

もくじ

巻頭言

4年目を迎えるオンブズマンの思い	札幌市代表オンブズマン 神 谷 奈保子
AI 時代のオンブズマン	札幌市オンブズマン 梶 井 祥 子
2年目を迎えて	札幌市オンブズマン 樋 川 恒 一

I 令和7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	8
7 令和6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	9
9 利用者アンケート結果	10
II 苦情申立て事例(令和7年度)	11
1 申立ての趣旨に沿った事例	13
2 市の業務に不備のない事例	25
III オンブズマンの発意による調査(令和7年度)	50
IV 制度の概要等	76
1 札幌市オンブズマン制度の概要	76
2 苦情処理の流れ	78
3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ	79
4 歴代オンブズマン	80
5 札幌市オンブズマン条例	82