

# もくじ

## 巻頭言

最終年を迎えて	札幌市代表オンブズマン	田 村 智 幸
2年目を迎えるオンブズマンの思い	札幌市オンブズマン	神 谷 奈保子
「市民社会」への思い	札幌市オンブズマン	梶 井 祥 子

I 令和5年度活動概況 .....	5
1 苦情申立ての状況 .....	5
2 苦情処理の状況 .....	7
3 発意調査の状況 .....	8
4 是正勧告等 .....	8
5 現地調査 .....	8
6 フォローアップ調査 .....	9
7 令和4年度札幌市オンブズマン活動状況報告書の市長・議長への手交式 .....	9
8 その他の活動 .....	10
9 利用者アンケート結果より .....	11
II 苦情申立て事例(要約)(令和5年度) .....	12
1 健康・福祉・子育て分野 .....	14
2 教育・文化・観光・経済分野 .....	35
3 土木・建築分野 .....	40
4 環境分野 .....	46
5 税・財産分野 .....	47
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5年度) .....	54
IV 制度の概要等 .....	68
1 札幌市オンブズマン制度の概要 .....	68
2 苦情処理の流れ .....	70
3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ .....	71
4 歴代オンブズマン .....	72
5 札幌市オンブズマン条例 .....	74