

I 平成23年度活動概況

- 1 苦情申立ての状況
- 2 苦情処理の状況
- 3 苦情申立ての趣旨に沿ったもの
- 4 発意調査の状況
- 5 是正勧告等
- 6 現地調査
- 7 フォローアップ調査
- 8 その他の活動

1 苦情申立ての状況

平成23年4月1日から平成24年3月31日までの1年間に、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は125件であり、前年度より5件（3.8%）減少しました。

苦情申立ての手段別では、来訪によるものが73件と最も多く、全体の58.4%を占めています。以下、ホームページからの申立て31件（24.8%）、郵送18件（14.4%）、ファクシミリ3件（2.4%）となっています（表1参照）。

表1 月別手段別苦情申立て状況

（単位：件）





年 月	申立て	手段内訳			
		来訪 	ホームペー ジ 	郵送 	ファクシ ミリ 
平成23年 4月	10	5	2	3	0
5月	5	5	0	0	0
6月	13	5	5	3	0
7月	14	6	2	5	1
8月	10	6	4	0	0
9月	14	11	3	0	0
10月	14	9	3	2	0
11月	16	13	2	1	0
12月	4	3	1	0	0
平成24年 1月	7	3	2	1	1
2月	5	4	1	0	0
3月	13	3	6	3	1
平成23年度合計	125	73	31	18	3
【参考】前年度合計	130	58	49	13	10

表2 年度別苦情申立て件数、受付総件数（過去5年分）

（単位：件）

年 度	19	20	21	22	23
苦情申立て件数	111	117	133	130	125
問合せ・要望等	579	678	898	766	785
受付総件数	690	795	1,031	896	910

苦情申立ての件数を行政機構別に見ると、区役所が最も多く、56件の申立てがありました。次いで、保健福祉局（15件）、財政局（13件）、都市局（8件）、建設局（7件）、教育委員会（5件）となっています。

申立てを分野別に見ると、生活保護関係（27件）、市税関係（12件）と保険年金関係（9件）が多くなっています（表3参照）。

表3 機構別・分野別苦情申立て状況(平成23.4.1~24.3.31 受付分)

機 構	件数	構成比	分 野
市長政策室	2	1.6%	広聴体制1件、職員対応1件
市民まちづくり局	4	3.2%	市街地整備2件、広聴体制1件、情報公開1件
財政局	13	10.4%	市・道民税7件、固定資産税4件、契約2件
保健福祉局	15	12.0%	保健・衛生2件、保険年金3件、障がい者福祉4件、 高齢者福祉3件、ボランティア1件、ペット飼育1件、 市の業務外(高齢者福祉)1件
子ども未来局	2	1.6%	児童施設2件
環境局	3	2.4%	公園管理1件、騒音1件、市の業務外(騒音)1件
観光文化局	2	1.6%	体育施設2件
建設局	7	5.6%	道路管理1件、放置自転車1件、用地取得2件、下水道1件、 道路工事2件
都市局	8	6.4%	建築指導1件、市街地整備2件、市営住宅4件、指定道路1件
水道局	3	2.4%	漏水1件、出資団体1件、業者指導1件
消防局	4	3.2%	救急車2件、騒音1件、個人情報保護1件
区	56	44.8%	
市民部	4	3.2%	子ども手当1件、町内会1件、区民センター1件、市税証明1件
土木部	11	8.8%	道路管理2件、道路計画1件、公園管理2件、個人情報保護1件、 カラス1件、雪対策3件、河川管理1件
保健福祉部	41	32.8%	生活保護27件、障がい者福祉3件、高齢者福祉2件、 保険年金6件、児童扶養手当1件、保健・衛生2件
教育委員会	5	4.0%	学校管理2件、生徒指導2件、障がい児教育1件
市の業務外	1	0.8%	
合 計	125	100.0%	

※ 平成23年度の機構による。2つ以上の局にまたがるときは、主な所管局に掲載している。

2 苦情処理の状況

申立てがあった苦情のうち、調査結果が苦情申立ての趣旨に沿ったもの（市の業務に何らかの不備があったもの）が 29 件（23.2%）、市の業務に不備がなかったものが 82 件（65.6%）でした（表 4 参照）。

表 4 苦情処理の状況

区 分		件 数	割 合
調査結果を 通知したもの	1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	29	23.2%
	2 市の業務に不備がないもの	82	65.6%
調査結果を 通知しなかつ たもの	3 調査を中止（取下げ等による）※条例第 18 条	10	8.0%
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第 3 条	3	2.4%
	5 その他（1 年以上経過等）※条例第 16 条	1	0.8%
合 計		125	100.0%

表 4-1 調査結果を通知したもののみで集計した場合

苦情申立ての趣旨に沿ったもの	29	26.1%
市の業務に不備がないもの	82	73.9%
合 計	111	100.0%

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりです（表 5 参照）。

表 5 苦情処理日数の状況（単位：件）

区 分	処理日数	30 日	31～	61 日	合計
		以内	60 日	以上	
調査結果を 通知したもの	1 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	5	20	4	29
	2 市の業務に不備がないもの	31	46	5	82
調査結果を通知 しなかったもの	3 調査を中止（取下げ等）	9	1	0	10
	4 管轄外（市の業務外等）	3	0	0	3
	5 その他（1 年以上経過等）	1	0	0	1
合 計		49	67	9	125
割 合		39.2%	53.6%	7.2%	100.0%

3 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（29 件）

苦情申立ての趣旨に沿った（市の業務に何らかの不備があった）29 件の案件の約 6 割が説明や事務処理などの対応に不備があったものとなっています（表 6 参照）。

表6 「苦情の趣旨に沿ったもの」の案件

※本文中に掲載されている案件は「掲載事例」と記載しています。

(1) 対応に不備（待遇、説明不足、事務処理の誤り等）があったもの	
<ul style="list-style-type: none"> ・ ケースワーカーによる転居希望の取扱い ・ 隣の違法ガレージへの是正命令 ・ 訓練受講に関わるケースワーカーの対応 ・ 道路管理瑕疵による車の損害への賠償 ・ 水道管破裂に伴う家の修理代の賠償 ・ 救命救急を引き継ぐ際の救急隊員の態度 掲載事例 P20 ・ 区保健福祉部長の対応 ・ 民生委員の対応 掲載事例 P24 ・ 福祉サービス苦情相談への対応 ・ 保護受給者の電話番号の漏えい等 ・ 市営住宅共益費の取扱い ・ 消防署職員による個人情報（電話番号）の漏えい等 ・ 児童会館の使用希望に対する障がい者蔑視の発言 ・ プールでの衝突事故における監視責任 ・ 文部科学省への虚偽報告 ・ P T A会長に対する校長の配慮を欠いた行為 掲載事例 P25 ・ 他人の住民登録と国保料の請求 ・ 子どものテストに関する学校長と担任教師の対応 	<p>18 件 (62.1%)</p>
(2) 制度運用などに関して改善すべき点があったもの	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 身体障害者手帳の却下理由の説明 掲載事例 P15 ・ 救急車の遅れと情報の取扱い ・ パークゴルフ場の利用環境 掲載事例 P16 ・ 送付された要望文書の受付・転送等の取扱い ・ 固定資産税の還付手続きの遅れ 掲載事例 P18 ・ 自立支援医療変更手続きの勧奨 掲載事例 P21 ・ 道路用地売買契約後の説明 ・ 市営住宅駐車場の夜間除雪の騒音 ・ 子どもの通院・通学のための車の使用許可 	<p>9 件 (31.0%)</p>
(3) 法令等の解釈・運用が適切ではなかったもの	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 所有地に無断で捨てられた残土に関する市の対応 掲載事例 P22 ・ 要望書の不適切な取扱い 	<p>2 件 (6.9%)</p>

4 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「市税の分割納付について」、「転居希望者へのケースワーカーの対応」について調査を行いました（「Ⅲ オンブズマンの発意による調査」参照）。

5 是正勧告等

平成 23 年度の調査においては、是正勧告や意見表明に至ったものはありませんでした。

6 現地調査

苦情の内容によっては、現地を確認し状況を把握するため、オンブズマン自身が現地に赴き、調査を行っています。



歩道の傾斜に関する調査



迷子犬に関する調査



道路の陥没に関する調査

7 フォローアップ調査（事後の改善状況についての追跡調査）

平成 23 年度中に調査結果を通知したもののうち、趣旨に沿ったもの 15 件、不備はなかったがオンブズマンが何らかの要望を出したもの 10 件について、調査結果通知に係る改善等の状況について追跡調査を行いました。その結果、市から、ほぼすべての案件について、何らかの改善が行われ、あるいは、何らかの改善の実施について検討中であるとの回答を得ました。

8 その他の活動

(1) 高齢者大学や出前講座の実施

豊平区で出前講座（7月）を実施したほか、厚別区の高齢者大学（8月）にオンブズマンが講師として出向くなど、オンブズマンや事務局がオンブズマン制度についての講義を行いました。



厚別区高齢者大学での出前講座（23. 8. 24）

(2) 研修会、交流会の実施

北星学園大学（6月）及び北海学園大学（12月）の学生とオンブズマンの交流会を開催し、意見交換を行いました。



北海学園大学の学生との交流会（23. 12. 2）

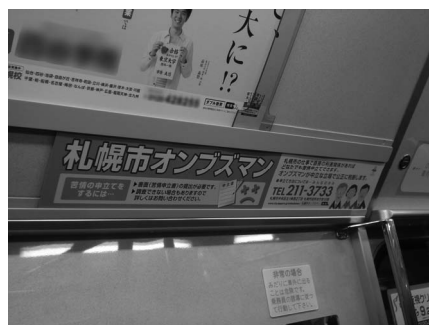
(3) パネル展の実施

大通地下ふれあい広場「展示コーナー」においてオンブズマン10周年特集としてパネル展を実施し、札幌市オンブズマン制度の周知に努めました（11月）。



(4) 広告掲載等

2月に、中央バスの市内運行全路線において、車内広告（ステッカー）を掲示したほか、地下鉄全線において、車内に帯広告を掲示しました。また、7月と12月に地下鉄駅に制度PRのポスターを掲示しました。



(5) 第13回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

「第12回アジア・オンブズマン協会会議」が10年ぶりに日本で開催される日程に合わせ、12月に静岡県沼津市において全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会が開催されました。これらの会議にオンブズマン1名が参加し、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。