



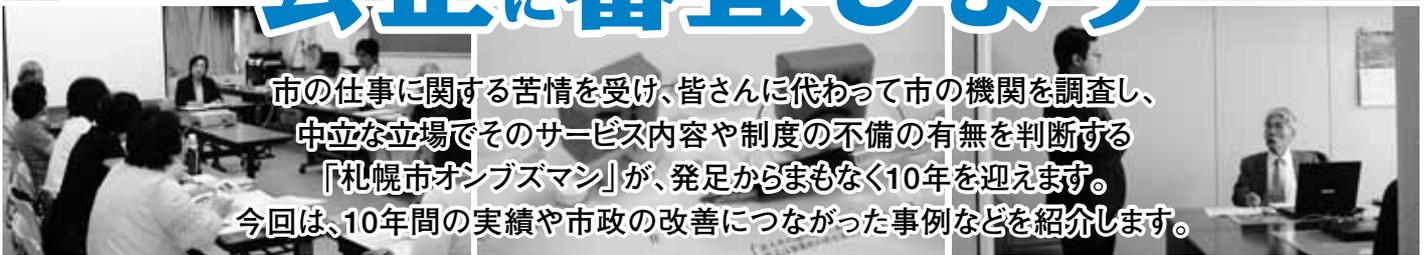
Hiroko Inoue

Masaaki Maeno

Katsuhiko Iwamoto

発足から
10年

市の仕事で困ったときは 私たちオンブズマンが 公正に審査します



市の仕事に関する苦情を受け、皆さんに代わって市の機関を調査し、
中立な立場でそのサービス内容や制度の不備の有無を判断する
「札幌市オンブズマン」が、発足からまもなく10年を迎えます。
今回は、10年間の実績や市政の改善につながった事例などを紹介します。

このページについてのお問い合わせは、オンブズマン室 ☎211-3733

オンブズマンって何？

市民から申し立てのあった市政に関する苦情を「公正に審査し、中立な立場で判断する人」です。議会の同意を得て民間から選ばれた3人が就任しています。市政の改善や市民の声を市政に反映させることを目的に、平成13年3月に発足しました。

現在のオンブズマン
前野 正明さん (元会社役員)
岩本 勝彦さん (弁護士)
井上 宏子さん (消費生活アドバイザー)

「オンブズマン」という言葉は、スウェーデン語の「ombudsman (代理人)」がもとになっています

苦情申し立ての調査・判断の流れ



↓ 苦情の内容によって、現地調査も実施

約1カ月



結果を通知

オンブズマンが改善すべきと考えたものについては、市に対して改善を要望します

市は、オンブズマンの判断を尊重し、市政改善に努めます

※このほか、オンブズマンは自ら市政を調査する「発意調査」や、市への「是正勧告」をすることができます

どんな苦情申し立てができるの？

以下の①～③の全てに該当する場合に、「書面」で申し立てができます。

- ① 札幌市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為に関する苦情
※取り扱えないものもありますので、事前にご確認ください
- ② 本人に直接利害関係があるもの
- ③ 事実があった日から原則として1年以内のもの

実績

10年間で1,162件*の申し立て

*平成22年12月末現在

オンブズマンは、年間100～130件の申し立てを受理しています。そのうちの約1/4は、市の業務に何らかの不備があり、改善を求めました。

<平成21年度までの実績>

申し立て総数	市に不備があったもの	市に不備がないもの	調査を中止したもの	管轄外のもの	その他
1,073件	228件	626件	79件	57件	83件

利用者から感謝の声が届いています

(平成21年度利用者アンケートから)

- ・この4年間、違法建築の件であちこち駆け回ったが、オンブズマンを利用し、やっと納得のいく解決策を得られました。
- ・視力の悪い私の録音図書利用登録について調査していただき、ありがとうございました。おかげで利用できるようになりました。
- ・個人の力ではどうすることもできなかったが、申し立て後に市から誠意ある態度で連絡を受け、話し合いのスタートラインに立つことができました。