

I 活動状況

- 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21年4月1日から平成22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133件と過去最高を記録し、前年度より16件(13.7%)増加しました。

苦情申立ての手段別では、来訪によるものが75件と最も多く、全体の56.4%を占めています。以下、ホームページからのEメールによる申立て38件(28.6%)、郵送15件(11.3%)、ファクシミリ5件(3.8%)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 	Eメール 	郵送 	ファクシミリ 
平成21年 4月	14	6	4	3	1
5月	14	12	2	0	0
6月	17	8	8	1	0
7月	7	5	1	0	1
8月	9	2	4	2	1
9月	16	12	3	1	0
10月	6	3	2	1	0
11月	16	12	4	0	0
12月	9	3	4	2	0
平成22年 1月	7	1	3	2	1
2月	9	6	1	2	0
3月	9	5	2	1	1
平成21年度合計	133	75	38	15	5
【参考】前年度合計	117	72	31	11	3

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	17	18	19	20	21
苦情申立て件数	103	115	111	117	133
問合せ・要望等	633	677	579	678	898
受付総件数	736	792	690	795	1,031

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（11件）、都市局（10件）、建設局（9件）、子ども未来局（7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（24件）、市税関係（10件）と工事関係（10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21.4.1～22.3.31受付分）

機 構	件数	構成比	分 野
市長政策室	2	1.5%	名義後援1件、除排雪1件
総務局	4	3.0%	施設の管理運営2件、その他2件
市民まちづくり局	3	2.3%	定額給付金1件、市民活動1件、空港1件
保健福祉局	11	8.3%	精神保健2件、障がい者福祉2件、施設指導1件、バリアフリー1件 食品衛生1件、ペット飼育指導1件、資金融資2件、施設管理1件
子ども未来局	7	5.3%	児童相談所4件、児童手当1件、子育て支援1件、保育料1件
環境局	6	4.5%	ごみ収集3件、産業廃棄物1件、公園の管理1件、文書取扱い1件
経済局	1	0.8%	農地1件
観光文化局	2	1.5%	イベント1件、施設管理運営1件
建設局	9	6.8%	道路工事2件、工事騒音1件、放置自転車2件、雪対策1件、下水道使用量1件 用地取得1件、市有地1件
都市局	10	7.5%	市営住宅6件、違反建築指導2件、区画整理事業1件、道路認定1件
交通局	1	0.8%	地下鉄駅施設1件
水道局	3	2.3%	漏水1件、上・下水道工事1件、騒音1件
病院局	1	0.8%	情報公開1件
消防局	1	0.8%	119番通報1件
区	64	48.1%	
市民部	5	3.8%	戸籍・住民票4件、文書取扱い1件
税務部	10	7.5%	市・道民税4件、固定資産税6件
土木部	8	6.0%	道路工事6件、道路占用1件、除排雪1件
保健福祉部	41	30.1%	生活保護24件、国民健康保険4件、介護保険2件、高齢福祉1件 障がい者福祉3件、児童手当2件、児童扶養手当3件、生活衛生1件 戦没者遺族給付金1件
教育委員会	6	4.5%	図書館運営3件、入学試験1件、生徒指導1件、施設の管理運営1件
その他の機構	1	0.8%	農業委員会1件
市の業務外	1	0.8%	運転免許1件
合計	133	100.0%	

※ 平成21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 33 件（24.8%）、市の業務に不備がなかったものが 76 件（57.1%）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	33	24.8%
	2 市の業務に不備がないもの	76	57.1%
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	19	14.3%
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第 3 条	3	2.3%
	5 その他（1 年以上経過等）※条例第 16 条	2	1.5%
合 計		133	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	33	30.3%
市の業務に不備がないもの	76	69.7%
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 52.6%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	15	17	1	33
	2 市の業務に不備がないもの	33	37	6	76
調査結果を通知 しなかったもの	3 調査を中止（取下げ等）	18	1	0	19
	4 管轄外（市の業務外等）	2	1	0	3
	5 その他（1 年以上経過等）	2	0	0	2
合 計		70	56	7	133
割 合		52.6%	42.1%	5.3%	100.0%

3 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（33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）33件の案件の約7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、「民生委員の役割と生活保護行政支援について」、調査を行いました（「Ⅲ 発意調査」参照）。

【これまでの発意調査】

- (1) 除雪パートナーシップ制度について（平成13年度）
- (2) 地図整備事業に関する境界の定め方について（平成14年度）
- (3) 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みについて（平成14年度）
- (4) 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（平成14年度）
- (5) 都市計画において、住民意見を反映するための取組みについて（平成15年度）
- (6) 冬の凍結路面对策について（平成15年度）
- (7) 地下鉄駅のバリアフリー化について（平成16年度）
- (8) 地震災害などにおける災害予防体制等について（平成16年度）
- (9) 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（平成16年度）
- (10) 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する把握状況について（平成17年度）
- (11) 地下鉄事業における事故の未然防止に関する取組みについて（平成18年度）
- (12) 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（平成19年度）
- (13) 延長保育促進事業の適正な運営を確保するための市の取組みについて（平成20年度）

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」と記載している他、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"> ・ 戸籍謄本等の郵送請求への対応 掲載事例 P28 ・ 昼休み中の印鑑証明等交付に要する時間⇒呼び出しで時間短縮 ・ 住民票の誤交付及び紛失 ・ 用地買収の撤回と地権者への配慮不足 ・ 市有地の貸付料についての増額通知文 掲載事例 P22 ・ 119番通報を受けた職員の氏名の返答 掲載事例 P29 ・ 道路整備工事に伴う自宅敷地の被害⇒段差摺り付けで現状回復 ・ 委託工事業者に対する指導監督 ・ 国民健康保険料の賦課更正後の納付通知書の誤った金額 ⇒電算システム反映後に納付通知書郵送の旨説明 ・ 児童相談所による一方的な診察予約 ・ 児童扶養手当の申請に必要な民生委員の誤った連絡先 ・ 児童手当の受給による生活保護費の返還 掲載事例 P26 ・ 生活保護停止に関する説明が不親切 ・ 生活保護の産婦加算不支給と転居指導の必要性 ・ 介護保険申請の受理拒否⇒申請を受理し、所定の手続き ・ 保育料督促のプライバシー侵害 ・ カウンターのキャスター付き椅子による転倒 ・ 不適切な職員発言の後日修正 ・ 納税通知書の実家住所への送付 ・ 隣家の違法増築指導に際しての通報者名開示 ・ 苦情文書に対する対応の遅れ ・ 市民からの文書の受付印もれ ・ ごみ分けガイドの未配布 	<p>23件 (69.7%)</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"> ・ バス停広告板の安全性 掲載事例 P20 ・ 障害者自立支援法に係る提出書類の重複⇒サービス有効期間が1年超の場合の更新の際は、利用者負担見直し省略を徹底 ・ 特例給付による児童手当の支給事由消滅 掲載事例 P24 ・ 「つどーむ」の予約受付 掲載事例 P17 ・ 生涯学習センターの使用料にかかわるパンフレットの記載 ・ 地域生活支援事業(移動支援)の通学利用 ・ 障がいのある子のカルテ開示 掲載事例 P30 	<p>7件 (21.2%)</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"> ・ 隣の違法ガレージ 掲載事例 P23 ・ 公園の自転車乗り入れを是認するかのような放送 ・ 浄水場の騒音 	<p>3件 (9.1%)</p>

5 是正勧告等

平成 20 年度の苦情を受けて調査した結果、平成 21 年 6 月 5 日、オンブズマンから市長に対し、是正勧告を行いました。

オンブズマンの是正勧告により、平成 22 年第 1 回定例会市議会において「札幌市証明等手数料条例」が改正されました。（「IV 是正勧告」参照）

なお、意見表明に至ったもので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。



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 21 年度中に調査結果通知をし、趣旨に沿ったもの 13 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 14 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

豊平区や中央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、2月）ほか、地区民生委員児童委員協議会研修会（2月）や福祉団体の研修会（1月）、手稲区の高齢者大学同窓会（4月）への出前講座において、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。



豊平区高齢者大学での出前講座（21.7.16）
「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

札幌地区行政相談委員連絡会の研修会（2月）において、オンブズマンが講師をつとめたほか、白石区の民生委員児童委員とオンブズマンの交流会（1月）を開催し、意見交換を行いました。



札幌地区行政相談委員連絡会研修会
「札幌市のオンブズマン制度」（22.2.24）

(3) パネル展の実施

大通地下ふれあい広場「展示コーナー」においてパネル展を実施し、公的オンブズマンと私的オンブズマンの違いなど、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

地下鉄東西線・東豊線（1月）、南北線（2月）において、車内に帯広告を掲示したほか、7月と11月に地下鉄駅に制度PRのポスターを掲示しました。



(5) 第11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、2名のオンブズマンが参加し、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。