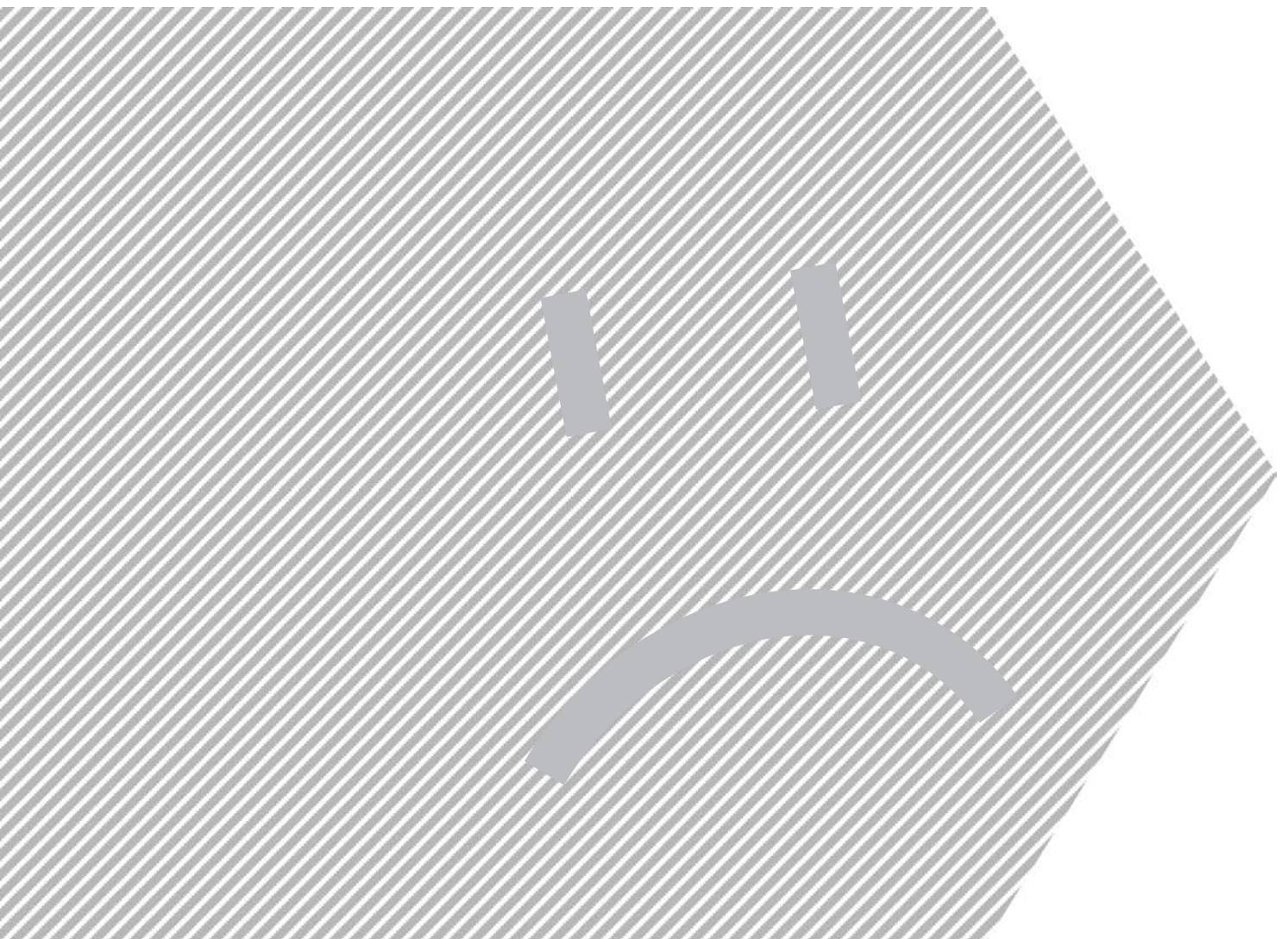


I 活動状況

- 1 苦情申立ての状況
- 2 苦情処理の状況
- 3 発意調査の状況
- 4 フォローアップ調査
- 5 その他の活動



1 苦情申立ての状況

平成19年4月1日から平成20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数は111件でした。

申立ての手段別では、来訪によるものが57件と最も多く、以下、郵送（27件）、Eメール（21件）、ファクシミリ（6件）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 	郵送 	ファクシミリ 	Eメール 	
		平成19年	4月	4	1	2
	5月	3	2	1	0	0
	6月	7	3	1	1	2
	7月	5	3	0	1	1
	8月	17	5	7	3	2
	9月	10	6	2	0	2
	10月	19	12	4	0	3
	11月	7	6	0	0	1
	12月	11	6	1	1	3
平成20年	1月	6	1	3	0	2
	2月	8	5	1	0	2
	3月	14	7	5	0	2
平成19年度合計		111	57	27	6	21
【参考】前年度合計		115	55	24	5	31

表2 年度別苦情申立て件数（過去5年分）

(単位：件)

年 度	15	16	17	18	19
苦情申立て件数	113	93	103	115	111

苦情申立ての件数を行政機構別に見ると、区役所がもっとも多く、39件の申立てがありました。次いで、保健福祉局（16件）、都市局（10件）となっています。

申立てを分野別に見ると、職員対応関係（17件）、生活保護関係（14件）、市営住宅関係（6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

機 構	件数	構成比	分 野
総務局	4	3.6%	駐車場管理1件、情報公開1件、職員対応1件、職員採用1件
市民まちづくり局	1	0.9%	職員対応1件
財政局	2	1.8%	市道民税1件、市税収納1件
保健福祉局	16	14.4%	職員対応4件、国民健康保険2件、医務薬事2件、福祉灯油2件、国民年金1件、介護保険1件、障がい者福祉1件、野良猫対策1件、施設指導1件、食品衛生1件
子ども未来局	1	0.9%	児童相談所対応1件
環境局	3	2.7%	産業廃棄物1件、市街化調整区域1件、ゴミ収集1件
経済局	1	0.9%	イベント（さとらんど）1件
観光文化局	4	3.6%	札幌ドーム1件、ボランティア1件、キタラ1件、施設運営管理1件
建設局	3	2.7%	橋建設1件、道路工事1件、用地取得1件
都市局	10	9.0%	市営住宅6件、違反建築物指導2件、マンション建設1件、建築確認申請1件
交通局	3	2.7%	案内表記1件、地下鉄料金制度1件、地下鉄事故対応1件
水道局	4	3.6%	料金制度3件、広報掲載1件
病院局	1	0.9%	料金制度1件
消防局	1	0.9%	情報公開1件
区	39	35.2%	
市民部	2	1.8%	職員対応1件、図書室運営1件
税務部	2	1.8%	市道民税1件、市税収納1件
土木部	4	3.6%	ロードヒーティング1件、道路維持管理1件、公園維持管理1件、職員対応1件
保健福祉部	31	28.0%	生活保護14件、職員対応8件、国民健康保険3件、障がい者福祉2件、母子・児童福祉1件、児童手当1件、精神保健1件、国民健康保険料収納1件
教育委員会	7	6.3%	図書館運営4件、学校管理2件、教員選考検査1件
その他の機構	1	0.9%	職員対応（農業委員会）1件
市の業務外	5	4.5%	
調査対象外	5	4.5%	
合 計	111	100.0%	

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28件（25.2%）、市の業務に不備がなかったものが62件（55.9%）でした。なお、是正勧告、意見表明に至ったものはありませんでした（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	28	25.2%
	2 市の業務に不備がないもの	62	55.9%
調査結果を 通知しなかつた もの	3 調査を中止したもの（取下げ等による）	8	7.2%
	4 管轄外となったもの（市の業務外等）	8	7.2%
	5 その他のもの（利害関係がないもの等）	5	4.5%
合 計		111	100.0%

※ 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	28	31.1%
市の業務に不備がないもの	62	68.9%
合 計	90	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90%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 以内	31～ 60日	61日 以上	合計
		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	26	2	0
	2 市の業務に不備がないもの	54	7	1	62	
調査結果を通知 しなかつたもの	3 調査を中止したもの（取下げ等）	7	1	0	8	
	4 管轄外となったもの（市の業務外等）	8	0	0	8	
	5 その他のもの（利害関係がない等）	5	0	0	5	
合 計		100	10	1	111	
割 合		90.1%	9.0%	0.9%	100.0%	

3 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、観光パンフレットや観光掲示板、交通案内標識等の外国語表記について、調査を行いました。（「Ⅱ 実際の申立て事例」参照）

4 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 19 年度中に調査結果通知をし、趣旨に沿ったもの 11 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の 5 件、発意による調査 1 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、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。

5 その他の活動

(1) 高齢者大学や出前講座の実施

白石区（7 月）・厚別区及び西区（8 月）・手稲区（9 月）・北区（10 月）における高齢者大学で、制度紹介のためのオンブズマンによる講義を実施しました。また、出前講座は 3 回開催しました（7 月、9 月、11 月）。

(2) パネル展の実施

白石区（7 月）・北区（10 月）・ふれあい広場「展示コーナー」（1 月）において、制度紹介のためのパネル展を実施しました。

(3) 広告掲載等

1 月～2 月の 2 カ月間に地下鉄車内に帯広告を掲示し、また、各区役所や地下鉄駅構内に設置している e ビジョンで制度を PR しました。

(4) 市民との意見交換等

1 月に、清田区民生・児童委員との交流会を開催して意見交換を行いました。

(5) その他

苦情申立てのほか 579 件の問い合わせ等がありました。また、オンブズマンのホームページには、7,577 件のアクセスがありました。