

もくじ

3年目を迎えて	札幌市代表オンブズマン	原	俊彦
1年を振り返って	札幌市オンブズマン	田村	智幸
明日につなぐ	札幌市オンブズマン	八木橋	真規子

I	令和3年度活動概況	8
1	苦情申立ての状況	8
2	苦情処理の状況	10
3	発意調査の状況	11
4	是正勧告等	11
5	現地調査	11
6	フォローアップ調査	11
7	その他の活動	12
II	苦情申立て事例（要約）（令和3年度）	13
1	健康・福祉・子育て分野	15
2	教育・文化・観光・経済分野	32
3	土木・建築分野	36
4	環境分野	41
5	税・財産分野	45
6	その他の分野	49
III	制度の概要等	62
1	札幌市オンブズマン制度の概要	62
2	苦情処理の流れ	64
3	札幌市オンブズマン制度のあゆみ	65
4	歴代オンブズマン	66
5	札幌市オンブズマン条例	68