

## 参考

札幌市オンブズマン制度の運営状況に係る検討結果について（概要）



## 札幌市オンブズマン制度の運営状況に係る検討結果について（概要）

### I 運営状況の検討結果について

札幌市オンブズマン制度は、札幌市オンブズマン条例に基づき、平成13年3月に発足しましたが、条例の中に、「市は、制度の施行日から5年以内に、オンブズマン制度の運営状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする」という旨の規定が設けられました。

オンブズマン制度の運営状況の検討にあたっては、平成16年12月17日から平成17年1月14日の期間に20歳以上の市民1万人を対象として実施した市民アンケートにおいて、オンブズマン制度の周知度等を調査したほか、平成17年7月1日から7月29日まで、制度の運営状況に対する市民意見を募集しました。

これらの市民意見をふまえて、運営状況を検討した結果、今後、オンブズマン制度を適正かつ円滑に運営していくために、以下の点について改善を図ることとしました。

#### 1 オンブズマン制度のPRについて

オンブズマン制度は、市民の権利利益の擁護、市政の監視、市政の改善を図り、開かれた市政の推進、市民の市政に対する理解と信頼の確保及び市民の意向が的確に反映された市政運営に資することを目的とした制度ですが、この目的を達成するためには、まず、市民の皆さまにオンブズマン制度の存在を知ってもらうことが不可欠であると考えます。

制度開設以来、広報誌、新聞、ポスター、パンフレットの配布、地下鉄車内広告、地下鉄駅構内の電照広告などにより、オンブズマン制度の周知を図ってきたところです。

しかし、市民アンケートの結果によりますと、オンブズマン制度を知っていると答えた方は、5割に満たず、また、多くの方から、「制度をもっとPRしてほしい」という意見や、制度の運営状況についての意見募集においても、「オンブズマンの活動を市民にもっとアピールしたらよい」という意見をいただきました。

以上のような意見をふまえますと、現段階においては、オンブズマン制度が市民の皆さまに十分定着したとはいえない状況であると考えられますので、今後も、より多くの方に制度の存在を知っていただくために、今まで以上に効果的なPR活動を行っていきます。

#### 2 苦情申立ての方法について

オンブズマンへの苦情申立ては、来訪のほか、郵送、FAX、インターネットにより受け付けています。

平成13年3月から平成17年3月までの苦情申立て件数494件のうち、来訪による申立てが

234 件（47.4%）と最も多い状況でした。このことは、多くの方が、苦情を申し立てる際には、単に申立書を提出するにとどまらず、オンブズマンと直接面談することを望んでいることを示す結果であるといえます。また、市民アンケートの結果においても、オンブズマンとの面談については、「希望する」または、「苦情の内容によっては希望する」と答えた方が、8割を超えていることがわかりました。

現在、オンブズマン室においては、オンブズマンが必ず1名常駐しており、皆さまとの面談には、すみやかに対応できる体制をとっています。ただし、面談時間が、午前9時から12時まで及び午後1時から4時までとなっているため、苦情申立てにあたって、面談を望んでも、勤務の関係などで、面談時間内に来訪できない方がいると考えられますので、今後は、日中に来訪できない方のために、夜間でもオンブズマンと面談することができる体制を検討します。

また、来訪による申立てに次いで、インターネットによる申立てが、135件（27.3%）となっています。苦情申立てにあたって、来訪を望まない方の場合、利便性の観点から、郵送、FAXよりもインターネットによる申立てを選択する傾向にありますことから、今後は、オンブズマン制度についての説明を、一層わかりやすくするなど、皆さまが利用しやすいホームページとなるよう改善していきます。

## II オンブズマン制度に対する市民意見について

### 1 市民アンケートによる調査

下記の市民アンケートの質問項目の一つとして、「オンブズマン制度」についての周知度等を調査した。

#### (1) 調査概要

調査期間 平成16年12月17日～平成17年1月14日

調査方法 郵送法

調査対象者 20歳以上の市民10,000人

抽出方法 住民基本台帳から「等間隔無作為抽出」

#### (2) 回収結果

回収数 4,434通

回収率 44.3%

### (3) 結果の概要

問1 札幌市オンブズマン制度の周知度について

「知らない」52.7%、「知っている」43.2%

問1-1 制度を知った媒体について（複数回答）

「新聞・テレビなどの報道や情報」55.9%、「広報さっぽろ」37.3%

問1-2 制度について知っていることについて（複数回答）

「名称は知っている」68.4%、「公正・中立な立場で市政を監視する」43.4%、「オンブズマンには民間人が就任している」33.8%、「市への苦情を相談できる」32.4%

問2 オンブズマン制度を利用してみたいか

「わからない」38.4%、「利用してみたい」17.7%、「利用したいと思わない」7.8%

問2-1 オンブズマンとの面談を希望するか

「苦情の内容によっては希望する」61.8%、「希望する」23.8%

問3 オンブズマン制度に関する意見（自由回答）

主なものは次のとおり。

- ・ 制度をもっとPRしてほしい 384件
- ・ どのような制度なのかよくわからない 255件
- ・ いい制度、必要な制度である 110件

## 2 制度の運営状況に係る意見募集

平成13年3月から平成17年3月までの制度の運営状況を市民に公表し、平成17年7月1日から平成17年7月29日まで市民意見を募集したところ、「せっかく良い制度であるので、オンブズマンの活動や報告をもっと市民にアピールしたらよい」という1件の意見をいただいた。

※ 以上の内容につきましては、本年3月に、オンブズマン事務局が公表したところですが、これを受けて、オンブズマンは、本年7月から、毎月第4火曜日に夜間の面談を実施することにしました。その概要につきましては、次のページをご覧ください。