

I 平成 25 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25年4月1日から平成26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122件、前年度より13件（9.6%）減少しました。

苦情申立ての手段別では、来訪によるものが62件と最も多く、全体の50.8%を占めています。以下、ホームページからの申立て37件（30.3%）、郵送20件（16.4%）、ファクシミリ3件（2.5%）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25年 4月	13	8	2	2	1
5月	9	4	4	1	0
6月	11	7	1	1	2
7月	16	6	5	5	0
8月	11	2	6	3	0
9月	9	5	0	4	0
10月	13	7	5	1	0
11月	9	7	1	1	0
12月	6	3	3	0	0
平成26年 1月	10	3	6	1	0
2月	8	4	3	1	0
3月	7	6	1	0	0
平成25年度合計	122	62	37	20	3
【参考】前年度合計	135	72	34	24	5

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	21	22	23	24	25
苦情申立て件数	133	130	125	135	122
問合せ・要望等	898	766	785	725	820
受付総件数	1,031	896	910	860	942

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、59件の申立てがありました。次いで、保健福祉局（14件）、都市局（8件）、教育委員会（7件）、財政局（5件）、建設局（5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（26件）、市税関係（7件）、障がい者福祉関係（6件）、国民健康保険関係（6件）、除排雪関係（5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25.4.1~26.3.31 受付分)

機 構	件数	構成比	分 野
市長政策室	1	0.8%	広報さっぽろ1件
総務局	3	2.5%	情報公開1件、出資団体1件、職員対応1件
市民まちづくり局	4	3.3%	市民活動2件、広報1件、消費者相談1件
財政局	5	4.1%	道・市民税4件、固定資産税1件
保健福祉局	14	11.5%	障がい者福祉4件、国民健康保険3件、介護保険2件、精神保健1件、墓園管理1件、保健所運営1件、民生委員1件、医務・薬事1件
子ども未来局	2	1.6%	児童相談所2件
環境局	3	2.5%	ゴミステーション2件、環境1件
経済局	3	2.5%	移転補償2件、中央卸売市場1件
観光文化局	1	0.8%	出資団体1件
建設局	5	4.1%	道路工事1件、道路管理1件、指定道路1件、測量1件、放置自転車1件、
都市局	8	6.6%	市営住宅4件、違反建築指導1件、建築確認申請1件、宅地開発1件、市街化調整区域1件
交通局	1	0.8%	ICカード1件
水道局	1	0.8%	業務委託1件
消防局	1	0.8%	救急車1件
区	59	48.4%	
市民部	8	6.6%	駐車場管理2件、市税証明2件、戸籍・住民票1件、情報公開1件、個人情報保護1件、臨時的任用1件
土木部	10	8.2%	除排雪5件、道路管理2件、工事騒音1件、街路樹維持管理1件、施設管理運営1件
保健福祉部	41	33.6%	生活保護26件、国民健康保険3件、介護保険2件、障がい者福祉2件、個人情報保護2件、国民年金1件、保育料1件、児童手当1件、児童扶養手当1件、墓園管理1件、臨時的任用1件
教育委員会	7	5.7%	学校管理3件、生徒指導1件、図書館運営1件、出資団体1件、職員対応1件
その他の機構	2	1.6%	農地2件
市の業務外	2	1.6%	
合 計	122	100.0%	

※ 平成25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。

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32件（26.2%）、市の業務に不備がなかったものが72件（59.0%）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	32	26.2%
	2 市の業務に不備がないもの	72	59.0%
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	14	11.5%
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第3条	2	1.6%
	5 その他（1年以上経過等）※条例第16条	2	1.6%
合 計		122	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	32	30.8%
市の業務に不備がないもの	72	69.2%
合 計	104	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	19	12	1	32
	2 市の業務に不備がないもの	52	20	0	72
	小 計	71	32	1	104
	割 合	68.3%	30.8%	1.0%	100.0%
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）	14	0	0	14
	4 管轄外（市の業務外等）	2	0	0	2
	5 その他（1年以上経過等）	2	0	0	2
	小 計	18	0	0	18
割 合	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
合 計		89	32	1	122
割 合		73.0%	26.2%	0.8%	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（32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）32件の案件の約6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（接遇、説明不足、事務処理の誤り等）があったもの	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 国保料の失業軽減に対する市の説明 掲載事例 P13 ・ 保健所の緊急時における連絡体制 掲載事例 P20 ・ 駐車料金の返金拒否 掲載事例 P22 ・ 市及び出資団体職員の対応 ・ 病院受診時のケースワーカーの対応 ・ 国保料の減額に関する市の説明 掲載事例 P26 ・ 国保に係る損害賠償求償権の履行 ・ 介護保険申請に係る異なる対応 掲載事例 P35 ・ 寄付の申出に対する市の対応 ・ 違法な道路占用物に対する対応 掲載事例 P21 ・ 国保の保険給付に係る市の説明 ・ 国民年金に係る本人確認方法 ・ 受給者証の記載事項の誤り ・ 所得証明書の手数料免除の取扱い 掲載事例 P29 ・ 所得証明書の手数料免除に関する窓口職員の対応 ・ 市税証明窓口職員の対応 ・ 市の指定除雪車による市道への雪出し 掲載事例 P24 ・ 市の除雪業務による被害 	<p>18件 (56.3%)</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"> ・ 近隣住民による雪出しに対する市の対応 ・ 違法倉庫による営農への影響 掲載事例 P34 ・ 施設駐車場利用に関する職員の対応 掲載事例 P28 ・ 市営住宅自治会への市の指導 ・ 事業者に対する検査体制 掲載事例 P30 ・ 学校徴収金の取扱い ・ 福祉乗車証の再交付 ・ 広報さっぽろの広告の募集方法 掲載事例 P16 ・ 就労支援事業所への指導方法 掲載事例 P32 ・ ケースワーカーの配慮を欠く対応 ・ 生活保護からの自立時における給付金の収入認定の取扱い ・ 事業用自動車の処分指導 	<p>12件 (37.5%)</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"> ・ 支払期限のない保育料に対する過納金の充当 掲載事例 P18 ・ 歩行中の事故による損害過失割合 掲載事例 P14 	<p>2件 (6.3%)</p>

4 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「固定資産の所有者が共有である場合の納税通知書の送付方法」、「都市計画法違反建築物を防止する体制」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」P44 参照）。

5 是正勧告等

平成25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。



区役所のコピー機設置場所に関する調査



街路樹に関する調査



違法駐輪に関する調査

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25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24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8件、オンブズマンの発意による調査2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

西区のときわ大学（高齢者教室）（9月）でオンブズマンが講義を行ったほか、豊平区で出前講座（10月）を実施するなど、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。



ときわ大学での講義（25.9.12）

(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（7月）。



清田区役所での職員研修（26.1.24）

(3) 職員研修

清田区役所で実施された庁内出前研修において、オンブズマンが講義を行いました（1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（10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、6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15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。