

## I 平成 22 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22年4月1日から平成23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130件であり、前年度より3件(2.3%)減少したものの、制度発足以来第2位となりました。

苦情申立ての手段別では、来訪によるものが58件と最も多く、全体の44.6%を占めています。以下、ホームページからの申立て49件(37.7%)、郵送13件(10.0%)、ファクシミリ10件(7.7%)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22年	4月	9	5	4
	5月	12	3	7	0	2
	6月	10	5	2	2	1
	7月	12	6	4	2	0
	8月	12	4	7	1	0
	9月	6	2	4	0	0
	10月	9	4	4	1	0
	11月	9	4	3	1	1
	12月	10	4	4	1	1
平成23年	1月	11	6	2	3	0
	2月	18	6	8	1	3
	3月	12	9	0	1	2
平成22年度合計		130	58	49	13	10
【参考】前年度合計		133	75	38	15	5

表2 年度別苦情申立て件数、受付件数(過去5年分)

(単位：件)

年 度	18	19	20	21	22
苦情申立て件数	115	111	117	133	130
問合せ・要望等	677	579	678	898	766
受付総件数	792	690	795	1,031	896

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、64件の申立てがありました。次いで、保健福祉局（10件）、財政局（8件）、建設局（6件）、都市局（6件）、交通局（6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（28件）、市税関係（12件）と道路関係（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22.4.1～23.3.31受付分）

機 構	件数	構成比	分 野
市長政策室	2	1.5%	広聴体制2件
総務局	1	0.8%	個人情報開示請求1件
市民まちづくり局	3	2.3%	まちづくりセンター1件、戸籍・住民票1件、市街地整備1件
財政局	8	6.2%	市税証明1件、市・道民税5件、入札2件
保健福祉局	10	7.7%	生活保護4件、医務・薬事1件、障がい者福祉2件、出資団体2件 施設の管理運営1件
子ども未来局	1	0.8%	出資団体1件
環境局	5	3.8%	出資団体1件、用地管理1件、ごみ収集2件、産業廃棄物1件
経済局	1	0.8%	融資相談1件
観光文化局	3	2.3%	イベント1件、施設管理運営2件
建設局	6	4.6%	雪対策1件、下水道2件、放置自転車2件、道路工事1件
都市局	6	4.6%	情報公開1件、市営住宅3件、宅地造成1件、出資団体1件
交通局	6	4.6%	地下鉄駅施設3件、ICカード2件、地下鉄安全管理1件
水道局	4	3.1%	水道工事2件、水道料金2件
区	64	49.2%	
市民部	12	9.2%	駐車場管理1件、戸籍・住民票2件、広報さつぼろ1件、交通安全1件 町内会2件、所得証明1件、まちづくりセンター1件、広聴体制1件 地区センター2件
税務部	5	3.8%	市・道民税2件、固定資産税3件
土木部	12	9.2%	騒音1件、除排雪3件、道路管理2件、道路工事2件、道路占用1件 街路樹2件、公園維持管理1件
保健福祉部	35	27.0%	生活保護24件、国民健康保険2件、介護保険2件、高齢福祉1件、保育料1件 障害基礎年金1件、児童手当1件、子ども手当1件、精神保健1件、その他1件
教育委員会	5	3.8%	図書館運営3件、学校徴収金1件、生徒指導1件
その他の機構	1	0.8%	議会事務局1件
市の業務外	4	3.1%	
合 計	130	100.0%	

※ 平成22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。  
また、平成22年10月の市税事務所設立以後は、各市税事務所に関する苦情は財政局に掲載している。

## 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 32 件（24.6%）、市の業務に不備がなかったものが 77 件（59.2%）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	32	24.6%
	2 市の業務に不備がないもの	77	59.2%
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	16	12.3%
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第 3 条	1	0.8%
	5 その他（1 年以上経過等）※条例第 16 条	4	3.1%
合 計		130	100.0%

表 4-2 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	32	29.4%
市の業務に不備がないもの	77	70.6%
合 計	109	100.0%

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりであり、苦情の 56.9%について、30 日以内に処理を終えています（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	17	14	1	32
	2 市の業務に不備がないもの	37	35	5	77
調査結果を通知 しなかったもの	3 調査を中止（取下げ等）	16	0	0	16
	4 管轄外（市の業務外等）	0	1	0	1
	5 その他（1 年以上経過等）	4	0	0	4
合 計		74	50	6	130
割 合		56.9%	38.5%	4.6%	100.0%

### 3 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（32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）32件の案件の約5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）

### 4 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「廃食油資源化推進事業における市の関与について」、「待機児童解消方策と一時保育の現状について」、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22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。



歩道に関する調査



街路樹に関する調査



公園への  
雪入れに  
関する調査



危険標識に関する調査

## 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 22 年度中に調査結果通知をし、趣旨に沿ったもの 19 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 16 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

豊平区の高齢者大学にオンブズマンが講師として出向いた（7 月）ほか、東区で出前講座（8 月）を実施し、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。



東区在宅福祉ボランティアグループでの出前講座（22. 8. 4）

「知っておきたい！オンブズマン制度」

### (2) 研修会、交流会の実施

厚別区の民生委員児童委員とオンブズマンの交流会（2 月）を開催し、意見交換を行いました。

厚別区民生委員児童委員との交流会  
（23. 2. 15）



### (3) ラジオ出演

AIR-G' の市の広報番組「ポップアップさっぽろ」にオンブズマンが出演し、制度発足 10 年とオンブズマン制度の趣旨、成果等について PR を行いました。（9 月）



### (4) 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（3 月）。



(5) 広告掲載等

1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、2月に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。



(6) 第12回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

11月に東京で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、当番幹事自治体として2名のオンブズマンが参加し、司会進行のほか、国や他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。



(7) 広報さっぽろ

制度発足10年を迎えるにあたり、広報さっぽろ2月号に10年間の実績や市政の改善につながった事例を紹介し、オンブズマン制度をPRをしました。

**事例** オンブズマンは調査を基に行政の改善につなげます

**事例1** 札幌ドームへの障がい者施設に備わった取次料金を無料に

**事例2** 保育料は年齢にかかわらず延長保育の受け入れを

**札幌市** オンブズマンの調査結果を踏まえ、障がい者施設の一部を無料にする取次料金を無料にしました。

**札幌市** オンブズマンの調査結果を踏まえ、保育料は年齢にかかわらず延長保育の受け入れを可能にする取次料金を無料にしました。

**市民の視点からの改善を求めたい** 最前 正樹さん

**10年間で1,162件の申し立て**

札幌市では、年間100～150件の申し立てを受理しています。そのうちの約1/3は、市の業務に起因する不備であり、改善を促しました。

品目	件数	内容	改善率	その他
1. 福祉	200	障がい者施設	100%	200
2. 子育て	150	保育料	100%	150
3. 教育	100	学費	100%	100
4. 交通	50	バス	100%	50
5. その他	622	各種	100%	622

**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**

**オンブズマンって何？**

市民から申し立てのあった行政に関する苦情を「公正に審査し、公正な立場で判断する人」です。議会の決議を経て市長から選ばれた市民が責任しています。行政の改善や市民の生活の向上に貢献することを目的に、平成13年5月に設立しました。

**どんな苦情申し立てができるの？**

以下のような中で被害する機会に、苦情を申し立てることができます。行政のサービス、サービスの提供、サービスの提供に起因する苦情、市民の生活の向上に貢献することを目的に、平成13年5月に設立しました。

**10年間で1,162件の申し立て**

札幌市では、年間100～150件の申し立てを受理しています。そのうちの約1/3は、市の業務に起因する不備であり、改善を促しました。

品目	件数	内容	改善率	その他
1. 福祉	200	障がい者施設	100%	200
2. 子育て	150	保育料	100%	150
3. 教育	100	学費	100%	100
4. 交通	50	バス	100%	50
5. その他	622	各種	100%	622

表 6 「苦情の趣旨に沿ったもの」の事例

※本文中に掲載されている案件は「掲載事例」と記載し、改善がなされた内容を⇒で記載しています。

(1) 対応に不備（接遇、説明不足、事務処理の誤り等）があったもの	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 証明発行時の職員対応など</li> <li>・ 保育料などにかかわる事務処理の誤り ⇒二重チェック体制による相互確認</li> <li>・ 生活保護受給相談に係る窓口対応</li> <li>・ ケースワーカーによる修学中の息子への求職指導</li> <li>・ ゲリラ豪雨による浸水対策</li> <li>・ 図書館職員の接遇</li> <li>・ 除雪の苦情処理における個人情報の取扱い</li> <li>・ 所得証明交付時の本人確認</li> <li>・ 保護費前借り相談に対する発言</li> <li>・ 地下鉄エレベーターの電源入れ忘れ ⇒タイマー等の活用を検討</li> <li>・ ごみ収集車の運転マナー</li> <li>・ 出資団体に対する不十分な市の指導</li> <li>・ 幹線道路交差点の雪山</li> <li>・ 窓口職員のみだしなみなど</li> <li>・ 地下鉄ドアの危険な開閉</li> </ul>	<p>15 件 (46.9%)</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"> <li>・ 再審査請求（補正文書）の未送付</li> <li>・ バスの長時間停留による日常生活への支障 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P58</span></li> <li>・ 未返却とされた図書の本償費用 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P59</span></li> <li>・ 広報広聴事務取扱規程と要望書の取扱い <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P53</span></li> <li>・ インターネット公売の物件情報 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P60</span></li> <li>・ 保護決定（変更）通知書のわかりづらい記載</li> <li>・ 体育館利用のルール変更 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P63</span></li> <li>・ コンビニ駐車場前の安全確保 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P56</span></li> <li>・ 不法占用物が残存する市道の整備 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P64</span></li> <li>・ 食物アレルギーを持つ子の給食費の取扱い <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P55</span></li> <li>・ 国民健康保険に関する職員の誤った教示 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P66</span></li> <li>・ 会計責任者が遅れた際の地区センターの対応</li> </ul>	<p>12 件 (37.5%)</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"> <li>・ 個人情報開示にかかる異議申立て <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P61</span></li> <li>・ 介護保険の認定遅れ</li> <li>・ 戸籍に関する不受理申し出の口外</li> <li>・ 工事現場の危険な標識 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">掲載事例 P62</span></li> <li>・ 領収金額を誤った際の地区センターの対応</li> </ul>	<p>5 件 (15.6%)</p>