

I 平成 24 年度活動概況

- 1 苦情申立ての状況
- 2 苦情処理の状況
- 3 苦情申立ての趣旨に沿ったもの
- 4 発意調査の状況
- 5 是正勧告等
- 6 現地調査
- 7 フォローアップ調査
- 8 その他の活動

1 苦情申立ての状況

平成24年4月1日から平成25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135件と、過去最高を記録し、前年度より10件(8.0%)増加しました。

苦情申立ての手段別では、来訪によるものが72件と最も多く、全体の53.3%を占めています。以下、ホームページからの申立て34件(25.2%)、郵送24件(17.8%)、ファクシミリ5件(3.7%)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 	ホームページ 	郵送 	ファクシミリ 
		平成24年 4月	8	3	3
5月	8	5	3	0	0
6月	15	8	4	3	0
7月	15	9	4	2	0
8月	6	2	3	1	0
9月	13	8	3	1	1
10月	13	10	0	3	0
11月	5	1	3	0	1
12月	6	3	1	1	1
平成25年 1月	12	7	2	3	0
2月	13	4	4	5	0
3月	21	12	4	4	1
平成24年度合計	135	72	34	24	5
【参考】前年度合計	125	73	31	18	3

表2 年度別苦情申立て件数、受付総件数(過去5年分)

(単位：件)

年 度	20	21	22	23	24
苦情申立て件数	117	133	130	125	135
問合せ・要望等	678	898	766	785	725
受付総件数	795	1,031	896	910	860

苦情申立ての件数を行政機構別に見ると、区役所が最も多く、53件の申立てがありました。次いで、都市局（13件）、教育委員会（12件）、保健福祉局（10件）、財政局（8件）、建設局（8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（20件）、障がい者福祉関係（9件）、市税関係（8件）、学校管理関係（8件）が多くなっています（表3参照）。

表3 機構別・分野別苦情申立て状況(平成24.4.1~25.3.31 受付分)

機 構	件数	構成比	分 野
総務局	2	1.5%	庁舎管理1件、個人情報保護1件
市民まちづくり局	3	2.2%	市民活動1件、広報1件、消費者相談1件
財政局	8	5.9%	道・市民税6件、固定資産税2件
保健福祉局	10	7.4%	障がい者福祉5件、高齢者福祉1件、精神保健1件、生活保護1件、職員対応1件、施設指導1件
子ども未来局	2	1.5%	保育所1件、子育て支援1件
環境局	3	2.2%	清掃工場1件、産業廃棄物1件、職員対応1件
経済局	1	0.7%	中央卸売市場1件
観光文化局	1	0.7%	出資団体1件
建設局	8	5.9%	道路管理2件、放置自転車2件、用地取得2件、河川管理1件、工事被害1件
都市局	13	9.6%	市営住宅7件、建築指導2件、市街地整備1件、区画整理事業1件、指定道路1件、入札業務1件
水道局	5	3.7%	水道工事3件、水道料金1件、水道事業1件
病院局	3	2.2%	病院の対応2件、個人情報保護1件
消防局	4	3.0%	防火指導1件、消防団1件、施設管理運営1件、救急車1件
区	53	39.3%	
市民部	6	4.4%	戸籍・住民票3件、町内会2件、地区センター1件
土木部	11	8.1%	道路管理5件、街路樹管理1件、工事騒音1件、除排雪3件、公園の維持管理1件
保健福祉部	36	26.7%	生活保護19件、国民健康保険6件、障がい者福祉4件、個人情報保護2件、職員対応2件、母子・児童福祉1件、国民年金1件、民生委員1件
教育委員会	12	8.9%	学校管理8件、図書館運営3件、学校新・改築1件
その他の機構	1	0.7%	職員採用1件
市の業務外	6	4.4%	
合 計	135	100.0%	

※ 平成24年度の機構による。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る。

※ 端数処理のため、構成比の合計は100.0にならない。

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 33 件（24.4%）、市の業務に不備がなかったものが 77 件（57.0%）でした（表 4 参照）。

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	33	24.4%
	2 市の業務に不備がないもの	77	57.0%
調査結果を 通知しなかつ たもの	3 調査を中止（取下げ等による）※条例第 18 条	13	9.6%
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第 3 条	6	4.4%
	5 その他（1 年以上経過等）※条例第 16 条	6	4.4%
合 計		135	100.0%

※ 端数処理のため、割合の合計は 100.0 にならない。

表 4-1 調査結果を通知したもののみで集計した場合

苦情申立ての趣旨に沿ったもの	33	30.0%
市の業務に不備がないもの	77	70.0%
合 計	110	100.0%

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりです（表 5 参照）。

表 5 苦情処理日数の状況（単位：件）

区 分	処理日数	30 日	31～	61 日	合計
		以内	60 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	25	7	1	33
	2 市の業務に不備がないもの	54	23	0	77
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）	13	0	0	13
	4 管轄外（市の業務外等）	6	0	0	6
	5 その他（1 年以上経過等）	6	0	0	6
合 計		104	30	1	135
割 合		77.0%	22.2%	0.7%	100.0%

※ 端数処理のため、割合の合計は 100.0 にならない。

3 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（33 件）

苦情申立ての趣旨に沿った（市の業務に何らかの不備があった）33 件の案件の約 5 割が説明や事務処理などの対応に不備があったものとなっています（表 6 参照）。

表6 「苦情の趣旨に沿ったもの」の案件

※本文中に掲載されている案件は「掲載事例」と記載しています。

(1) 対応に不備（待遇、説明不足、事務処理の誤り等）があったもの	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民票交付窓口の職員体制 ・ 生命保険解約返戻金の差押え ・ 入院患者に対する市立病院の対応 ・ 「さっぽろえきバスナビ」の表示運賃の誤り 掲載事例 P15 ・ 配水管工事後の赤水に対する市の対応 ・ 所得税還付金の差押えに係る通知文書 ・ 生活保護受給者の転居に関する市の対応 ・ 療育手帳の記載ミス 掲載事例 P20 ・ 救急隊員の配慮を欠いた言動 ・ 貸出図書の見直し期限前の督促 掲載事例 P21 ・ 子供の嫌がらせ等に関する学校の対応 ・ 市政要望に対する回答の遅延 ・ 業務仕様書の不備による入札の有効性 ・ 証明書交付窓口での誤った説明 掲載事例 P28 ・ ケースワーカーの配慮を欠いた言動 ・ 民生委員の訪問 	<p>16 件 (48.5%)</p>
(2) 制度運用などに関して改善すべき点があったもの	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 中央卸売市場への内部告発に関する対応 ・ 「こころの健康づくり電話相談」の相談体制 ・ 広告事業受注時における協賛金調達の要請 ・ 市営住宅内のトラブルに関する対応 ・ 市が行った縁石工事の瑕疵による車の損傷 掲載事例 P18 ・ 教師の暴言等に関する学校及び教育委員会の対応 ・ ケースワーカーによる名誉毀損行為 ・ 市の残土置場から飛んでくる粉塵の被害 掲載事例 P26 ・ 市に相談した内容の漏えい ・ アンダーパス内の街灯の無駄な点灯 掲載事例 P22 ・ パークゴルフ場の管理委託契約に関する市の対応 ・ 市道の不公平な除雪 ・ 国保料納付相談時のプライバシーの保護 ・ 市立病院における院内の連携体制 	<p>14 件 (42.4%)</p>
(3) 法令等の解釈・運用が適切ではなかったもの	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員による個人情報の取扱い ・ 自分が納税した固定資産税の不動産共有者への勝手な還付 掲載事例 P16 ・ 母子寡婦福祉資金貸付の申請要件 掲載事例 P24 	<p>3 件 (9.1%)</p>

4 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「損害賠償金の支払」、「パークゴルフ場の管理運営と有効利用のあり方」、「所得激減を理由とする国民健康保険料の減免」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」P37 参照）。

5 是正勧告等

平成 24 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。

6 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。



建設残土の管理状況調査



道路の傾斜に関する調査



区役所の相談ブースに関する調査

7 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 24 年度中に調査結果を通知したもののうち、趣旨に沿ったもの 17 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、ほぼ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。

8 その他の活動

(1) 高齢者大学や出前講座の実施

豊平区で出前講座（10月）を実施したほか、中央区のシルバーセミナー（高齢者教室）（2月）にオンブズマンが講師として出向くなど、オンブズマンや事務局がオンブズマン制度についての講義を行いました。



中央区シルバーセミナーでの講義（25.2.15）

(2) 大学生との交流

札幌大学の学生とオンブズマンの交流会を開催し、意見交換を行いました（12月）。



札幌大学の学生との交流会（24.12.20）

(3) 職員研修

厚別区役所で実施された職員研修において、オンブズマンが講義を行いました（2月）。

(4) パネル展の実施

大通地下ふれあい広場「展示コーナー」においてパネル展を実施し、札幌市オンブズマン制度の周知に努めました（11月）。



(5) 広告掲載等

2月に、中央バス及びじょうてつバスの市内運行全路線において、車内広告（ステッカー）を掲示したほか、地下鉄全線において、車内に帯広告を掲示しました。また、7月と12月に地下鉄駅に制度PRのポスターを掲示しました。



(6) 第14回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

11月に東京で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会にオンブズマン1名が参加し、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。