

I 令和6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

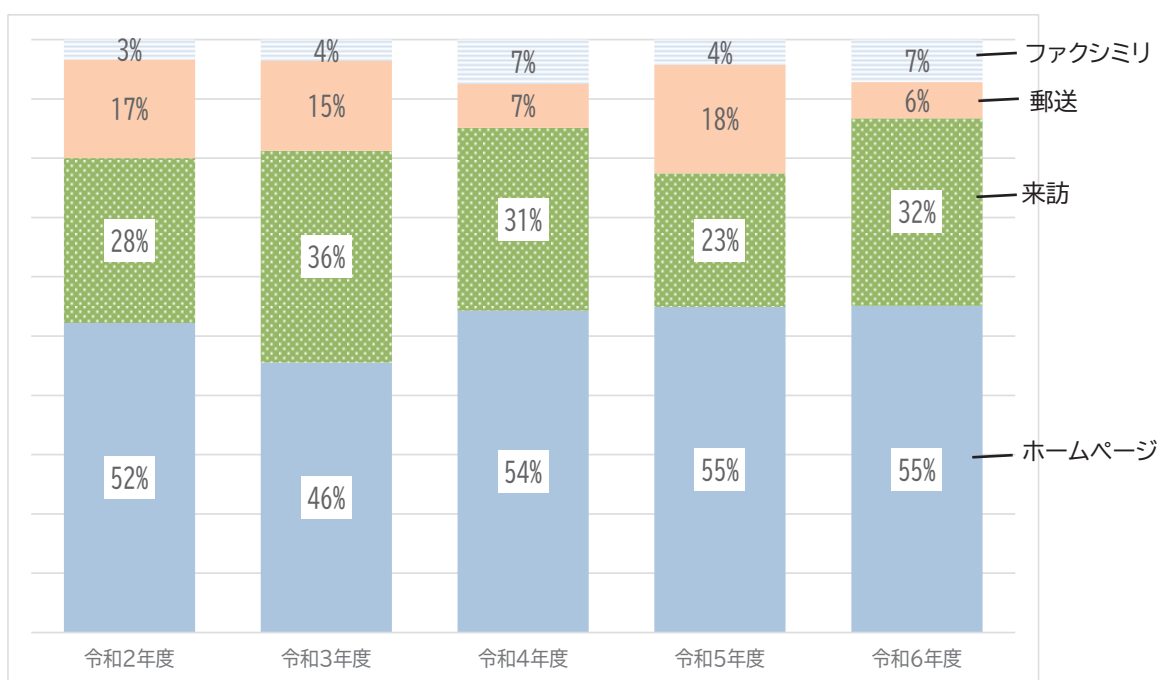
令和6年4月1日から令和7年3月31日までの1年間にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は98件で、前年度より27件（38.1%）増加しました。

表1 年度別苦情申立件数(過去5年分)

年 度	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
苦情申立件数	90	112	94	71	98
問合せ・要望等	557	660	533	441	462
受付総件数	647	772	627	512	560

(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%（54件）、次いで来訪 32%（31件）、ファクシミリ 7%（7件）、郵送 6%（6件）となっています。



※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、47 件の申立てがありました。次いで、教育委員会が 12 件、総務局が 7 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	7	7.1%	人事・職員採用 3 件、広報・広聴 2 件、オンブズマン 2 件
まちづくり政策局	1	1.0%	その他 1 件
財政局	6	6.1%	市税 5 件、その他税・財産 1 件
市民文化局	2	2.0%	まちづくり・地域活動 2 件
スポーツ局	3	3.1%	スポーツ 3 件
保健福祉局	6	6.1%	障がい福祉 2 件、生活衛生 1 件、生活保護 1 件、その他 2 件
子ども未来局	2	2.0%	子育て 1 件、その他 1 件
経済観光局	1	1.0%	経済・産業 1 件
環境局	1	1.0%	騒音・振動・環境汚染 1 件
建設局	1	1.0%	公園・みどり 1 件
都市局	5	5.1%	市営住宅 3 件、道路・河川 1 件、その他 1 件
交通局	1	1.0%	交通 1 件
水道局	1	1.0%	水道・下水道 1 件
消防局	1	1.0%	救急 1 件
区	47	48.0%	
市民部	4	4.1%	戸籍・住民票・証明 3 件、まちづくり・地域活動 1 件
土木部	11	11.2%	除排雪 5 件、道路・河川 2 件、公園・みどり 1 件、騒音・振動・環境汚染 1 件、その他 2 件
保健福祉部	32	32.7%	生活保護 24 件、障がい福祉 4 件、保険・年金 1 件、高齢福祉・介護保険 1 件、子育て 1 件、その他 1 件
教育委員会	12	12.2%	学校・幼稚園・教育 10 件、図書館 2 件
市の業務外	1	1.0%	
合 計	98	100.0%	

※ 令和 6 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・子育て関係（38件）が最も多く、次いで教育・文化・観光・経済（16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5年度		令和6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・介護保険、子育て、感染症、保険・年金など	36	50.7%	38	38.8%
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	6	8.5%	16	16.3%
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	5	7.0%	12	12.2%
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	1	1.4%	4	4.1%
税・財産	税金、入札・契約など	3	4.2%	6	6.1%
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	20	28.2%	22	22.4%
合 計		71	100.0%	98	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68件（69.4%）、調査結果を通知しなかったものは30件（30.6%）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（19.1%）、市の業務に不備がなかったものが55件（80.9%）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	13.3%	19.1%
	2 市の業務に不備がないもの	55	56.1%	80.9%
	小 計	68	69.4%	100.0%
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）※条例第18条	10	10.2%	
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第3条	7	7.1%	
	5 その他（1年以上経過等）※条例第16条	13	13.3%	
	小 計	30	30.6%	
合 計		98	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	1	12	13	19.1%
31～45 日	6	25	31	45.6%
46～60 日	3	14	17	25.0%
61 日以上	3	4	7	10.3%
合 計	13	55	68	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、「対人コミュニケーションスキルの育成」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」P58 参照）。

4 是正勧告等

令和6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で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6年度は、5件の苦情申立てにおいて、現地調査を行いました。

- ・中島公園テニスコートが適切に整備されていない（P26）
- ・大会の貸し切りのせいで市民が北ガスアリーナを使えない（P29）
- ・所有する土地に隣接する「道」を「道路」として認めてほしい（P34）
- ・歩道除雪により公園内の遊歩道が歩きづらくなっている（P39）

他1件



6 フォローアップ調査

令和6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8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よる市の改善等の状況については、各事例ページを参照）

7 令和5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6年7月9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。



秋元市長（写真左）

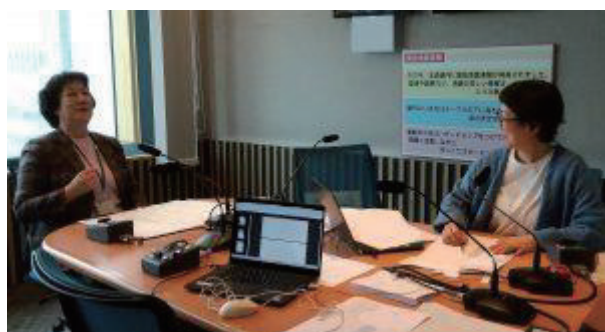


飯島議長（当時 写真右）

8 その他の活動

(1) ラジオ出演

- ・令和7年1月30日、HBCラジオ「ナルミッツ」に、梶井オンブズマンが生出演し、「教えて！札幌オンブズマン制度」と題して、制度をPRしました。



生出演する梶井オンブズマン（写真左）

- ・令和7年3月25日、FM NORTH WAVE「cottonsky」に梶井オンブズマンが生出演し、制度をPRしました。

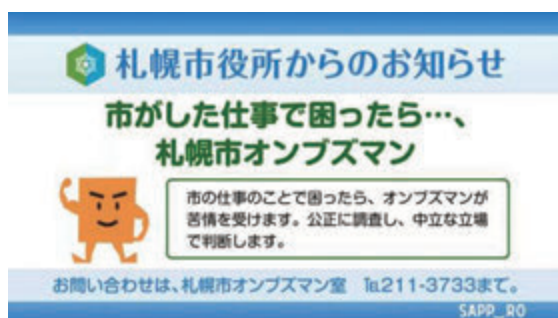
コットンスカイ

(2) 広告掲載等

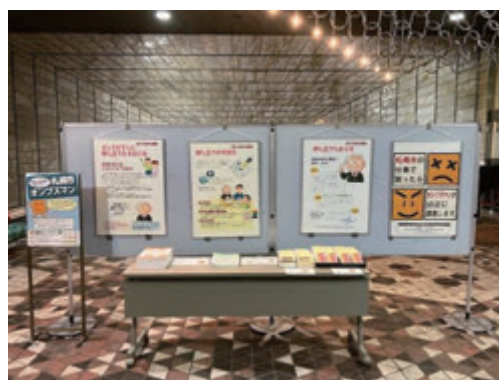
1年を通して、地下鉄大通駅コンコース内のサッポロスマイル市政PRコーナーと札幌駅前通地下歩行空間の大型ビジョンで制度PRの映像を放映しているほか、11月には大通証明サービスコーナー、12月には全区の戸籍住民課呼び出しモニターと札幌PARCOビジョンで制度PRの映像を放映しました。

また、8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1月）、制度PRポスターを地下鉄駅に掲示するとともに、令和7年1月27日～31日は市役所1階ロビーにおいて、パネル展を実施しました。



区窓口で放映したPR画像



パネル展の様子

(3) 出前研修

令和6年11月12日、各消防署の救急救命士に対し、田村オンブズマンより、過去の消防局の案件も紹介しながら、オンブズマン制度について説明しました。

(4) 国際貢献

令和6年11月6日、対日理解促進交流プログラム（JENESYS）によるカンボジア監査官へのオンライン講義を実施しました。

（一財）日本国際協力センターからの協力依頼を受けたもので、当日はカンボジア監査省に勤務する若手行政職員に対し、田村オンブズマンより、「札幌市オンブズマン制度について」説明しました。

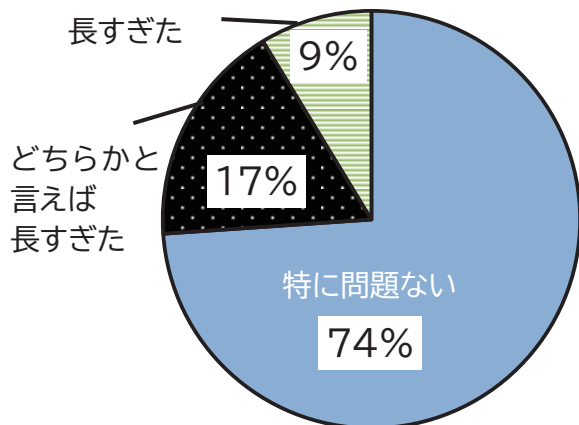
(5) 第25回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和6年12月6日、ウェブ会議併用形式で開催されました。

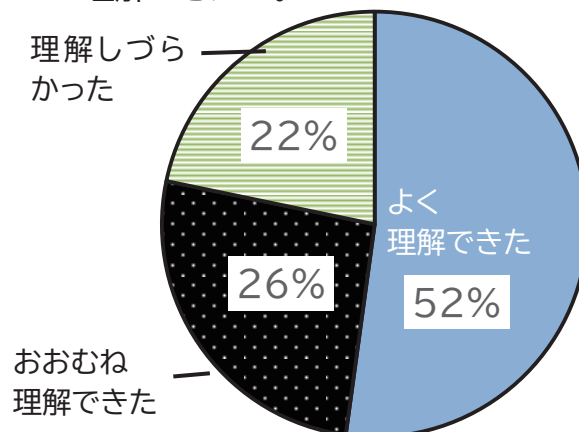
札幌市からは梶井オンブズマンが参加し、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見交換や情報共有を行いました。

9 利用者アンケート結果より (回答 23 通)

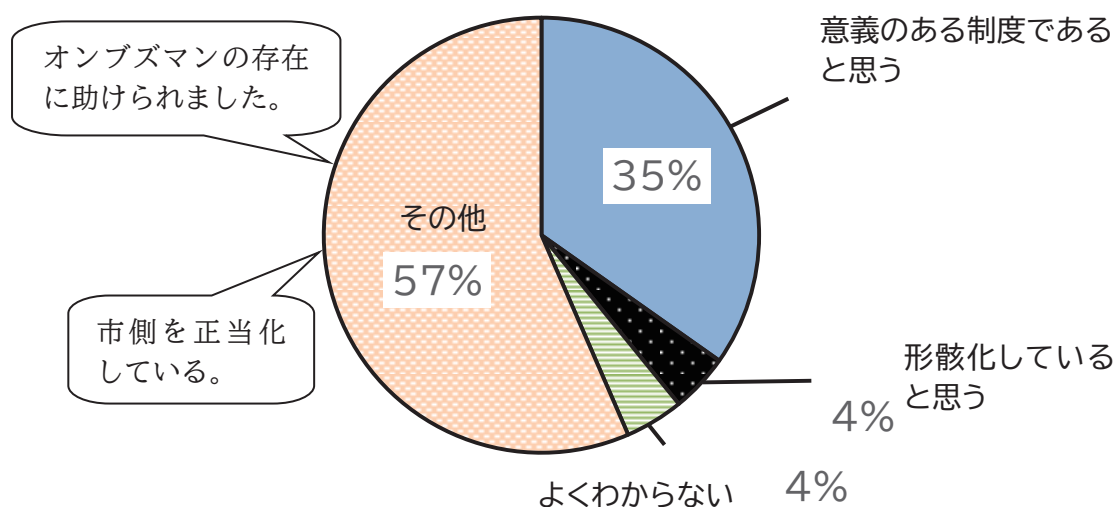
(1) 調査結果通知までに要した期間についてどう思われたか。



(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。



(4) その他自由記載

- ・ こういう制度があると市民は安心できる。信用できる機関である。
- ・ 相談したことは大変有意義であった。今後の対応について、具体的に記されており、担当課の優先順位の判断についても理解が進みました。
- ・ 丁寧に調査いただきありがとうございました。また回答いただいた担当課にも感謝しています。
- ・ 申立人である私に非がある記述をしており、大変心外だった。
- ・ いかにも苦情をした方が悪いという印象を受けた。