

I 令和3年度活動概況

1 苦情申立ての状況

(1) 苦情申立て件数と受付総件数

令和3年4月1日から令和4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112件で、前年度より22件(24.4%)増加しました。

表1 年度別苦情申立て件数、受付総件数(過去5年分) (単位:件)

年 度	H29	H30	R 元	R2	R3
苦情申立て件数	82	77	122	90	112
問合せ・要望等	681	572	586	557	660
受付総件数	763	649	708	647	772

(2) 苦情申立ての手段別状況

苦情申立ての手段別では、ホームページからの申立てが51件(45.5%)、次いで来訪によるもの40件(35.7%)となっており、これら2つで全体の81.3%となっています。以下、郵送17件(15.2%)、ファクシミリ4件(3.6%)となっています。

表2 月別手段別苦情申立て状況 (単位:件)

年 月	申立て	手段内訳			
		来訪	ホームページ	郵送	ファクシミリ
令和3年 4月	11	3	6	1	1
5月	7	2	2	2	1
6月	10	3	5	1	1
7月	13	3	8	2	0
8月	8	2	4	2	0
9月	3	2	1	0	0
10月	13	5	6	2	0
11月	10	3	4	2	1
12月	11	5	5	1	0
4年 1月	12	6	3	3	0
2月	10	5	5	0	0
3月	4	1	2	1	0
令和3年度合計	112	40	51	17	4
【参考】前年度合計	90	25	47	15	3

(3) 組織別・項目別状況

苦情申立ての件数を組織別に見ると、区役所が最も多く、48件の申立てがありました。次いで、総務局、保健福祉局及び都市局が各9件となっています。

表3 組織別・項目別苦情申立て状況(令和3年4月1日～令和4年3月31日受付分)

組 織	件数	構成比	項 目
総務局	9	8.0%	人事・職員採用1件、情報公開2件、オンブズマン4件、戸籍・証明1件、その他の市の業務1件
まちづくり政策局	2	1.8%	騒音・振動・環境汚染1件、道路・河川1件
財政局	3	2.7%	市税3件
市民文化局	4	3.6%	まちづくり・地域活動2件、消費生活1件、文化・芸術1件
スポーツ局	2	1.8%	スポーツ2件
保健福祉局	9	8.0%	高齢福祉・介護保険2件、障がい福祉3件、生活衛生1件、感染症1件、その他の市の業務2件
子ども未来局	4	3.6%	子育て3件、その他の市の業務1件
経済観光局	3	2.7%	観光2件、その他の市の業務1件
環境局	3	2.7%	動物・ペット1件、動物園1件、ごみ・リサイクル1件
建設局	5	4.5%	道路・河川1件、騒音・振動・環境汚染1件、その他の市の業務3件
下水道河川局	1	0.9%	道路・河川1件
都市局	9	8.0%	市営住宅5件、騒音・振動・環境汚染1件、建築2件、その他の市の業務1件
病院局	2	1.8%	感染症2件
消防局	2	1.8%	消防・火災予防1件、救急1件
区	48	42.9%	
市民部	5	4.5%	戸籍・証明2件、選挙2件、その他の市の業務1件
土木部	8	7.1%	除排雪6件、その他の市の業務2件
保健福祉部	35	31.3%	生活保護23件、高齢福祉・介護保険1件、子育て1件、障がい福祉4件、保険・年金5件、その他の市の業務1件
教育委員会	4	3.6%	学校・幼稚園・教育3件、人事・職員採用1件
市の業務外	2	1.8%	
合 計	112	100.0%	

※ 令和3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%にならない箇所があります。

(4) 分野別状況

申立てを分野別に見ると、健康・福祉・子育て関係（47件）が最も多く、次いで土木・建築関係（14件）が多くなっています。

表4 分野別苦情申立て状況(令和3年4月1日～令和4年3月31日受付分)

分野		令和3年度		令和2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	42.0%	30	33.3%
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	9	8.0%	9	10.0%
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	14	12.5%	6	6.7%
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	5	4.5%	3	3.3%
税・財産	税金、入札・契約など	3	2.7%	2	2.2%
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	34	30.4%	40	44.4%
合計		112	100.0%	90	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。また、令和2年度活動状況報告書の分野分けと一部異なる箇所があります。

2 苦情処理の状況

(1) 苦情処理の状況

申立てがあった苦情のうち、調査結果が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18件（16.1%）、市の業務に不備がなかったものが61件（54.5%）でした。

表5 苦情処理の状況(令和3年4月1日～令和4年3月31日受付分)

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	18	16.1%	22.8%
	2 市の業務に不備がないもの	61	54.5%	77.2%
	小計	79	70.5%	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	15	13.4%	
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第3条	7	6.3%	
	5 その他（1年以上経過等）※条例第16条	11	9.8%	
	小計	33	29.5%	
合計		112	100.0%	

(2) 苦情処理日数の状況

苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりです。

表6 苦情処理日数の状況(令和3年4月1日～令和4年3月31日受付分)(単位:件)

区 分		処理日数(※)			
		30日以内	31～45日	46～60日	61日以上
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	4	7	4	3
	2 市の業務に不備がないもの	9	29	18	5
	小 計	13	36	22	8
	割 合	16.5%	45.6%	27.8%	10.1%
調査結果を通知しなかったもの	3 調査を中止(取下げ等による)	14	1	0	0
	4 管轄外(市の業務外等)	7	0	0	0
	5 その他(1年以上経過等)	11	0	0	0
	小 計	32	1	0	0
	割 合	97.0%	3.0%	0%	0%
合 計		45	37	22	8
割 合		40.2%	33.0%	19.6%	7.1%

※ 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

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため市の業務を一部縮小していたことの影響などにより、オンブズマンの発意による調査は行いませんでした。

4 是正勧告等

令和3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。

6 フォローアップ調査

令和3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、趣旨に沿ったもの12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4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、調査結果通知を受けて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。

7 その他の活動

令和3年度は、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大により、オンブズマンの活動も影響を受けました。市民と直接交流する機会である出前講座や高齢者大学などは実施されず、オンブズマンとしても活動の縮小を余儀なくされましたが、このような中で実施した活動について御紹介します。

(1) 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、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4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。



地下鉄東豊線の窓ステッカー（R4.2）

(2) 第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響で、初めてのウェブ会議形式での開催となりました。札幌市からはオンブズマン1名が参加し、当番幹事として司会進行を務めるとともに、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（2月）。