

# I 活動状況

- 1 苦情申立ての状況
- 2 苦情処理の状況
- 3 発意調査の状況
- 4 フォローアップ調査
- 5 巡回オンブズマンの実施状況
- 6 利用者アンケート
- 7 その他の活動



## 1 苦情申立ての状況

平成17年4月1日から平成18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数は103件でした。

申立ての手段別では、来訪によるものが47件と最も多く、以下、Eメール（27件）、郵送（15件）、ファクシミリ（14件）となっています（表1参照）。

表1 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 	郵送 	ファクシミリ 	Eメール 
平成17年 4月	7	2	1	3	1
5月	8	2	2	3	1
6月	10	7	1	1	1
7月	14	5	2	2	5
8月	6	4	1	0	1
9月	4	1	0	0	3
10月	9	1	2	1	5
11月	10	9	0	0	1
12月	7	5	1	1	0
平成18年 1月	9	1	2	2	4
2月	9	3	2	0	4
3月	10	7	1	1	1
合計	103	47	15	14	27

苦情申立ての件数を行政機構別に見ると区役所がもっとも多く、41件の申立てがありました。次いで、保健福祉局（12件）、建設局（10件）、都市局（10件）となっています。

申立てを分野別に見ると、生活保護関係（15件）、国民健康保険関係（6件）、障がい者福祉関係（6件）が多くなっています（表2参照）。

表2 機構別分野別苦情申立て状況

機 構	件 数	構成比 (%)	分 野
危機管理対策室	0	0.0	
総 務 局	2	1.9	本庁舎管理、広聴体制
市民まちづくり局	2	1.9	印鑑登録、指定管理者
財 政 局	3	2.9	課税2件、財産管理
保 健 福 祉 局	12	11.7	福祉のまちづくり、老人施設管理、障がい者福祉2件、老人医療、国民健康保険、墓園管理2件、食品衛生、医務薬事3件
子ども未来局	1	1.0	保育料
環 境 局	4	3.9	ごみ収集、公園管理2件、カラス対策
経 済 局	0	0.0	
観 光 文 化 局	0	0.0	
建 設 局	10	9.7	市道認定、測量、放置自転車、歩道改良工事、用地買収、下水道使用料3件、公共污水枡2件
都 市 局	10	9.7	市営住宅4件、区画整理事業2件、団地分譲、確認申請2件、指定道路
市 立 病 院	1	1.0	診断書
交 通 局	3	2.9	事業経営、駅施設管理2件
水 道 局	3	2.9	水道モニター、水道料金2件
消 防 局	1	1.0	職員の勤務
区	41	39.8	
(市民部)	(2)	(1.9)	住民票、区民センター等管理
(税務部)	(3)	(2.9)	市民税、収納2件
(土木部)	(8)	(7.8)	道路管理5件、公園設備管理2件、除排雪
(保健福祉部)	(28)	(27.2)	母子・児童福祉3件、障がい者福祉4件、児童手当、生活保護15件、国民健康保険5件
教 育 委 員 会	3	2.9	学校庶務、図書館運営2件
選挙管理委員会	1	1.0	職員の採用
人 事 委 員 会	0	0.0	
市の業務外	6	5.8	
合 計	103	100.0	

## 2 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（17.5%）、市の業務に不備がなかったものが70件（68.0%）でした。なお、是正勧告、意見表明に至ったものはありませんでした（表3参照）。

表3 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	18	17.5%
	2 市の業務に不備がないもの	70	68.0%
調査結果を 通知しなかったもの	3 調査を中止したもの（取下げ等による）	6	5.8%
	4 管轄外となったもの（市の業務外のもの等）	4	3.9%
	5 その他のもの（利害関係がないもの等）	5	4.8%
合 計		103	100.0%

※ 調査結果を通知した88件に限ると、調査結果が苦情申立ての趣旨に沿ったものの割合は20.5%、市の業務に不備がなかったものの割合は79.5%となります。

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりであり、苦情の84.5%について、30日以内に処理を終えています（表4参照）。

表4 苦情処理日数の状況

（単位：件）

区 分		処理日数			合計
		30日 以内	31～ 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	14	4	0	18
	2 市の業務に不備がないもの	59	11	0	70
調査結果を通知 しなかったもの	3 調査を中止したもの（取下げ等による）	6	0	0	6
	4 管轄外となったもの（市の業務外のもの等）	4	0	0	4
	5 その他のもの（利害関係がないもの等）	4	1	0	5
合 計		87	16	0	103
割 合		84.5%	15.5%	0.0%	100.0%

## 3 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、市民の防災意識の把握状況について、調査を行いました（実際の申立て事例参照）。

#### 4 フォローアップ調査（事後の改善状況についての追跡調査）

平成 17 年中に調査結果通知をし、趣旨に沿ったもの 23 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、発意調査によるもの 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追跡調査を行いました。その結果、市から、すべての案件について、何らかの改善が行われ、あるいは、何らかの改善の実施について検討中であるとの回答を得ました。

#### 5 巡回オンブズマンの実施状況

11 月に厚別区役所に出向き、苦情申立てを受け付け、面談を行いました。

#### 6 利用者アンケート

平成 18 年 1 月までに調査結果を通知した申立人に対して、利用者アンケートを行いました。この結果を受けて、今後の業務改善の参考とさせていただきたいと考えています。

#### 7 その他の活動

##### (1) 中学生向けリーフレットの配布

中学生向けのリーフレットを作成し、市内の全中学 3 年生約 17,000 人へ配布しました。

##### (2) パネル展の実施

11 月に厚別区役所、12 月に中央区役所において、制度紹介のためのパネル展を実施しました。

##### (3) 広告掲載等

10 月、11 月、3 月に地下鉄車内に、また、3 月に地下鉄駅構内に、制度紹介のための広告を掲示したほか、ラジオ等でも PR しました。

##### (4) 市民との意見交換等

10 月に、札幌市立信濃中学校を訪問し交流授業を行い、12 月に、中央区民生・児童委員との懇談会に出席して意見交換を行いました。

##### (5) その他

苦情申立てのほか 331 件の問い合わせ等がありました。また、オンブズマンのホームページには、6,710 件のアクセスがありました。