

I 令和7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

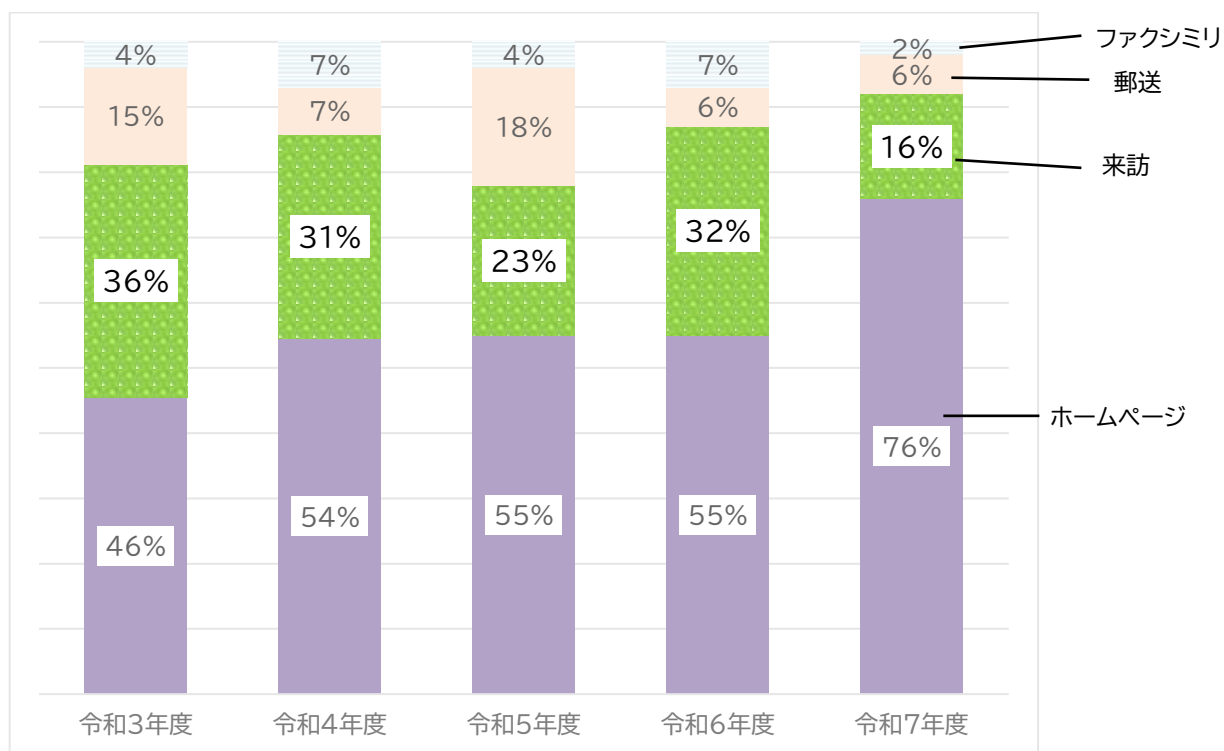
令和7年4月1日から令和8年3月31日までの1年間にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は125件で、前年度より27件（27.6％）増加しました。

表1 年度別苦情申立件数(過去5年分)

年 度	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
苦情申立件数	112	94	71	98	125
問合せ・要望等	660	533	441	462	606
受付総件数	772	627	512	560	731

(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 76％（95 件）、次いで来訪 16％（20 件）、郵送 6％（8 件）ファクシミリ 2％（2 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、64 件（51.2%）の申立てがありました。次いで、総務局が 12 件（9.6%）、保健福祉局 10 件（8.0%）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	割合	項 目
総務局	12	9.6%	オンブズマン 6 件、人事・職員採用 4 件、広報・広聴 1 件、情報公開個人情報 1 件
財政局	4	3.2%	税金 1 件、その他 3 件
市民文化局	4	3.2%	まちづくり・地域活動 2 件、消費生活 1 件、情報公開個人情報 1 件
スポーツ局	4	3.2%	スポーツ 4 件
保健福祉局	10	8.0%	障がい福祉 3 件、生活衛生 1 件、その他 6 件
子ども未来局	2	1.6%	子育て 1 件、学校幼稚園 1 件
病院局	1	0.8%	市立病院 1 件
環境局	2	1.6%	ごみリサイクル 2 件
建設局	2	1.6%	除排雪 1 件、経済・産業 1 件
下水道局	1	0.8%	水道・下水道 1 件
都市局	4	3.2%	経済・産業 1 件、その他 3 件
交通局	4	3.2%	経済・産業 4 件
区	64	51.2%	
市民部	3	2.4%	戸籍・住民票・証明 2 件、まちづくり・地域活動 1 件
土木部	6	4.8%	除排雪 4 件、道路・河川 2 件
保健福祉部	55	44.0%	生活保護 45 件、障がい福祉 2 件、保険・年金 1 件、高齢福祉・介護保険 1 件、その他 6 件
教育委員会	5	4.0%	学校・幼稚園・教育 3 件、図書館 2 件
選挙管理委員会	1	0.8%	選挙 1 件
人事委員会	1	0.8%	人事・職員採用 1 件
市の業務外	4	3.2%	
合 計	125	100.0%	

※ 令和 7 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。

(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 63 件（50.4%）が最も多く、次いで教育・文化・観光・経済 19 件（15.2%）が多くなっています。

表3 分野別苦情申立て状況

分 野		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	63	50.4%
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	19	15.2%
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	8.0%
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	2	1.6%
税・財産	税金、入札・契約など	8	6.4%
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	23	18.4%
合 計		125	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 60 件（48.0%）、調査結果を通知しなかったものは 65 件（52.0%）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 16 件（26.7%）、市の業務に不備がなかったものが 44 件（73.3%）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	16	12.8%	26.7%
	2 市の業務に不備がないもの	44	35.2%	73.3%
	小 計	60	48.0%	100.0%
調査結果を 通知しなかつたもの	3 所轄外の事項 (市の業務外等) ※条例第3条	11	8.8%	
	4 調査対象外の事項 (1年以上経過等) ※条例第16条	31	24.8%	
	5 調査の中止 ※条例第18条	2	1.6%	
	6 取下げ	21	16.8%	
	小 計	65	52.0%	
合 計		125	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	2	3	5	8.3%
31～45 日	4	14	18	30.0%
46～60 日	6	11	17	28.3%
61 日以上	4	16	20	33.3%
合 計	16	44	60	100.0%

※ オンブズマンと面談を行った場合は、面談日を起算日として整理しています。
端数処理の関係上、割合の合計が100%になりません。

3 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「札幌市における女性支援の現状～困難女性支援法施行後の取組と課題～」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」P50 参照）。

4 是正勧告等

令和7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

申立ての内容によっては、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7年度は3件の申立てにおいて現地調査を行いました。

・大通駅コンコース内での転倒ほか

6 フォローアップ調査

令和7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12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。

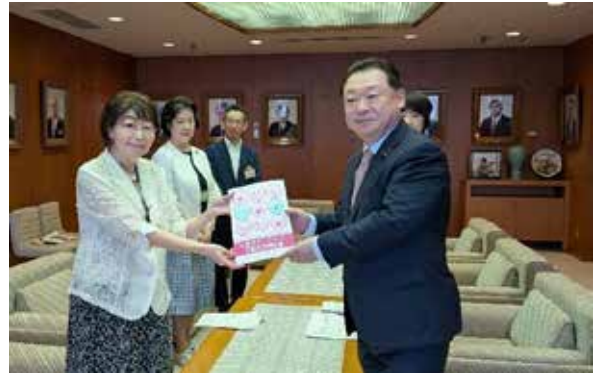
（フォローアップ調査による市の改善等の状況については、「申立ての趣旨に沿った事例」ページを参照）

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

令和7年7月24日、神谷代表オンブズマンから市長に、同月28日議長に対して、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（写真右）



長内議長（写真右）

8 その他の活動

(1) 広告掲載等

1年を通して、市役所エレベーター表示に液晶広告、エレベーター内にポスターを掲示しているほか、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、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ます。

また、1年に2回（6月及び2月）、制度PRポスターを地下鉄駅に掲示するとともに、令和8年1月26日～30日に市役所1階ロビーにおいて、制度紹介パネル展を実施しました。



パネル展の様子

(2) 出前研修

令和7年8月27日、札幌琴似工業高校において、神谷オンブズマンよりオンブズマン制度及び実際の申立て事例について説明しました。



出前研修の講師を務める神谷オンブズマン

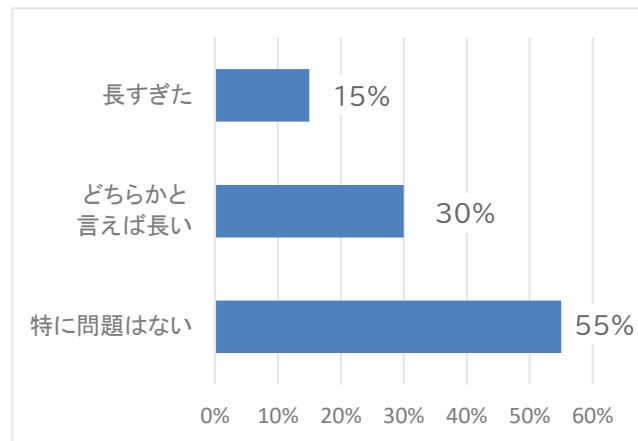
(3) 第26回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和7年12月5日、東京都においてウェブ会議併用形式で開催されました。

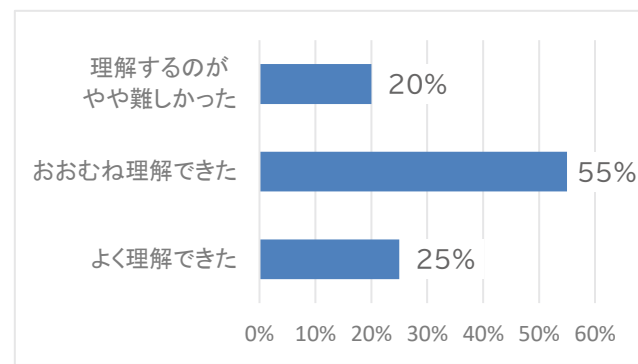
札幌市からは樋川オンブズマンがオンラインで参加し、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見交換や情報共有を行いました。

9 利用者アンケート結果 (回答 20 通)

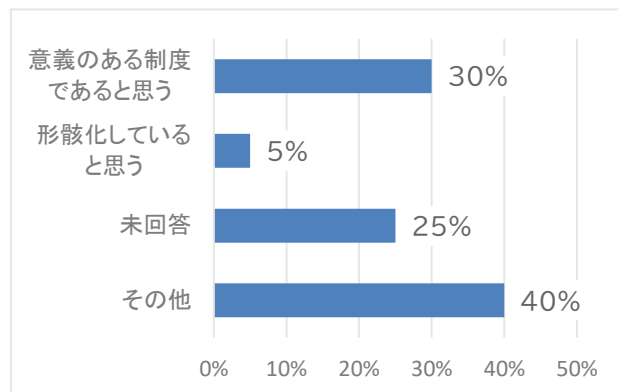
(1) 調査結果通知までに要した期間



(2) 結果通知書の内容



(3) オンブズマン制度について



(4) その他自由記載

- ・長い日数をかけて調査いただき長文で詳しくご説明いただきありがとうございます。
- ・オンブズマン様、調査員様、受付・事務を担って下さった方々、みな様、調査して頂き誠にありがとうございました。
- ・調査ありがとうございました。再発防止策を考える中で少しでも改善できる作業が見つかる、もっと仕事が改善されていくと思います。
- ・将来的な運用の提言ができないのであれば、存在価値はあまりないと思います。
- ・職員が言ったにも関わらず、言っていない言われてもいないことが記載されていた。