

もくじ

札幌市オンブズマン最終年となって	札幌市代表オンブズマン	房 川 樹 芳
2年目にあたって	札幌市オンブズマン	八木橋 眞規子
札幌市オンブズマンに就任して	札幌市オンブズマン	原 俊 彦

I 令和元年度活動概況	6
1 苦情申立ての状況	6
2 苦情処理の状況	8
3 発意調査の状況	9
4 是正勧告等	9
5 現地調査	9
6 フォローアップ調査	9
7 その他の活動	10
II 苦情申立て事例（要約）（令和元年度）	11
1 福祉分野	13
2 観光・文化・教育分野	33
3 土木・建築分野	35
4 環境分野	45
5 税・財産分野	46
6 その他の分野	49
III オンブズマンの発意による調査（令和元年度）	58
国民健康保険被保険者証の送付方法（要約）	58
IV 制度の概要等	67
1 札幌市オンブズマン制度の概要	67
2 苦情処理の流れ	69
3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ	70
4 歴代オンブズマン	71
5 札幌市オンブズマン条例	72