

# もくじ

|             |             |         |
|-------------|-------------|---------|
| 2年目を迎えて     | 札幌市代表オンブズマン | 原 俊彦    |
| オンブズマンに就任して | 札幌市オンブズマン   | 田村 智幸   |
| 倦まず、たゆまず    | 札幌市オンブズマン   | 八木橋 眞規子 |

|              |   |
|--------------|---|
| 制度発足 20 周年特集 | 7 |
|--------------|---|

## 札幌市オンブズマン 20 年のあゆみ

|             |    |
|-------------|----|
| I 令和2年度活動概況 | 53 |
|-------------|----|

|                       |    |
|-----------------------|----|
| II 苦情申立て事例（要約）（令和2年度） | 59 |
|-----------------------|----|

|              |    |
|--------------|----|
| 1 福祉分野       | 61 |
| 2 観光・文化・教育分野 | 79 |
| 3 土木・建築分野    | 84 |
| 4 税・財産分野     | 91 |
| 5 その他の分野     | 92 |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| III オンブズマンの発意による調査（令和2年度） | 102 |
|---------------------------|-----|

### 街路灯の安全対策

|           |     |
|-----------|-----|
| IV 制度の概要等 | 114 |
|-----------|-----|

|                  |     |
|------------------|-----|
| 1 札幌市オンブズマン制度の概要 | 114 |
| 2 苦情処理の流れ        | 116 |
| 3 札幌市オンブズマン条例    | 117 |