

I 令和5年度活動概況

1 苦情申立ての状況

(1) 苦情申立件数と受付総件数

令和5年4月1日から令和6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71件で、前年度より23件（24.5%）減少しました。

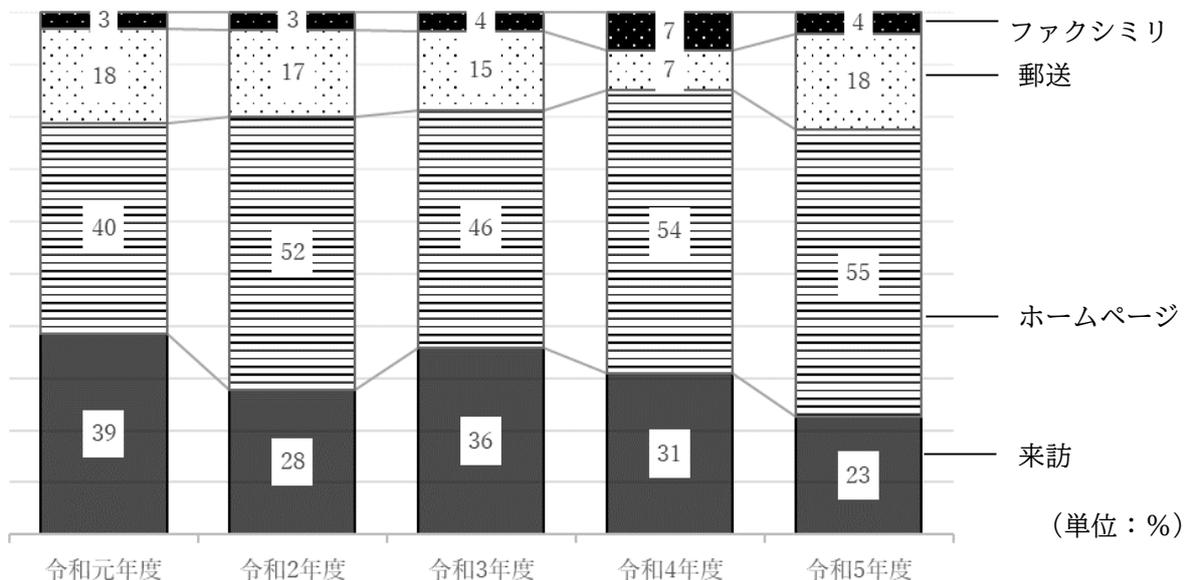
表1 年度別苦情申立て件数(過去5年分)

年 度	R元	R2	R3	R4	R5
苦情申立件数	122	90	112	94	71
問合せ・要望等	586	557	660	533	441
受付総件数	708	647	772	627	512

(2) 苦情申立ての手段別状況

申立ての手段別では、ホームページ55%（39件）、次いで来訪23%（16件）、郵送18%（13件）、ファクシミリ4%（3件）となっています。

過去5年間を見ると、来訪の割合が減り、ホームページからの申立ての割合が増えている傾向にあります。



※ 端数処理の関係上、割合の合計が100%になりません。

(3) 組織別・項目別状況

申立てを組織別に見ると、区役所が最も多く、32件の申立てがありました。次いで、保健福祉局が12件、教育委員会が各4件となっています。

表2 組織別・項目別苦情申立て状況

組 織	件数	構成比	項 目
総務局	2	2.8%	広報・広聴1件、人事・職員採用1件
財政局	2	2.8%	市税2件
市民文化局	2	2.8%	まちづくり・地域活動1件、NPO法人1件
スポーツ局	1	1.4%	入札・契約1件
保健福祉局	12	16.9%	臨時給付金4件、障がい福祉4件、高齢福祉・介護保険1件、感染症1件、生活保護1件、その他の市の業務1件
子ども未来局	1	1.4%	子育て1件
経済観光局	2	2.8%	経済・産業2件
建設局	2	2.8%	道路・河川1件、公園・みどり1件
都市局	4	5.6%	市営住宅4件
交通局	2	2.8%	交通2件
病院局	2	2.8%	市立病院1件、その他1件
消防局	1	1.4%	救急1件
区	32	45.1%	
市民部	5	7.0%	まちづくり・地域活動3件、戸籍・住民票・証明1件、その他の市の業務1件
土木部	4	5.6%	道路・河川3件、除排雪1件
保健福祉部	23	32.4%	生活保護18件、保険・年金2件、高齢福祉・介護保険1件、子育て2件
教育委員会	4	5.6%	学校・幼稚園・教育3件、図書館1件
市の業務外	2	2.8%	
合 計	71	100.0%	

※ 令和5年度の組織による。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ます。
なお、端数処理の関係上、割合の合計が100.0%になりません。

(4) 分野別状況

申立てを分野別に見ると、健康・福祉・子育て（36件）が最も多く、次いで教育・文化・観光・経済（6件）が多くなっています。

表3 分野別苦情申立て状況

分野		令和4年度		令和5年度	
		件数	割合	件数	割合
健康・福祉 ・子育て	生活保護、障がい福祉、高齢福祉、子育て、感染症、保険・年金など	47	50.0%	36	50.7%
教育・文化 ・観光・経済	学校・幼稚園・教育、文化・芸術、スポーツ、観光、経済・産業など	7	7.4%	6	8.5%
土木・建築	道路・河川、除排雪、水道・下水道、建築、市街地整備など	10	10.6%	5	7.0%
環境	ごみ・リサイクル、動物・ペット、公園・みどり、騒音・振動・環境汚染など	0	0.0%	1	1.4%
税・財産	税金、入札・契約など	6	6.4%	3	4.2%
その他	戸籍・住民票・証明、市営住宅、広報・広聴、消費生活、消防など	24	25.5%	20	28.2%
合計		94	100.0%	71	100.0%

※ 端数処理の関係上、割合の合計が100.0%にならない箇所があります。

2 苦情処理の状況

(1) 苦情処理の状況

申立てのうち、調査結果を通知したものは57件（80.3%）、調査結果を通知しなかったものは14件（19.7%）でした。また、調査結果を通知したもののうち、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13件（22.8%）、市の業務に不備がなかったものが44件（77.2%）でした。

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	13	18.3%	22.8%
	2 市の業務に不備がないもの	44	62.0%	77.2%
	小計	57	80.3%	100.0%
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	6	8.5%	/
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第3条	5	7.0%	
	5 その他（1年以上経過等）※条例第16条	3	4.2%	
	小計	14	19.7%	
合計	71	100.0%		

(2) 苦情処理日数の状況

オンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりです。

表5 苦情処理日数の状況

処理日数(※)	調査結果を通知したもの(件数)		件数 小計	割合
	苦情申立ての 趣旨に沿ったもの	市の業務に 不備がないもの		
30日以内	4	16	20	35.1%
31～45日	7	25	32	56.1%
46～60日	1	2	3	5.3%
61日以上	1	1	2	3.5%
合計	13	44	57	100.0%

※ 苦情申立書のみで苦情の内容が判断できないものは、オンブズマンと面談を行った日等の調査内容が確定した日を起算日として整理しています。

3 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「ものづくり産業の担い手確保」について調査を行いました（「Ⅲ オンブズマンの発意による調査」P54 参照）。

4 是正勧告等

令和5年度の調査においては、是正勧告や意見表明に至ったものはありませんでした。

5 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。

令和5年度は、3件の苦情申立てにおいて、現地調査を行いました。

- ・ 除雪受託業者に怪我を負わされた（P40）
- ・ 自宅前の舗装工事（P43）

他1件

6 フォローアップ調査

令和5年度中に苦情申立てを受け付け、調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿ったもの7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3件について、調査結果通知に係る改善等の状況についての追跡調査（フォローアップ調査）を行い、市の関係部局が講じた措置の状況や現在の状況を確認しました。

<フォローアップ調査にて改善が認められた事例>

- (1) 保健所にて、職員の電話対応を改善するために、毎月定例の係会議にて、相談事例を踏まえてその対応方法や相談内容に係る関係法令の解釈等について内部研修を行いました（詳細は、保健所職員の電話対応（P16））。
- (2) 経済観光局にて、令和6年度の「札幌生活応援プレミアム商品券」では、スマホ商品券の発行やコンビニ払いの際に直接レジで支払う方法とするなど、商品券購入時の負担軽減策を実施しました（詳細は、札幌プレミアム商品券の引換（P36））。
- (3) 図書館にて、ホームページ及び利用案内において、取置期間が7日間であることを明記し、利用者への周知を図りました（詳細は、図書館の取置期間（P38））。

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

令和5年7月18日、田村代表オンブズマンから市長及び議長に対して、前年度に実施した活動状況をまとめた報告書を手交し、調査結果等について報告を行いました。



市長手交式の様子
市長代理：町田副市長（写真左）



市議会議長手交式の様子
飯島議長（写真右）

8 その他の活動

(1) 出前講座

令和5年6月6日、豊平区で出前講座を実施し、オンブズマンが講師となり、オンブズマン制度について講義を行いました。



出前講座での講義の様子

(2) 広告掲載等

1年を通して、地下鉄大通駅コンコース内のサッポロスマイル市政PRコーナーで制度PRの映像を放映しているほか、9月には札幌駅前通地下歩行空間の大型ビジョンで制度PRの映像を放映しました。

また、10月には、各区役所広聴係等にて、制度PRティッシュを配布しました。

このほか、1年に2回（6月及び12月）、制度PRポスターを地下鉄駅に掲示するとともに、令和6年2月には、地下鉄南北線及び東西線車内に帯広告、東豊線の車内にステッカー窓広告を掲示しました。



地下鉄南北線の帯広告

(3) 第24回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

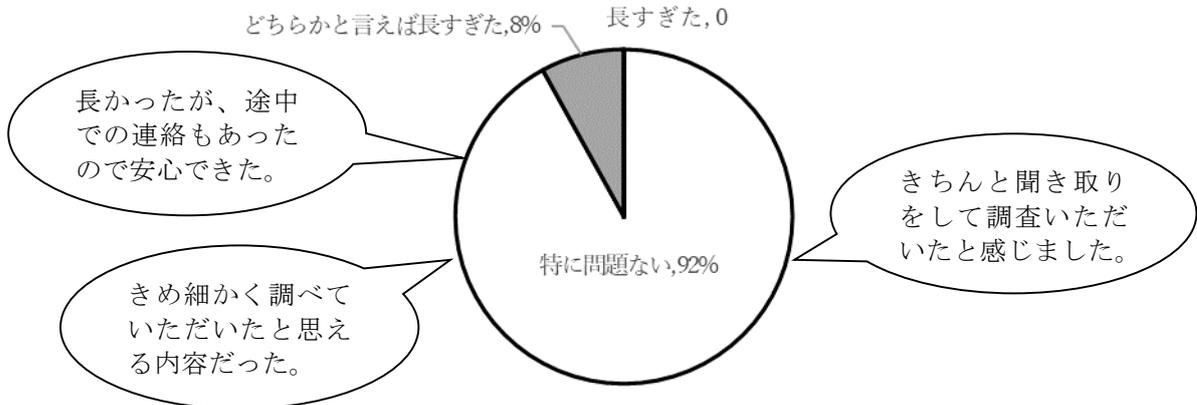
令和5年12月1日、ウェブ会議形式で開催されました。

札幌市からは神谷オンブズマンが参加し、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見交換や情報共有を行いました。

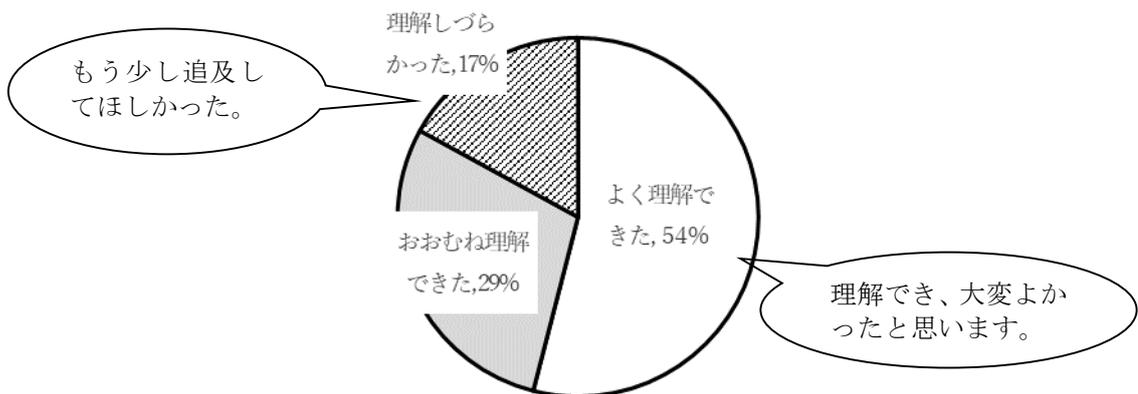
9 利用者アンケート結果より

苦情申立てを行った方に対し、調査結果通知書を発送する際にアンケートを同封し、利用した感想やご意見をいただきました（発送 57 通、回答 25 通）。

(1) 調査結果通知までに要した期間についてどう思われたか。



(2) 結果通知書の内容について、理解できたか。



(3) オンブズマン制度について、どう思うか。

