等に係る手数料徴収に関する事。
是正措置等報告年月日	平成21年7月30日 平成22年5月7日



【勧告第1号】

市民から、「建築基準法上幅員6mの道路として指定されていたが、いつの頃からか幅員4.9mの部分まではみ出して建築物が建築される状態が続き、市は法律上の義務と権限がありながらこれを是正しなかったため、交通障害や除排雪への支障といった不利益が今後も継続して発生することとなった」という苦情の申立てがあり、オンブズマンが調査した結果、建築確認完了検査手続において現地の実測調査を行っていないこと、指定道路が位置不明の状態のまま放置されていることが明らかになった。

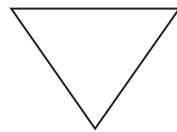
オンブズマンの判断



建築確認や建築制限の基準となる指定道路を位置不明のまま放置することは不適切であり、今後、その場所に家を建築・改築する市民に重大な影響を及ぼす。

是 正 勧 告 平成13年11月22日

建築確認から完了検査に至るいずれかの段階において、検査対象建築物の前面道路につき、明確に適合している場合を除き、概ねの幅員測定を行うこと。
市内に存在する位置不明の状態となっている指定道路について、その必要性に応じ、順次、可能な限り位置を確定させていくこと。



市の是正報告（概要）

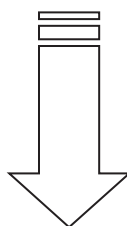
- 道路位置が明確でない道路に接する敷地において、建築相談又は建築確認申請がなされた時点で現地調査をし、前面道路幅員の測定を行う（平成13年12月3日から実施）。
- 主に、昭和47年度以前の指定道路については、台帳図上と現地での実態調査を実施し、その結果を踏まえて次のとおり改善する。
 - ① 道路位置不明の状態のもので、境界標が設置されていないものについては、関係者に対して境界標の設置を指導し、その確認を行う。
 - ② 現地において当初幅員の確保ができないものについては、現況と整合の図れる幅員により変更申請するよう関係者に指導する。

【勧告第2号】

生活保護受給者である市民から、住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明の交付手数料についての苦情申立てがあり、オンブズマンが調査したところ、札幌市証明等手数料条例とその運用が不整合な状態にあることが明らかになった。

つまり、条例では、「公の救助を受ける者又は市長が手数料納付の資力がないと認める者の請求による時」には、「(手数料)を徴収しない」としており、条例上、生活保護受給者からは手数料を徴収しないように読めるにもかかわらず、実際の運用では、生活保護受給者からの手数料について、「住民票 無料」「戸籍謄本 450円」と、証明の種別ごとに異なる取扱いをしていた。

オンブズマンの判断



この運用実態は、条例に抵触するとの疑いを免れない。
条例と運用の不整合な状態は、早急に解消すべきと考える。

是 正 勧 告 平成21年6月4日

生活保護受給者からの証明書等に係る手数料徴収に関して、札幌市証明等手数料条例とその運用の不整合な状態を解消するために、条例改正の要否も含めて検討し、その結果に基づいて速やかに必要な措置を講じること。

市の是正報告（概要）

- 不徴収に関する規定について、よりわかりやすく明確な表現に改めるため、札幌市証明手数料条例の一部を改正した（平成22年3月1日施行）。
- 今回改めて条例で規定する手数料を点検した結果、従来から生活保護受給者に対し不徴収としていた市税関係証明や住民票の写しなどに、住民票記載事項証明を加えた。
- ホームページへの掲載、証明窓口における掲示など、市民周知の強化を図っている。

6 これまでの発意調査

年度	担当オンブズマン 結果通知日	調査項目 (対象局)
H13	長井オンブズマン 平成14年1月8日	除雪パートナーシップ制度について (対象局：建設局)
H14	廣岡オンブズマン 平成14年12月13日	地図整備事業に関する境界の定め方について (対象局：建設局)
H14	長井オンブズマン 平成15年3月5日	自転車利用の増加にともない、歩行者と自転車との事故が増加している現状に対する市の取組について (対象局：市民局、企画調整局)
H14	三谷オンブズマン 平成15年3月20日	行政手続法及び行政手続条例に基づき、行政運営が公正に行われているかについて (対象局：総務局)
H15	長井オンブズマン 平成16年2月24日	都市計画において、住民意見を反映するための取組について (対象局：企画調整局)
H15	三谷オンブズマン 平成16年2月27日	冬の凍結路面对策について (対象局：建設局)
H16	長井オンブズマン 平成17年1月14日	地下鉄駅のバリアフリー化について (対象局：交通局)
H16	佐藤オンブズマン 平成17年3月30日	地震災害などにおける災害予防体制等について (対象局：危機管理対策室)
H16	佐藤オンブズマン 平成17年3月16日	消防署員が単身高齢者世帯等を対象に行っている防火訪問について (対象局：消防局)
H17	佐藤オンブズマン 平成18年3月17日	災害対策にかかる市の啓発活動による市民意識の変化に関しての把握状況について (対象局：危機管理対策室)
H18	佐藤オンブズマン 平成19年4月3日	地下鉄事業における事故の未然防止に関する取組について (対象局：交通局)
H19	杉野目オンブズマン 平成19年9月25日	外国人向けのパンフ、観光掲示板、案内標識の正確性の保持等について (対象局：総務局、交通局、観光文化局)
H20	杉野目オンブズマン 平成21年1月14日	延長保育促進事業の概要と、延長保育事業の適正な運営を確保するための市の取組について (対象局：子ども未来局)
H21	井上オンブズマン 平成22年5月20日	民生・児童委員の役割と生活保護行政支援について (対象局：保健福祉局)
H22	前野オンブズマン 平成22年11月12日	廃食油資源化推進事業における市の関与について (対象局：環境局)
H22	井上オンブズマン 平成22年12月28日	待機児童解消方策と一時保育の現状について (対象局：子ども未来局)

年度	担当オンブズマン 結果通知日	調査項目 (対象局)
H23	井上オンブズマン 平成 24 年 2 月 13 日	転居希望者へのケースワーカーの対応 (対象局：区)
H23	岩本オンブズマン 平成 24 年 3 月 19 日	市税の分割納付について (対象局：財政局)
H24	岩本オンブズマン 平成 24 年 12 月 19 日	損害賠償金の支払 (対象局：総務局)
H24	井上オンブズマン 平成 25 年 2 月 22 日	パークゴルフ場の管理運営と有効活用 (対象局：保健福祉局・観光文化局・環境局)
H24	井上オンブズマン 平成 25 年 2 月 28 日	所得激減を理由とする国保料の減免 (対象局：保健福祉局)
H25	相澤オンブズマン 平成 26 年 2 月 24 日	固定資産税の所有者が共有である場合の納税通知書の送付方法 (対象局：財政局)
H25	三木オンブズマン 平成 26 年 3 月 18 日	都市計画法違反建築物を防止する体制 (対象局：都市局)
H26	吉田オンブズマン 平成 27 年 2 月 26 日	札幌市における「自立支援プログラム」のこれまでと「被保護者就労支援事業」のこれから (対象局：保健福祉局)
H26	相澤オンブズマン 平成 27 年 3 月 17 日	ひとり親家庭への養育費及び面会交流の公的支援 (対象局：子ども未来局)
H27	三木オンブズマン 平成 28 年 3 月 15 日	札幌市職員に対する人権教育の視点から行う研修 (対象局：総務局)
H27	相澤オンブズマン 平成 28 年 2 月 17 日	札幌市のひきこもり対策 (対象局：子ども未来局)
H28	岩田オンブズマン 平成 29 年 3 月 24 日	札幌市における普通河川に設置された橋の管理状況 (対象局：下水道河川局)
H28	杉岡オンブズマン 平成 29 年 5 月 25 日	避難行動要支援者名簿作成等への取組状況と課題 (対象局：保健福祉局)
H29	杉岡オンブズマン 平成 30 年 5 月 22 日	生活保護の適切かつ効率的な執行に関するケースワーカーへの支援について (対象局：保健福祉局)
H30	岩田オンブズマン 平成 31 年 2 月 18 日	カラスによる被害と対策の周知啓発 (対象局：環境局)
H30	杉岡オンブズマン 平成 31 年 3 月 15 日	水道工事の際の関係住民への事前周知 (対象局：水道局)
R 元	房川オンブズマン 令和 2 年 4 月 14 日	国民健康保険被保険者証の送付方法 (対象局：保健福祉局)
R2	房川オンブズマン 令和 3 年 2 月 17 日	街路灯の安全対策 (対象局：建設局)

7 過去の調査事例から（各年度「オンブズマン活動状況報告書」より抜粋）

以下に、歴代のオンブズマンが実際に調査した事例を、改善がなされた事例を中心に各年度の活動状況報告書の中から御紹介します。

※掲載事例は、活動状況報告書の中から各年度につき1件、オンブズマン事務局が選んでいます。また、各年度の報告書の記載をそのまま転載することを基本としていますが、紙面の都合で一部加除修正した部分があること、すでに制度が変更されていたり市の機構が変わっていたりする場合があることを御了承ください。

平成12、13年度 廣岡得一郎オンブズマン

歩道の舗装に関する職員の対応（区・建設局）

玄関前(私有地)に施したロードヒーティングによる融雪で、歩道(市道)の舗装がはがれ補修が必要となっている。区に相談したところ、「(融雪水を適切に処理しないのは、)ごみを公道に捨てているのと同じだ」と言われたがこのような言動は慎んで欲しい。

オンブズマンの判断

担当課に確認したところ、言葉のやり取りのなかでこのような発言があったかもしれないとのこと。

このような市民に誤解を与える言動は不適切。今後はこのようなことのないよう配慮するよう要望する。

市の改善等の状況

（区）

適正な言葉使いをするよう課内に周知した。

（建設局）

宅地内の融雪水の処理は宅地内で適正に処理されるよう、下記のとおり市民及び事業者に対して啓発し、周知を図った。

○市民に対するPRについて

- ・8月10日の「道の日」に啓発文を記載したうちわを通行する市民に配布し、啓発活動を行った。
- ・「道路ふれあい月間」である8月には区土木センター、道路管理課並びに市民の声を聞く課に啓発文を記載したティッシュペーパーを置き、訪れる市民に対してPRした。
- ・広報さっぽろ9月号に啓発記事を掲載した。

○工事業者に対しての指導

「宅地内におけるロードヒーティング工事の施工に際してのお願い」という文書を関係団体に送付し、工事を施工する場合には宅地内の融雪水の処理は宅地内で適正に行われるよう周知を図った。

平成 14 年度 三谷鉄夫オンブズマン

戸籍の電算化（市民局地域振興部・区市民部）

平成 13 年 3 月の戸籍事務の電算化によって、知らない間に氏名の文字を変更された。変更に関する通知文書の意味がわかりにくく不適切。

オンブズマンの判断

通知文の記述からは、現状の字体を残す方法があることを直接知ることができない。市民にとってわかりにくく、適切な表現とは言えない。今後の改製時には「お知らせ文」の改善を要望する。

市の改善等の状況

（市民局）

担当課及び各区戸籍住民課で「お知らせ」内容を再度検討の結果、文面に次の事項を追加した。

- ・通知の文字で記録することを望まない場合の申出方法を明記したこと。
- ・住民票の文字も通知の文字となること。
- ・「問合せ先」に加えて、「申出先」も明記したこと。

（区）

窓口対応（接遇）について係内で検討し、説明の際には、これまで以上に市民の申立てに耳を傾け、市民が何を求めているかを十分理解して、分かりやすい説明を心掛ける（具体的には、専門的な用語を極力使わない）ことを再確認した。

平成 15 年度 廣岡得一郎オンブズマン

市立幼稚園の教育方針（教育委員会学校教育部）

市立幼稚園の見学会において、園児が本物の包丁を使用していたが、職員がそばに付いていなかった。このことにつき、当該幼稚園の職員に問い合わせたが、納得のできる回答を得ることができなかった。

オンブズマンの判断

市教委の作成した教育課程・指導計画の手引を踏まえて、各幼稚園が具体的な教育内容を決めている。当該幼稚園では、園児に対し、刃物の取扱い方法や使用の際の注意事項を指導すること、また、園児が刃物を使用する際は、教師の監視と指導の下で使用させることにしている。

本件においては、当該園児が刃物の使用にある程度慣れており、刃物は危険なものであると認識しているという状況の下で、教師が、最低限注意すべき点を園児に強く意識

させた上で、その取組みを見守っており、指導自体には問題がなかったと思われる。

当日は、見学会が行われていたため、園児から目を離していた場面があったものと推測される。今後は、園児の刃物の使用は、教師が管理可能な状況下で適切に行うよう希望。

また、申立人からの質問に対して、十分に説明ができなかったことは、残念。今後は、適切な説明がなされることを希望する。

市の改善等の状況

園では、今後の包丁の取扱いについて再確認し、包丁を使用している園児のそばに教師が必ず付くなど、安全への配慮を徹底するよう職員へ指導を行った。

平成 16 年度 長井敬子オンブズマン

区体育館での職員の対応（市民局スポーツ部）

区の体育館で行われる講座の受講料の納付に当たって、納付日に都合が悪かったため、納付日の前日に支払いに行ったところ、期日前なので受け取れないと断られた。

オンブズマンの判断

本件については、納付日前に受講料を受領できないという特別な理由はないように思われ、受領すべきだったと考える。市が、札幌市スポーツ振興事業団に対して、本講習会の受講料受領業務のあり方について再検討するよう促すことを希望する。

市の改善等の状況

調査結果を踏まえ、札幌市スポーツ振興事業団と協議した結果、事業団は、受講料納付期日のあり方などについて柔軟な対応に取り組むこととした。

本件においては、事前の説明不足などの要因もあると思われたことから、教室申込の際の説明の仕方などについて、より分かりやすくするように努めている。

平成 17 年度 杉野目康子オンブズマン

地下鉄駅の管理業務について（交通局高速電車部）

平成 17 年 3 月ごろ、地下鉄東豊線大通駅にあるエレベーターから、壁にぶつかるような音がするようになったため、6 月下旬から 7 月上旬にかけて、駅事務室及び交通局にその旨を申し出たが、何ら改善が見られなかった。そこで、9 月になって、エレベーター会社に直接連絡したところ、市が、当該不具合について、修理依頼などの連絡をしていなかったことがわかった。市の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

本件については、申立人が、エレベーターに乗った際に、壁にぶつかるような音がしていることに気づき、このことについて、6月下旬から7月上旬にかけて、駅事務室及び交通局総務課にその旨を伝えたとのことですが、市の回答によると、市はいずれの時点でも保守業者に連絡をしておらず、また、申立人からの申出の内容についても、記録がないため、対応した職員を特定することができなかったとのことでした。

定期点検においては、当該エレベーターの不具合を発見することができなかったとのことですが、申立人からこのことについて、2度の指摘があったにもかかわらず、適切な対応がなされなかったことは、職務の怠慢であり、施設を安全に維持管理しなければならない交通局の業務として不備があったものと考えます。

市民が善意から勇気をもって申し出たことに対しては、迅速に誠意をもって対応することが大切であり、このようなことの積み重ねにより、市民との信頼関係が醸成されていくものと思います。

今後、市においては、施設の安全管理に対する意識をより一層高めるとともに、施設に関して市民から不具合等の申出があった場合には、当該施設の状況を確認し、速やかな点検を実施するなど、必要な措置を確実にかつ迅速に行うこと、また、申出の内容や措置状況等については、記録に残すなど、責任ある対応を行うよう強く要望します。

市の改善等の状況

交通局高速電車部では、部内課（所）長会議において、「苦情等調査結果通知書」の内容をふまえ、施設の安全管理を徹底するよう周知しました。全駅職員（業務委託先職員含む。）には、駅施設の安全管理に対する意識を再認識させるため、文書（重点指導事項）により、施設の点検確認並びに確実な報告と記録の実施に関する注意喚起を行っております。

また、事業管理部総務課においても、お客様から運行や施設・設備の安全管理に関わる指摘があった場合には、速やかに主訴や対応内容の概要をまとめ、イントラネットメールで広聴担当者に情報を集約しておくよう指示したところでした。

平成 18 年度 佐藤讓治オンブズマン

F A Xによる図書の貸出予約を認めてほしい（教育委員会中央図書館）

- (1) 申立人は、耳が不自由であり、中央図書館大通カウンターで図書の貸出予約をしようとしたところ、電話連絡ができないとの理由で予約を断られた。耳の不自由な人も大通カウンターを利用できるように、F A Xか郵便で連絡できるようにしてほしい。
- (2) 地区センターや区民センターの図書室でも、中央図書館や各地区図書館と同様に、F A Xによる貸出予約を受け付けてほしい。

オンブズマンの判断

市の回答によると、市は、大通カウンターにおいて、今後は、耳の不自由な方にもご利用いただけるよう、FAXでの連絡も行うとのことです。また、各地区センターや区民センターの図書室でも、FAXによる図書の貸出予約を受け付けることにしたとのことであり、本件については、申立ての趣旨に沿った解決が図られたと考えます。

オンブズマンとしては、市が、今後、これらのサービスについて、市民に対し十分な広報を行うよう期待いたします。

市の改善等の状況**(1)の申立てについて**

電算システムの改善を行い、平成18年9月14日より、予約図書到着の連絡についてFAXでの対応を可能としております。

(2)の申立てについて

平成18年10月1日より地区センター、区民センターにおいても、上記サービスの取扱いを開始しました。

平成19年度 文仙俊一オンブズマン**札幌ドームの身体障がい者の送迎（観光文化局スポーツ部）**

昨年、申立人が所属するボランティア団体が、身体障がい者（車椅子）を札幌ドーム（以下「ドーム」という。）へ送迎した際、「身障者用駐車券」（1,000円）の予約購入が必要だと言われた。当該団体に、再度、ドームへの送迎予約が入ったため、申立人がドームへ電話で確認したところ、コールセンターの職員からやはり「身障者用駐車券」の予約購入が必要であると言われた。駐車しないのに、なぜ料金が発生するのか納得がいかない。タクシーは無料ということであり、自家用自動車による送迎も同様に扱ってほしい。

オンブズマンの判断

市によると、試合時に駐車場を利用される方については、事故及び交通の混乱防止という観点から、一律に予約購入制を採る一方で、身体障がい者の方の送迎に対応するため、「身障者用駐車券」の半券の提示があれば、特別に再入場を認めているとのこと。このような予約購入制を採用した根拠ならびに身体障がい者の方に対する一定の対応が行われていることを考えると、オンブズマンとしては、現行の駐車料金制度は、やむを得ないものと考えます。

もともと、オンブズマンが試合時の駐車場の状況を調査したところ、ドーム出入口に最も近いところに設けられている現在の身障者用駐車スペース内に、送迎のための乗降場を設けることは困難だとしても、より離れた場所に当該乗降場を設けることについては、検討の余地があるのではないかとの感想を持ちました。「駐車料金」というものは、

本来、「駐車」という行為もしくは駐車スペースを一定時間使用することについて発生するものであることから、オンブズマンは、「送迎」というあくまで一時的な停車については、可能な限り、料金を徴収しないことが望ましいと考えます。殊に、身体障がい者の方は、公共交通機関を利用することが困難であり、関係者による「送迎」がそれに代わる来場手段であることを考えると、当該乗降場を設ける必要性はより高いものと思われる。

市が、膨大な来場車の誘導・管理について、市民が安全に公共施設を利用できるように綿密な計画を策定し、関係機関と連携を図る等、地道な努力をしていることは、オンブズマンとしても、十分理解しましたが、市民の要望に可能な限り応えるべく、駐車場への車の進入経路の見直し等も含めて、上記の点について改めて検討していただくよう希望します。

市の改善等の状況

札幌ドームでは、平成20年3月5日からコンサドーレ札幌開催試合、北海道日本ハムファイターズ開催試合をはじめとする各イベントにおいて、身体障がい者用駐車場の一部を送迎車両による乗降場所として使用することにより、送迎車両の受入れを開始しました（イベントによっては送迎ができない場合、または、駐車場を営業しない場合があります。）。

ただし、迎えに来る車両の待機場所には限りがあることから、事前予約制とし、その対象を「身体障がい者手帳」「療育手帳」「精神障がい者保健福祉手帳」「いつくしみの手帳」「被爆者健康手帳」のいずれかをお持ちの方のみとしています。

平成20年度 杉野目康子オンブズマン

敬老パスに関する追加申請と引換券の未着に対する区の対応（区保健福祉部）

敬老パスの追加申請の締切日当日に区に電話で追加申請をしたところ、既に締め切ったので受け付けられないと言われたが、結局、申請は受理された。

しかし、今度は、パスの交付引換券が届かなかった。区に確認したところ、既に発送済みであるというだけで何の対応もしてくれない。引換券の再発行を依頼したが、パス受取りの締切日当日であるにもかかわらず、締切りを過ぎたとして再発行を拒否された。

郵便物の未着という特殊事情があるのに、冷淡な対応をし、2度にわたり締切日当日に締切りを理由に申請や相談に取り合わない区の対応には不満である。

オンブズマンの判断

追加申請時の対応について

区の説明によると、追加交付申請で敬老パスの枚数を増やす場合は、改めて申請書の提出を要するが、当日が締切日であり、郵便でのやり取りでは間に合わず、また、申立人も直接区役所に出向けないということだったため、対応方法について本庁担当部局に

確認する必要がある、直ちに対応できなかつたとのことで、申請受付を拒否したものではありませんとのことです。

オンブズマンとしては、結果として同日中に申請が受理されたことを考えれば、区への対応は特に不適切とは言えません。

納入通知書（引換券）の未着に対する対応について

区は、申立人から再三にわたって納入通知書が届かない旨の連絡を受けていたにもかかわらず、家の中を探すよう助言するのみで、再発行の可能性について説明していないなど、適切な対応をとったとは言えません。また、再発行の依頼についても、再申請が必要ですが、既に申請期限を過ぎていることなどを理由に拒否しています。しかし、既に正式な手続きに則って申請が行われているのに、納入通知書が手元がないことに関する申請者本人の過失の有無等も考慮することなく、再度の申請がなければ納入通知書を再発行せず、さらには、その再申請も、たとえ受取期限内でも申請期限を過ぎているときには受け付けないという扱いをしていることには大いに疑問が残ります。そして今回、申請期限を経過したことを理由に、申立人の数度にわたる要請を拒み続け、申請を受け付けなかったことは、余りに人間味を欠いた機械的な対応であると言わざるを得ません。

高齢者の外出を支援し、明るく豊かな老後の生活を送ってもらうことを目指してこの制度が設けられたことを考えると、著しくルールから外れた場合を除いて、市は、活動的な日々を送る意欲を持った高齢者の希望にできる限り沿う努力をしなければならないのではないのでしょうか。

なお、今回の調査を通じて、市は、再発行の際の取扱いについて改善が必要であるとの認識を強め、敬老パスの受取期限内であれば、再申請を受け付け、再発行ができるように取扱いを変える方針とのことです。オンブズマンとしては市のこの方針を評価し、今後の取組に期待します。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

納入通知書再発行の電算システム処理日を1日増やしたうえで、日程の見直しを図り、電算処理による納入通知書の作成期限を大幅に延長しました。また、電算処理日程に間に合わなかった場合は、納入通知書を手書きで再発行できるように変更しました。

これにより、これまで対応しきれなかつた電算処理終了後の納入通知書の再発行について、受取期限の最終日まで全て対応できるよう改善しました。

平成21年度 岩本勝彦オンブズマン

戸籍謄本等の郵送請求への対応（区市民部）

道外の法人であるが、札幌市の区役所に戸籍謄本を郵送で請求したら、不備があつたので交付できないとして、書類が返送されてきた。請求に必要な書類は市町村によって異なっており、大抵の行政機関では不備があれば電話をくれている。時間的な損失が大きいので、業務改善を要望したい。

オンブズマンの判断

オンブズマンは本件における対応に改善すべき点があると判断します。

確かに、申立人による請求には記載や必要書類に不備があったため、証明を交付できないこと自体は問題ありませんが、電話を架けて説明し、欠けている書類を郵送するよう求めたり、もう一度適正な書類によって請求をし直すよう求めたりできたのではないのでしょうか。

市は、不備な請求をした者が個人であった場合には、不慣れなことが多いため電話を架けて対応を求めている、とのこと。法人の場合は、請求に慣れていることが多く交付できない理由を記載して返送すれば適正に請求できると考えている、と市は説明していますが、電話をしない理由としては不十分であると考えます。

職員が多数の証明請求への対応に追われていることは理解できます。しかし、請求に不備がある法人の請求者が、電話を架けることが不可能なほど多い、とは考えられません。むしろ、時間の削減や再び不備のある請求をされる可能性が低くなることも考えられ、行政の便にも資するように思われます。

オンブズマンは、郵送による証明の請求に不備があった場合、請求者が個人であろうと法人であろうと、電話を架けて事情を説明し対応を求めるよう、市に要望します。なお、全区の戸籍住民課の課長会議や係長会議等で周知徹底を図る等、全市に渡って統一的に改善がなされることを望みます。

市の改善等の状況（フォローアップ調査） ※平成 21 年 11 月現在

郵送による証明の請求に交付できない程度の不備があった場合、個人か法人かにかかわらず事前に架電して、不備について具体的に説明するよう取扱いを改善しました。このことについては、全区で統一的な取扱いとすることを確認しました。

平成 22 年度 前野正明オンブズマン

インターネット公売の物件情報（区税務部）

区の公売物件のネットオークションに参加し、デジタルカメラを落札したが、送られてきたカメラは本体の部品が抜き取られた状態で使い物にならないガラクタだった。区に電話したら、「オークションの説明書に本体のみと書いてあったでしょう。」と、買った方が悪いような言い方だった。「本体のみ」とは、ネットオークションでは、「説明書やオプション付属部品が無い」という意味である。使用できないものを商品として出品するのは非常識と言うか、良心的でない。信用すべき公共機関が、使えないものをオークションに出品することが理解に苦しむ。

オンブズマンの判断

官公庁にはネットオークションの出品者として高い信頼性が求められます。

区は、本件物件について、サイズや重さとともに「商品名、ソフトケース付。動作確認

をしておりません。本体のみでコード類はありません。」との情報を掲載した、そして、本件物件は滞納者から差し押さえたものであり、メモリーカードには個人情報が含まれている可能性があるため区の判断で付属しなかった、と説明しています。オンブズマンは参考までに、他市町村が出品するデジタルカメラの物件詳細情報を確認してみましたが、その記載内容は分かりやすく、入札者が入札を判断する材料が多く提供されているように思われます。また、本件物件の記載内容は、札幌市のマニュアルに照らしてみても不十分であると思います。オンブズマンは、区には、入札者にとって不利益となる事項も含め、判断材料を積極的に記載する責任があると考えます。

なお、現在、市に、公売に関する苦情に一括で対応する部署はなく、それぞれの部局で対応しているとのこと。オンブズマンは、ネットオークションについてどのような苦情があるのか把握することで、苦情を未然に回避する方策を検討する機会が得られると考えます。オンブズマンは市に対し、ネットオークションが今後増加するであろうことを考慮し、ネットオークションを含む公売に関する苦情を全市的に把握できるような仕組みの構築を要望します。

市の改善等の状況（フォローアップ調査）

※平成 23 年 4 月現在

公売物件の情報は、極力詳細に記載するよう各市税事務所へ依頼をし、「公売物件の情報記載例」にも情報を極力詳細に記載するよう文言を追加しました。また、市税に係るインターネット公売に関する苦情を受けた際には、「苦情処理票」を提出するよう各市税事務所へ依頼をし、税政部納税指導課において苦情を全市的に把握することとしました。

平成 23 年度 井上宏子オンブズマン

パークゴルフ場の利用環境（区土木部）

私は、河川敷にあるパークゴルフ場を利用しているが、コースに下りるための階段の位置が分かりにくいことから、草を踏んで坂を下りているため、すべりやすく、非常に危険である。分かりやすい場所に階段を作るか、コースの位置を替えるなどの対応をしてほしい。

また、自転車でパークゴルフ場に行っているが、駐輪場がなく、土手の上にある溝に止めているため、上り下りも大変である。近くに平らな場所もあるが、人気（ひとけ）がないため、パンクさせられるなどのいたずらも多いようである。人通りが多く、目につく場所に駐輪場を作してほしい。

オンブズマンの判断

オンブズマンが現地に行って調査したところ、第 1 ホールに下りるための階段が少し離れた場所にあり、自転車が道路脇の草地にある溝に停められている様子を確認いたしました。

ところで、市が本件申立てを受けて現地調査を行ったところ、第 1 ホールは、北海道

の許可を受けていない、当初とは異なる場所に造られていることが分かったとのことです。当パークゴルフ場は、造成されてから10年以上が経過しているにも関わらず、今日まで、現状を把握できていなかったことについては市としての管理・監督が不十分だったと言わざるを得ません。

市は早急に現状を把握し、次のいずれかの対応をお願いしたいと思います。

[改善案A]	[改善案B]
第1ホールを本来の場所へ戻す。	第1ホールを現在の場所に残す。
<p>こうすることにより、第1ホールとコースに下りるための階段についても、適正な位置関係になると考えます。</p>	<p>この場合、利用者の安全についてきちんと検討したうえで道への許可申請を行ってください。</p> <p>また、危険防止のため、利用者に階段を使用してもらうよう、周知を徹底してください。</p>

次に、駐輪場についてです。現在のように、いろいろな場所に駐輪されている状況は、通行者にとっても利用者にとっても良いことではありません。簡易な駐輪場所の確保等について、早急に具体的な検討をしていただきたいと思います。

市の改善等の状況 ※平成24年5月フォローアップ調査

当パークゴルフ場の第1ホールにつきましては、内部で検討を行い、維持管理の委託先や北海道との協議を重ねた結果、当初設置が予定されていた場所へ移動することとしました（オンブズマンの「改善案A」で対応）。

それまでは、引き続き、危険防止のため、階段を利用してもらうよう、注意喚起の看板を設置して利用者の安全確保に努めてまいります。

また、駐輪場については、北海道と協議した結果、札幌市が草刈り等を行うことで階段の近くに広場を設け、スペースを確保することとなりました。

今後も当パークゴルフ場の管理状況について、実際に現地を確認するなど、良好な管理運営に努めてまいります。

平成 24 年度 岩本勝彦オンブズマン

市の残土置場から飛んでくる粉塵の被害（建設局土木部）

私の会社が経営する集客施設の近くに、市が建設残土を置いている場所があるが、そこに火山灰が高く積み上げられるようになってから、粉塵が施設に飛んでくるようになった。

その粉塵のせいで、ICカードシステムが故障し、修理のために多額の費用がかかるなど、損害を被っている。

市に伝えたところ、①火山灰残土にシートをかける ②防塵剤をまく、と回答されたが、シートが風で捲れて意味をなさない状況である。

市は、システム基板に入り込んだ粉塵が建設残土置場から飛んできたものかどうか分からないと、因果関係を認めようとしない。

残土の飛散と我が社の被害の因果関係を認め、損害を賠償してほしい。

オンブズマンの判断

市は、申立人の会社から被害の連絡を受けた後、火山灰残土にシートをかぶせ、粉塵の飛散防止策を取っており、シートが風で捲れる度に修正しているとのこと。

しかしながら、シートによる被覆状態が決して十分でないことは、申立人の言うとおりです。

被覆実行後に、申立人が撮影した現場写真や、オンブズマン自身が残土置場に赴き見分したところでは、シートは捲れたままになっておりました。

市は、シートによる被覆状態について、委託業者任せにせず、常に確認することを心がけるべきです。

市の対応として、①施設に飛来付着した粉塵が、市の残土置場からのものなのかどうか、特定できておらず、②残土から飛来した粉塵が施設の機器に付着したとしても、機器の不具合との因果関係が不明であること、を理由に、現時点において応じていないのは正論と言えます。

オンブズマンとしては、これらを踏まえ、市に対して、今ひとつ柔軟な対応策を講ずることができないか検討することを望みます。理由は、以下のとおりです。

施設と建設残土置場の位置関係や距離、残土の堆積状況からすると、その残土から生じた粉塵が大量に施設に飛来し、機器に付着していることは間違いないと思われます。近隣の農地からのものも考えられますが、残土と比較すれば、その程度はかなり低いものと考えられます。

そうであればこそ、市は、通報後ただちにシートによる被覆や砂利の敷設を実施し、防塵ネットを設けたものと言えましょう。

電子部品を用いた機器が、目に見えないような極めて微細な粉塵に極めて弱いことはよく知られているところです。

オンブズマンが施設の器具を見分したところ、土砂より生じた微細な粉塵の存在を確認しました。細かな粉塵が機器の不具合に、何らかの影響を与えている可能性、蓋然性は極めて高いように思えます。

市の前記対応に問題はないとしても、施設へ飛来している粉塵の特定などの究明と、それに要する費用や段取りについて、申立人との間で、もっと柔軟な対応もあり得ると考えます。

そのことによって、市が他から咎められるような事態となる可能性は低いと思われま
すし、市の顧問弁護士が申立人側との協議を示唆しているとのことですが、これはオン
ブズマンの意向と通底しているものとも思えます。

市の改善等の状況 ※平成 25 年 5 月フォローアップ調査

本件の申立て以降、現場では防塵対策を今まで以上に十分に行い、粉塵が飛散しない
ように心がけています。

今後、土砂を置く場合は、散水の強化、防塵剤散布の強化などの防塵対策を、これま
で以上に注意して行っていきます。

なお、本件施設への影響について、市が調査や検証を行うことを検討しましたが、原
因の特定に必要な分析や鑑定を行うとした場合、それにかかる費用や効果の面で問題が
多いことが分かり、現時点では難しい状況です。

建設残土の粉塵と機器の不具合についての因果関係が明らかになるか、あるいは裁判
で決定されたなどの場合には、補償を含め誠実に対応していきたいと考えています。

平成 25 年度 吉田かよ子オンブズマン

違法な道路占有物に対する対応（区土木部）

ガソリンスタンドの隅切り部分にある屋外広告物から、約 1m の照明器具が道路部分に飛び出
しており、道路上空を占有している。私は、それが違法であることを確認したうえで、土木セン
ターに連絡し、改善を求めた。

その後、土木センターの担当職員から連絡があり、会社は違法であることを認めているが、休
みのために対応に日数がかかるとのことであった。しかし、それからもう 1 か月も経っているの
に何ら改善されていない。

オンブズマンの判断

オンブズマンは現地調査を行い、本件看板に取り付けられている照明器具が歩道の上に
突き出ていることを確認しました。

道路に一定の物件等を設置して道路を継続的に使用する場合、その道路の管理者の許
可を受けなければなりません。市が申立人からの連絡を受けて調査した結果、本件照
明器具は、道路占用許可がなされておらず、無許可であることがわかりました。

市によりますと、今後、道路パトロールによって状況を注視していくとともに、当該
会社から適法に占用許可申請があった場合は、照明器具に対する安全上の配慮を図るよ
う指導した上で占用許可をしていくとのことでした。

市は、申立人から連絡を受け、現地調査を行ったり、本件看板を設置した会社に対し、歩道に突き出ている照明器具の撤去等の改善を指導しています。しかし、その後、本件申立てを受けるまでの間は当該会社と接触したり現地を確認したりという対応は行っておらず、申立人が本件について、市の対応が遅いと感じられたのは無理もないことのように思います。

冬になると、照明器具に積もった雪やつららが歩行者に落下する可能性は十分考えられますし、台風など、非常に強い風が吹いたときに、照明器具が飛ばされ、それが歩行者や自転車・自動車にぶつかる危険性もあります。現在、当該会社では、照明器具の改善等の対応の検討を業者に手配済みとのことですが、市におかれては、これらの改善が速やかに、そして、確実になされているかの確認を適切に行うとともに、当該会社から許可申請がなされた場合は、安全上の配慮がきちんとなされているかの確認をしっかりとさせていただきたいと思えます。

市の改善等の状況 ※平成 26 年 4 月フォローアップ調査

無許可のガソリンスタンド照明器具については、再三にわたる改善指導の結果、道路にはみ出さない形の照明に交換されたことを確認し、その旨申立人に連絡しました。

平成 26 年度 相澤重明オンブズマン

不適切な公園の管理（環境局みどりの推進部）

私は都心にあるこの公園を利用しているが、公園内に剪定した木の枝、落葉、池のヘドロなどが野ざらしにされ、悪臭を放っている場所がある。これまで市に対し状況の改善を申し入れているが、何の説明もなく、対応もなされていない。8月中旬にも善処を申し入れたが、何ら対応されず、無視されている。同公園は多くの人々が訪れる公園であり、このような美観を損ねる状況は札幌市のイメージダウンにつながるので、改善してほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 26 年 9 月）

市によれば、刈り取った草、木の枝、落葉などの堆積物は、これまでゴミとして廃棄してきたが、化学農薬の使用を極力抑制し、園内植物のリサイクルの観点から、これらの堆積物の堆肥化やチップ化に取り組み、その一環として公園内の樹林地に、これらの堆積物を敷きならして腐植層を形成し、樹木の育成を保ってきたとのこと。しかし、供給過剰の状態となったまま、樹林地に堆積する状況になったとのこと。今後は、余剰分の堆積物について、収容能力を備え、受け入れ可能な他の公園へ搬出することとして、9月上旬にこの堆積物を他の公園へ運搬、撤去したとのこと。

オンブズマンが現地調査を行ったところ、木の枝や落葉の堆積物が山になっている状況ではなく、樹林地に敷きならしてあり、特に異臭がしているということもありませんでした。公園内には、樹林地の地面に園内で集めた枝や葉を敷きならした理由について

説明する看板が樹木に取り付けられていましたが、これだけでは、不十分のように思いました。公園の案内パンフレットなどに掲載して、広く園内植物のリサイクル化に取り組んでいる旨を周知し、市民の理解を求めても良かったのではないかと思います。また、この堆積物のリサイクル化が間に合わず山積みになるとしたら、公園としての美観を損ねるであろうことは容易に想像できます。このたび余剰分を収容できる他の公園に堆積物を運搬、撤去したことは適切な措置であったと考えます。

市の改善等の状況 ※平成 26 年 11 月、平成 27 年 4 月フォローアップ調査

公園で発生した落葉等は、堆積ピットに収容するとともに、清掃の頻度を増やし、景観の改善に努めています。また、樹林地下の雑草防止のため、落葉等の敷きならしをする際に、みどりのリサイクル活動であることを看板及びホームページを活用し、市民に周知しています。本件公園で使用するもの以外の落葉等は、他の公園に搬出し、無駄なストックは行わないようにしています。

平成 27 年度 三木正俊オンブズマン

区体育館における受動喫煙の被害（観光文化局スポーツ部・保健福祉局保健所）

区体育館の喫煙所が、休憩室内にある子どもの遊び場に隣接しているため、受動喫煙（特に子ども）の被害が生じ、改善を求めた。しかし、①完全禁煙ではなく分煙は市からの指導、②予算的にも場所的にも現在の位置以外には作れない、③利用者で喫煙したい側の利益もある、という説明がスポーツ部及びさっぽろ健康スポーツ財団からあったので、あきらめていたが、その後、館内掲示の「利用者の声」で受動喫煙防止に対する要望が出ていたため、再度、スポーツ部に電話で完全禁煙の要望をしたところ、上記理由が繰り返された。受動喫煙が合理的範囲でほぼ完全に排除されるまでは完全禁煙にすべきではないか。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 27 年 10 月）

札幌市受動喫煙防止対策ガイドライン（第二版）では、受動喫煙防止対策の基準として、最も適切な方法を「全面禁煙」とし、次善の方法を「完全分煙」と明記しています。区体育館の喫煙室は室外にたばこの煙が漏れないように構造上の工夫はされていますが、喫煙室の混雑状況や扉の開閉等により煙やにおいがロビーに流れ出すことも認められ、このような事実を区体育館の管理者も認めています。ガイドラインにおける完全分煙の要件②（喫煙室から非喫煙場所にたばこの煙やにおいが漏れないようにすること）を満たしているという評価は困難であるように思われます。

また、喫煙室がキッズスペースに隣接するという配置状況が適切でないのは明らかであり、この配置状況を解消する方向での早急な対策をお願いしたいと思います。

健康増進法第 25 条においては、多数の者が利用する施設の管理者は、受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならないとされています。

平成22年の厚生労働省健康局長通知「受動喫煙防止対策について」（以下「局長通知」という。）は、受動喫煙による健康への悪影響について、「科学的に明らかとなっている。」と明言しています。また、公共的な空間において、原則として全面禁煙であるべきだと明言し、例外として、全面禁煙が極めて困難な場合等においては、効果的な分煙も認めています。ただし、その場合にも、将来的には全面禁煙を目指すことを求めるとしています。

このようことから、喫煙者の権利・利益を持ち出して全面禁煙を否定し、受動喫煙を完全に防止することは困難である完全分煙を選択するのは、不合理であると思われます。しかも、全面禁煙の例外である「全面禁煙が極めて困難な場合」に区体育館が該当すると認めるべき事情も想定することは困難です。

平成17年に発効し、日本も締約国である「たばこの規制に関する世界保健機関枠組条約」（以下「条約」という。）においても受動喫煙の害について科学的に証明されていることが確認され、条約ガイドラインにおいて、締約国に対し受動喫煙防止策として、屋内の公共の場ではすべて禁煙とすることを求めています。局長通知は、このように条約により締約国である日本に課せられた義務に基づき発せられていることの重みを再確認すべきです。したがって、健康増進法第25条は、努力義務であるから、受動喫煙防止のために必要な措置を講じないでよいという解釈は成立せず、受動喫煙による健康被害に関する科学的知見や喫煙及び受動喫煙をめぐる時代状況の変化等を踏まえた適切な措置が義務付けられていると考えられます。

札幌市体育施設条例によると、市は市民の心身の健全なる発達を図るため、すなわち市民の健康増進を一つの目的として区体育館を設置していると解されます。このような体育施設において、受動喫煙を完全には防止しえない状態を肯定し、さらには、喫煙所を設けることにより喫煙を推奨しているとも受け取られかねない状況を作出することには違和感を禁じ得ません。

以上のことから、オンブズマンとしては、市の体育施設については、次善策とされている完全分煙ではなく、受動喫煙防止策として最も適切である全面禁煙を早急に実現すべきであると考え、少なくとも近い将来に全面禁煙が実現できるように段階的な方策を進めるべきと考えます。

市の改善等の状況 ※平成28年4月フォローアップ調査

平成27年12月1日（一部施設は11月24日）から、体育館・温水プール等について建物内全面禁煙とし、指定管理者であるさっぽろ健康スポーツ財団へ通知するとともに、ホームページなどで利用者への周知を図りました。財団においても、施設内にポスターを掲示するなど、利用者への周知徹底を図りました（観光文化局スポーツ部）。

スポーツ部所管の屋内型体育施設を禁煙施設とすることについて、随時情報交換と情報共有を図り、禁煙施設への移行を指示しました。また、受動喫煙防止の普及啓発のため、平成28年3月に、ポスターとリーフレットを作成し、市所管施設や関係企業にて掲示及び配架を行いました（保健福祉局保健所）。

市税の口座振替申込みに係る対応（財政局税政部（市税事務所））

後見人として母の市税を納付するため、市税事務所に税の口座振替依頼書を提出した。名義相違のため銀行の承認が得られなかったため新しい依頼書を提出してほしいと市税事務所から連絡があったため、銀行で記載方法の説明を受けた。取扱い開始期欄に第 2 期と記載したところ、銀行の職員から、引落しが間に合わないと思われるので、第 3 期からと書き直すように言われ、訂正して提出した。

8 月下旬に、銀行で第 2 期分を納付書で納付したが、口座からも第 2 期分が引き落とされてしまった。9 月上旬に「過誤納金還付通知書」が届き、10 日前後で振り込まれるとあるが、まだ振り込まれていない。一連の経緯について、担当者のミスだと言われても何か納得がいかない。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 28 年 10 月）

申立人は母親の成年後見人ですが、母親の銀行口座の名義に成年後見人の表示がなかったため、口座振替依頼書は承認されず返戻されました。

市は、申立人からの再提出後、第 3 期と訂正されていることを確認した上で、これまで申立人が第 2 期からの口座振替を希望していたことから、第 2 期から行うこととしました。この際、申立人に電話をかけたものの、申立人が不在だったので、電話に出た方に、第 2 期から口座振替を開始する旨の文書を送るので、申立人に内容を確認していただくよう依頼したとのことです。

しかしながら、申立人は口座振替の開始を第 3 期に訂正していることから、第 2 期から口座振替を開始することについては、申立人本人から確認をとっておくべきであったと考えます。

過誤納金還付通知書の記載については、通知日から 10 日前後かかって振り込まれるという意味であったものの、確かに誤解を招く表記であることが窺えます。市では、今後、表記の修正について検討していくことを考えているとのことです。

また、今後高齢者の増加に伴い、このような成年後見人名義に係るケースも増えていく可能性があります。口座振替のご案内の中に、口座名義の記載方法等についてひとこと注意喚起が付記されていると、より手続がわかりやすくなるのではないかと考えます。

市の改善等の状況 ※平成 29 年 4 月フォローアップ調査

申請者の意思を尊重し、口座振替依頼書の記入どおりの処理を基本とすることを再確認しました。

通知書に記載する文言を「本通知書の発送日から 10 日前後で振り込まれる予定です。」との表現に改めました。

平成 29 年度 岩田雅子オンブズマン

障害者手帳の更新（区保健福祉部）

私の障害者手帳の有効期限が1月末だったため、12月末に区役所で更新の手続をしたが、期限内に決定されず、そのため助成などが受けられなかった。区役所に問い合わせたところ、更新手続は3か月前から受け付けており、私の場合は1か月半かかると説明された。更新手続が3か月前からできるという説明はしおりに書いてあるが、1か月前では間に合わないことは知らされていない。他の区では1か月前でも間に合っているとの話を聞いており、同様の対応をしてほしい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 30 年 3 月）

市の説明では、通常は申請後 20 日から 28 日程度で更新を決定していますが、本件では、年末年始の閉庁日があったことに加え、年金センターへの照会に対する回答に時間がかかったために、期限内に決定ができなかったとのことです。また、障害者手帳の更新手続は、どの区も同様とのことです。

オンブズマンが確認したところ、国が定めた要領には、交付の可否の決定を概ね 1 か月以内に行うことが望ましいとあり、また、市の事務は通常の業務のマニュアルに沿って行われていることから、手続に不備があったとまでは言えません。しかし、年末年始など閉庁日が長く続く場合などには、照会の頻度を通常より多くするなどの対処をする余地はあったのではないかと思います。

また、障害者手帳の記載について調べたところ、更新申請が可能な年月日や有効期限の 3 か月前から申請ができることは書かれていますが、手続に要する期間や、期限が切れた場合の他の助成制度への影響についての注意等の記載はありませんでした。そのため、他の区では 1 か月以内で更新できていると聞いた申立人が、1 か月前に申請をすれば間に合うと考えた気持ちも理解できます。

市によると、申請時や問い合わせがある度、「手続に 1 か月から 1 か月半かかる」と口頭で説明していることですが、次の手続までに期間があるため、この説明を申請者が失念してしまう可能性は否定できません。口頭の周知だけでは十分とは言えないと思いますし、手帳の期限が切れた場合の不利益についても周知し、余裕を持って更新手続を促すことが必要であるとオンブズマンは思います。

市も、今後は、説明紙を作成し、手帳の交付時などの機会に情報提供をする等の案を検討しているとのことです。また、閉庁日が長く続く場合等は、年金センターへの照会頻度を増やすとのことです。今後は、どのような時期に申請があったとしても、手続期間に影響することがなくなることを期待します。

市の改善等の状況 ※平成 30 年 4 月フォローアップ調査

3 月より照会頻度を月 2 回から週 1 回に増やし、閉庁日が長い場合も、適切な期間で処理しています。説明紙は、関係部署と調整し近々実施できるよう進めています。

トンネル警報表示板の位置（建設局土木部）

私が市内のトンネルへ向かって車を運転していると、警報表示板に「トンネル内火災発生」又は「トンネル内進入禁止」の表示があり、赤色灯が点滅していた。私は見落とす寸前に警報表示板に気づき、急停車し路肩に車を停めたが、後続車は次々とトンネルに進入した。幸い、車両火災等の重大事故ではなかったことが、後に判明したが、仮にそのような事態が発生すれば大惨事になる。

そこで、市に対し警報表示板の設置位置を移すことを求めたが、規定に沿った設置位置になっているという理由で断られた。この市の説明には納得できない。当該トンネルの警報表示板は、いずれも車道へ張り出していない。加えて、出入口の一方には電柱等が複数設置され、左カーブであることから、警報表示板の視認をさらに低下させている。運転者は前方を見て運転しており、警報表示板が車道から離れていれば見落とす可能性がある。

警報表示板の位置が不適切なことにより、事故に巻き込まれる恐れがあり、不安である。警報表示板を適切な位置に設置してもらいたい。

オンブズマンの判断（調査結果通知：平成 30 年 10 月）

オンブズマンは現地調査を実施し、警報表示板の視認性を確認しました。トンネルの出入口のうち一方は、左カーブの歩道の縁石付近に沿って並ぶ電柱等に視界が遮られて、視認しづらい状況と感じました。もう一方の出入口側は、右カーブであることから、前者ほどの視認の困難さはなかったものの、状況は同じでした。オンブズマンが目にしたのは信号機や道路標識の高さと比較して、警報表示板が高い位置に設置されていたことです。普通車や小型車では目線の位置から大きく上部に設置されているため、前方車両や道路事情に留意しながら警報表示板を視認することは難しいと感じました。最も重要な要素である視認性が低いことから、警報表示板としての機能が十分に発揮されておらず、運転者が警報表示板を見落とす可能性は否めません。

これに関して、市は、現位置の警報表示板だけでは、安全性を確保することは不十分であったとして、予告看板、信号ランプや補助警報表示板等の設置を検討し、実施する考えのようです。これらの対策の実施により、車両が警報表示板を見落としてトンネル内に進入するという事態が発生しなくなるのであれば、必ずしも、警報表示板の位置を変更しなければならないとは言えません。しかし、対策実施後も、事態が改善されないのであれば、警報表示板の位置を見直す必要があると考えますので、市には対策の検証を行っていただきたいと思います。また、警報表示板の位置を見直す際には、警報表示板の高さや文字点灯の明るさ等も含め、実際に警報表示を点灯した状況を確認の上、行うことを検討していただきたいと思います。

市はホームページにおいて、トンネル非常用施設について周知を行っていくとのことですが、運転者が警報板を見落とす可能性が否めませんので、その対策を講じることが先決であると考えます。

市が、上述した警報表示板の位置の問題に加え、関連する課題も取りあげて改善に取

り組む姿勢を示したことに、オンブズマンは高く評価します。

まず、警報表示板の故障について、万が一事故が発生した場合には二次的災害に繋がる恐れもあったことから、本来、あってはならないものであり、今後は、万全な点検保守を行い、故障発生を未然に防いでいただきたいと思います。また、故障を速やかに復旧できなかつたとして、市は、保守業者に対して、即時、作業員に出動命令を出すこと及び作業員の再教育を指示するとともに、現地に手順マニュアルを分かりやすく掲示したとのことです。

次に、警報表示板の復旧までの間にトンネルの手前で停車する車両がある一方で、停車せずにトンネルに進入する車両があることは、運転者を混乱させる可能性が否めません。市によれば、非常時連絡体制について再確認したとのことですが、警報表示板の表示が「進入禁止」であるときにトンネルに車両の進入を許す場合には、運転者に対して行うアナウンスについて、その方法や役割分担などを併せて検討をお願いします。

当該トンネルは市内でも長いトンネルで、万が一事故が生じた場合、甚大な被害が予測されますので、問題の解決に向けた早急な取組を求めます。

市の改善等の状況 ※平成 31 年 4 月フォローアップ調査

警報表示板の視認性について再度確認を行ったうえで、表示板の手前や坑口に、予告看板、非常時に連動する二位信号(坑口の信号ランプ)及び補助表示板等の有効な設置方法の検討を含めた工事の実施設計業務を令和元年 5 月に発注しました。また、実施設計を行うに当たり、有識者の意見を伺うことを予定しており、設計業務完了後は速やかに工事を発注し、年度内のしゅん功を目指しています。

警報表示板の点検体制を強化し、設備の機能に支障がないことを定期的に確認することとしました。また、トンネル設備の総合管理業務受託者に対して、緊急対応の際に速やかな復旧が可能となるよう設備機器に関する研修の実施を指示し、平成 30 年 10 月末に実施されたほか、平成 31 年度の業務仕様書に、研修実施について明記し、警報表示板の表示の復旧に速やかに対応できる保守体制を整えました。

非常時の対応力を強化するため、非常時における連絡、出動体制および道路規制の対応確認のための訓練を関係各所合同で平成 31 年 2 月に実施しました。今後も年に 1 回の開催を継続する予定です。

令和元年度 杉岡直人オンブズマン

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）

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ではなく、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年度の利用料の申込の手引「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、令和元年度の利用料の申込は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。

8 市民との交流

札幌市のオンブズマン制度は、「札幌市オンブズマン条例」に基づき、市民の権利利益を擁護し、市政の監視及び市政の改善を図り、その結果として、開かれた市政の推進、市民の市政に対する理解と信頼の確保、さらには、市民の意向が反映された市政運営に資することを目的としています。

その目的を実現するためには、まず市民にこの制度を知っていただく必要があると考え、札幌市オンブズマン及びオンブズマン室は、制度導入後、様々な形で市民との交流を行ってきました。

ここでは、制度発足から10年を迎えた平成23年度以降の歩みをご紹介します。

平成18年度から実施していた高齢者大学での講演に加え、平成23年度からは若い世代にも行政への関心を持っていただくため、オンブズマンが札幌市内の大学へ出向き、制度の説明や担当教員との対談、学生との意見交換等を行ってきました。

平成28年度にはベトナム国家監察省の研修を、令和元年度には韓国蔚山（ウルサン）広域市のオンブズマン的存在である市民シンムンゴ委員会の視察を受け入れて情報交換を行った他、総務省の北海道管区行政評価局との意見交換も行うなど、外国を含む他の行政組織との交流にも努めています。

その他、地下鉄大通駅のふれあい広場でのパネル展示や地下鉄・バス車内及び地下鉄構内での広告・ポスター掲示、さらには札幌駅前通り地下歩行空間に設置された大型ビジョンで電照広告を放映するなど、広く市民に対し、オンブズマンの存在やその活動、苦情申立ての仕組み等についての情報を発信しています。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、令和2年度は市民と直接交流する機会を設けられず大変残念でしたが、札幌市オンブズマン条例第27条の趣旨を踏まえて、これからも積極的に情報を発信するとともに、市民との交流を図っていくことといたします。

〔市民との交流の歩み〕平成23年度以降

年度	主な活動状況
H23	交流会：北星学園大学（6月）、北海学園大学（12月） 高齢者大学：厚別区（8月） 出前講座：豊平区（7月） パネル展：ふれあい広場（10周年特集）（11月）
H24	交流会：札幌大学（12月） 高齢者大学：中央区（2月） 出前講座：豊平区（10月） パネル展：ふれあい広場（11月） その他：書籍用しおり配布（16書店）（10月）

H25	交流会：札幌大学（7月） 高齢者大学：西区（9月） 出前講座：豊平区（10月） パネル展：ふれあい広場（10月） ラジオ出演：さっぽろ散歩（8月）
H26	交流会：北海学園大学（7月） 高齢者大学：西区（9月） 出前講座：豊平区（7月） パネル展：ふれあい広場（3月）
H27	交流会：札幌学院大学（12月） 高齢者大学：西区（9月） 出前講座：豊平区（11月） ポスター掲示：地下鉄・バス（2月）、地下鉄駅（7月・12月・3月）
H28	交流会：ベトナム国家監察省研修受入（10月） 高齢者大学：西区（9月） 出前講座：豊平区（10月） ポスター掲示：地下鉄・バス（2月）、地下鉄駅（7月・12月）
H29	出前講座：南区（7月）、豊平区（11月） ポスター掲示：地下鉄・バス（2月）、地下鉄駅（7月・12月） 電照広告等：地下鉄駅（7駅）（通年）、地下歩行空間（8～9月）
H30	出前講座：中央区（8月） ポスター掲示：地下鉄（3月）、地下鉄駅（7月・12月） 映像放映：サッポロスマイル市政PRコーナー（通年）
R元	交流会：韓国蔚山（ウルサン）広域市市民シンムンゴ委員会視察受入（4月） 北海道行政評価局（8月） 出前講座：豊平区（5月） ポスター掲示：地下鉄（2月）、地下鉄駅（7月・1月）
R2	ポスター掲示：地下鉄（3月）、地下鉄駅（7月、12月） 広報紙：広報さっぽろ（3月号） ラジオ出演：さっぽろ〇（まる）あかり（3月）



交流会（北海学園大学 H23.12.2）



高齢者大学（中央区 H25.2.15）



バス広告 (H26.2)



パネル展 (ふれあい広場 H27.3)



交流会 (札幌学院大学 H27.12.16)



研修受入 (ベトナム国家監察省 H28.10.18)



出前講座 (南区女性連絡協議会 H29.7.28)



地下鉄広告 (H31.3)



視察受入 (韓国蔚山 (ウルサン) 広域市
市民シムムゴ委員会 H31.4.22)



市政PRコーナー (R2.10)

9 寄稿 歴代オンブズマンから

国にもオンブズマンを、と



いわもと かつひこ
岩本 勝彦

(就任期間 平成 21 年 3 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日)

私が在職していた 2011 年（平成 23 年）3 月、制度発足から 10 周年を迎え、同年 6 月に、その特集と銘打った活動報告書が発行されたのが、ついきのうのこのように思えます。

そうか、あれから更に 10 年が経っている。とても感慨深いものがあります。

そして、札幌市のオンブズマン制度が、市民と市との関係者の理解を得ながら、着々とその成果を上げていることに、心から喜びを覚えております。

オンブズマン制度の目的は、端的には、「市民による行政」の実現にあります。

そのためには、何よりも開放性・透明性が不可欠となります。

ここ数年来、この国の関係省庁の情報の隠蔽、文書の改ざん、虚偽答弁等の開放性・透明性とはほど遠い状況を見ていると、国レベルでのオンブズマン制度の導入もあってもいいのではないか、という思いにとらわれます。

オンブズマン在職当時、関係部局に当然あってしかるべき文書が「見当たらない」と答えたのに対し「そんなことはあり得ないでしょう」というやり取りをしていた席上で、責任者に帯同していた若い職員が、「ここにあります」と書類の束の中からそれを引っ張り出したときの情景は、その場に居合わせた者の表情も含めて、決して忘れることはありません。

この制度が、市民にとって、行政が自分達のものであるということを、市の関係者にとって、行政が市民のものであることを、それぞれ確認する場として機能することが望まれ、札幌市においてそれが実現していることは確かです。

とは言え、一般的にある制度が長期化によってマンネリ化したり、制度当時の熱き想いが薄らいでいくということは十分にあり得ましょう。

そして、COVID-19 による感染症のまん延などという非常事態下で、制度の機能を十分に発揮できないということも予想されます。

そんなとき、オンブズマンとしては、泰然自若と、札幌市オンブズマン条例の第 1 条に定める目的を達成するために職務を全うすることが期待されます。

オンブズマンの仕事は、重く厳しいものでありますが、在職当時のオンブズマン室には、明るく爽やかな空気が流れておりました。これからも、オンブズマン制度を支える皆さんが、より良い行政を求める札幌市民の要望に熱意をもって応えて下さるようお願いする次第です。

苦情申立てによる市政参加

あいざわ しげあき
相澤 重明

(就任期間 平成24年3月1日～平成28年2月29日)

札幌市オンブズマン制度が発足から20周年を迎えられ、心からお祝いを申し上げます。

オンブズマンの活動状況については、毎年、条例に従い市長及び議会に報告することになっていますが、ある時、その報告の取材に来たマスコミから、「苦情申立てが増加しているということだが、それは市民の市政に対する不満が増加しているということか」という質問を受けたことがあります。その時にどのように回答したのか正確なところは忘れてしまいましたが、多分、不満が増加しているというよりは、市民の市政に対する関心が一層高まってきたということではないか、というような答えをしたと思います。と言いますのは、実際に申立人に面談して苦情の内容を聴いてみると、市の対応などに怒りや不満があるというだけではなく、それを改めさせてもっと住みやすい札幌市にしたい、もっと市民の立場を考えた市政にして欲しいなど、市政に対する建設的な思いや期待を感じることがよくあるからです。

そうは言うものの、苦情を言われますと大抵の人は何か責められているような気持ちが出て不愉快に思うものです。特に苦情の対象となった市の関係部署は、不愉快に思うばかりかオンブズマンのヒアリングのために関係資料の作成や内部調査もしなければならず、その負担は大変なことだろうと思います。しかしそのような中でも市は、苦情申立てをきっかけに、市内のすべての横断歩道橋を調査して道路構造法令に違反する横断歩道橋照明受台の撤去、地下鉄駅工事に伴って発生した危険な道路状況の改善、要支援認定更新の手続について郵送申請も可能とする旨の明示など、この20年間に数多くの改善を図ってきたことは事実であり素晴らしいことです。

オンブズマンへの苦情申立ては、市民の権利であり市政を改善するための市政参加の一つの形のように思います。また、市側からすると市の主張を、オンブズマンを通して苦情申立人に正しく知ってもらうチャンスでもあります。さらに市民からの様々な苦情の中には札幌市をもっと良くする多くのヒントが隠されているようにも思います。

以上述べたとおり、オンブズマン制度は市民主体の市政を実現するうえで大変重要な役割を担っており、この制度の一層の発展を心から願っております。また、オンブズマン制度が札幌市民にとって更に身近なものになるよう、特に札幌市の未来を担う若者たちの一層の理解を深め、誰もが気軽に利用できるように広報活動を含めて更なる工夫を期待しております。

オンブズマン制度の発展を願って



みき まさとし
三木 正俊

(就任期間 平成 25 年 3 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日)

札幌市オンブズマン制度が 20 周年を迎えられたことを心からお慶び申し上げます。また、オンブズマンとしての活動を振り返る機会をいただいたことに感謝申し上げます。

思えば退任から既に 4 年が経過しておりますが、札幌市庁舎のオンブズマン室に通い続けた 4 年間は、私にとって充実した日々で忘れることはできません。専門調査員や事務局の皆さんとのやりとり、庁舎 15 階南側（平成 27 年度、11 階北側に移転）から望む札幌の街並み、地下食堂の塩ラーメンや「元気カフェ」のコーヒーなど思い起こされます。

さてオンブズマンとしての仕事に関することも記しておきましょう。苦情処理においては、まずはその内容を確定する必要がありますが、専門調査員の皆さんには、卓越した能力を発揮し内容をまとめていただきました。次に担当部局からの事情聴取を含む調査を行います。ほとんどの部局から、苦情に関連する制度の趣旨から丁寧かつ誠実な説明がありました。その上で、様々に悩み迷いながらオンブズマンとしての判断を示しましたが、その中でも印象深いものの一つを挙げると、平成 27 年度の区体育館の受動喫煙の被害に関する苦情です。私は、市の体育施設での全面禁煙を早急に実現すべきであると判断したところ、速やかに体育館・温水プール等について建物内全面禁煙としていただき、オンブズマンとしてのやりがいを感じることができました。また事案によって行う現地調査にも様々な思い出がありますが、円山動物園のバックヤードに入り現場を見分したのは、とりわけ忘れられません。

オンブズマン制度は市民の権利利益擁護を基本的機能としますが、加えてその存在と活動による市政改善機能、市政監視機能が期待されています。札幌市オンブズマン制度に携わった経験を踏まえて、まさにこの機能が発揮できる運営がなされていると評価できると思います。この視点からするとオンブズマンの独立性を確保することは極めて重要であり、そのためにオンブズマン室の歴代事務局長はじめ職員の皆様の支えがあることは疑いを入れません。

札幌市オンブズマン室では、この大好きな札幌を、市民一人一人が今以上に尊重され、さらに暮らしやすく、安全で快適なまちにしたいとの思いが共有されています。これまで関与してきた関係者の皆様に敬意を表して、札幌市オンブズマン制度がさらに発展することを祈念いたします。

オンブズマン制度は行政の良心

いわた まさこ
岩田 雅子

(就任期間 平成 27 年 3 月 1 日～平成 31 年 2 月 28 日)

2001 年に始まった札幌市のオンブズマン制度が、今年度 20 周年を迎えたことを、心から嬉しく思っています。

私は、2015 年から 4 年間、札幌市オンブズマン（以下 OM）を委嘱され務めさせて戴きましたが、その 4 年間は、私にとって、掛け替えのない貴重な経験でございました。

在任中の 2018 年 9 月 6 日午前 3 時 7 分、胆振東部地震が発生、札幌市も震度 5 強を記録した際、夜明け前の暗い中を、歩いて職場に向かった多くの市職員の姿を知り、災害時に市民を守る気概を感じたものでした。

OMには、行政を俯瞰的にみる視点と、行政サービスを受ける市民の視点の両方が求められます。その判断には、行政に対する厳しさとバランス感覚、他者（市民）に対する温かいまなざし、真実を見抜く目が大切だと思います。一つ一つの案件に、悩みながらも判断を出すあの緊張感を、いま懐かしく思い出しております。

OM判断が出た後の申立人へのアンケートに、「どうせ無駄だと思っていましたが、市とのやりとりを、ちゃんと調べてくれて吃驚しました。OMに申し立てしてよかったです。」との回答を頂き、嬉しかったことを覚えております。

制度というものは、その制度が「守るべき価値のあるもの」との皆の認識と共に、それを維持し存続させていこうという皆の意思が働かなければ、いずれは廃れていくように思います。

OM制度について考えますと、市民の側にとって、市政に苦情があったとき、当事者を公平に見て調査し判断してくれる存在というのは、大変心強い存在であります。反対に市政の側にとっては、OM調査が入ると、ただでさえ忙しい日常業務の上に、内部調査そして詳細な調査報告書の作成が必要となり、場合によっては、OMの現地調査も入ったりするわけですから、時間も取られるわけで、煩わしく感じることでしょう。自分は一生懸命仕事をしているのに、市民は何を文句言っているのか、と思うこともあるかもしれません。

しかしながら市の側が、OMへの市民からの申立て、という経験の中で、日々の仕事に誠実に取り組むことの重要性を再認識し、それが市の業務の向上に繋がってきたことは、確かだと思います。OM制度が、「行政の良心」といわれるのは、そのためだと思います。

20 年前に、OM制度の導入にご尽力された方々と、英断をもって条例制定に一步を踏み出された議会の皆様、一市民として感謝申し上げますとともに、OM制度が、これからも、市民の権利を擁護し、市政を監視し、市政の改善を諮り、市政に携わる側には、誇りをもって仕事にまい進することに繋がるように、期待をもって、見守っていきたいと思います。

21世紀のまちづくりへ



すぎおか なおと
杉岡 直人

(就任期間 平成28年3月1日～令和2年2月29日)

オンブズマン就任から4年、令和2年2月で任期を無事終え、突如として現れたコロナ渦のなか1年が過ぎました。任期中は同僚オンブズマンや事務局スタッフの皆様との連携の下で市民から寄せられた苦情や疑問に対する調査に携わり、有意義な体験をさせて頂いたことに改めて厚くお礼申し上げます。

さて、私のこれまでの携わってきた職業における専門は主に福祉とまちづくりをテーマとしてきました。現代のまちづくりは、行政と住民が共にサービスの提供・利用のあり方や解決策を考え、地域全体のビジョンを共有する文化を創り出すことが基本となると考えています。今日、国内の大半の自治体では人口減少と長寿化への対応に取り組んでいます。

一見、複雑で解決の糸口が容易に見つけられない複合的な課題が山積みなのは札幌市も例外ではない。北海道の課題や多様なニーズへの対応をも期待されています。市職員の機動力のある対応に期待されるところが大きいといえます。一方、都市経営上の財政基盤をみると有力な財源はない200万都市の市域の拡大に伴うインフラ整備にも大きな見直しが進んでいる関係でリノベーションの発想が問われております。市税収入をみても余裕の少ない状態で高齢化による福祉需要に伴うオンブズマンへの相談も多くなっています。

ところで、苦情や相談があることは、解決への重要なサインであり、それを受け止めるオンブズマンは、調査活動を通じて市行政の評価や市民生活の安心感を高めるきっかけとなる役割を持っているといえます。調査活動を通じて問題解決を図る仕組みの重要性は、行政と市民の間に発生した問題の改善を前提として双方にプロセスが明らかになることで市政のチェック機能となっています。

市民がまちづくりに責任をもって参加する必要性が語られていますが、オンブズマン制度を活用することは、21世紀のまちづくりにとって、極めて大切なシステムであると考えています。市民が行政サービスの仕組みと問題点に対する理解を深め、サービスの改善を自らの多様な参加によって実現していくことが、まちづくりに必要な信頼の文化形成につながると思います。

20周年を迎えた札幌市オンブズマンが、今後も行政と市民に頼りにされる存在として一段と発展されることを期待しております。

20周年記念に寄せて

ふさがわ きよし
房川 樹芳

(就任期間 平成29年3月1日～令和3年2月28日)

私は平成29年3月1日から令和3年2月28日までの2期4年間、札幌市オンブズマンを務めさせていただきました。

市役所に出勤して、専用の机で仕事をするのは、なかなか新鮮な体験でした。市役所の内部から見ていると、職員の方々は職務に忠実に励んでおられるように思います。特に最後の1年余りは、新型コロナウイルス感染症がまん延したこともあり、職員が各部署から交代で保健所や隔離施設等の応援にかり出されることが多くなり、大変な状況を目の当たりにしました。札幌市オンブズマン室でも会議が中止になったり、広い会議室で席をあけて開催したりと対応に追われておりましたが、苦情申立てには支障が出ないようにしていました。

苦情申立ての多くは言葉の行き違いであったり、説明が曖昧であったことから誤解が生じて苦情になるケースが多いように思いました。中には、制度の問題を指摘する申立てもあり、考えさせられることも多々ありました。

申立てを受けると、まずは問題の所在を把握する必要があります。また、申立人の真意もできれば把握しておきたいと思いました。その後、市の担当部署から聴取することになりますが、結構、詳細に回答してくれていると感じました。その上で、1か月位を目途として判断します。まずは法規の確認。次に、類似の裁判例がないかの調査。さらに問題点の改善ができないかを考え、双方が納得できるような判断を心がけたつもりです。事後のフォロー調査で、改善しましたとの報告があると、ささやかですが市政の改善に役立てたと嬉しくなりました。

4年間で思い出に残っているのは、韓国の蔚山広域市の地方オンブズマンの関係者が平成31年4月22日に来札され、意見交換をしたことです。市長または市議会で発議した事案の調査・監査もできるなど、札幌市オンブズマンより権限が広いようでした。札幌市オンブズマン制度を将来改善する場合には、海外の類似の制度を調査することも一考ではないかと思えます。

市政の改善や監視には色々な制度がありますが、札幌市オンブズマン制度は、政治的な立場もなく、費用もかからず、早期に第三者である札幌市オンブズマンの判断を得られますので、一定の利用しやすい制度と思えます。また、市民の方々の苦情は市政改善への第一歩ですので、多くの方にこの制度を利用してもらうことを願っています。

最後に、在任中の4年間は調査員・相談員・職員の方々に助けられましたことを、改めて感謝申し上げます。