

I 平成 28 年度活動概況

1 苦情申立ての状況

平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 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 100 件、前年度より 30 件 (23.1%) 減少しました (表 1 参照)。

苦情申立ての手段別では、来訪によるものが 57 件と最も多く、全体の 57.0% を占めています。以下、ホームページからの申立て 29 件 (29.0%)、郵送 12 件 (12.0%)、ファクシミリ 2 件 (2.0%) となっています (表 2 参照)。





表 1 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	24	25	26	27	28
苦情申立て件数	135	122	129	130	100
問合せ・要望等	725	820	759	639	765
受付総件数	860	942	888	769	865

表 2 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 28 年 4 月	10	6	3	1	0
5 月	8	4	3	1	0
6 月	13	6	2	5	0
7 月	9	7	2	0	0
8 月	5	2	2	1	0
9 月	6	5	1	0	0
10 月	8	5	2	1	0
11 月	8	4	4	0	0
12 月	4	3	1	0	0
平成 29 年 1 月	5	2	1	2	0
2 月	7	3	3	0	1
3 月	17	10	5	1	1
平成 28 年度合計	100	57	29	12	2
【参考】前年度合計	130	58	48	16	8

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、35件の申立てがありました。次いで、保健福祉局（11件）、財政局（9件）、スポーツ局（8件）、教育委員会（8件）、子ども未来局（6件）となっています（表3参照）。

表3 機構別・項目別苦情申立て状況(平成28.4.1~29.3.31受付分)

機 構	件数	構成比	項 目
総務局	2	2.0%	情報公開2件
財政局	9	9.0%	固定資産税4件、市・道民税3件、法人市民税1件、職員対応1件
市民文化局	1	1.0%	職員対応1件
スポーツ局	8	8.0%	体育施設7件、その他1件
保健福祉局	11	11.0%	障がい者福祉5件、高齢者福祉2件、飼育管理1件、食品衛生1件、臨時福祉給付金1件、その他1件
子ども未来局	6	6.0%	児童相談所3件、保育園指導1件、保育園認可1件、児童会館1件
経済観光局	1	1.0%	産業振興1件
環境局	5	5.0%	廃棄物3件、騒音・公害1件、カラス対策1件
建設局	2	2.0%	道路維持・管理1件、市街地整備1件
下水道河川局	2	2.0%	河川管理2件
都市局	5	5.0%	建築指導2件、市営住宅2件、道路認定1件
交通局	1	1.0%	市電1件
水道局	1	1.0%	業務入札1件
消防局	1	1.0%	消防1件
区	35	35.0%	
市民部	2	2.0%	戸籍1件、記念碑1件
土木部	4	4.0%	除排雪3件、道路維持・管理1件
保健福祉部	29	29.0%	生活保護20件、国民健康保険2件、障がい者福祉1件、高齢者福祉1件、国民年金1件、母子父子寡婦福祉資金1件、保育園1件、その他2件
教育委員会	8	8.0%	図書館3件、学校管理2件、その他3件
人事委員会事務局	1	1.0%	職員採用1件
市の業務外	1	1.0%	業務外1件
合 計	100	100.0%	

※ 平成28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。

申立てを分野別に見ると、福祉関係（41件）、観光・文化・教育関係（16件）が多くなっています（表4参照）。

表4 分野別苦情申立て状況(平成28.4.1~29.3.31受付分)

分 野		平成28年度		【参考】平成27年度	
		件数	割合	件数	割合
福祉	生活保護、障がい者福祉、母子・児童福祉、 国保・年金、高齢者福祉、保育、その他福祉	41	41.0%	50	38.5%
観光・文化・教育	イベント・観光・文化・スポーツ 教育・生涯学習・図書館	16	16.0%	20	15.4%
土木・建築	道路、雪対策・除排雪、建築指導、 市街地整備	9	9.0%	16	12.3%
環境	自然・公園・河川、 ごみ・リサイクル・清掃、動物、騒音・公害	9	9.0%	10	7.7%
税・財産	市税、契約管理	10	10.0%	6	4.6%
その他	保健・衛生、市営住宅、戸籍、産業経済、消防、 公共交通、その他	15	15.0%	28	21.5%
合 計		100	100.0%	130	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16件（16.0%）、市の業務に不備がなかったものが72件（72.0%）でした（表5参照）。

表5 苦情処理の状況(平成28.4.1~29.3.31受付分)

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	16.0%	18.2%
	2 市の業務に不備がないもの	72	72.0%	81.8%
	小 計	88	88.0%	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）※条例第18条	9	9.0%	
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第3条	2	2.0%	
	5 その他（1年以上経過等）※条例第16条	1	1.0%	
	小 計	12	12.0%	
合 計		100	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6参照）。

表6 苦情処理日数の状況（平成28.4.1～29.3.31受付分）

（単位：件）

区 分		処理日数(※)			
		30日以内	31～45日	46～60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	7	6	2	1
	2 市の業務に不備がないもの	33	27	11	1
	小 計	40	33	13	2
	割 合	45.5%	37.5%	14.8%	2.3%
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）	8	1	0	0
	4 管轄外（市の業務外等）	2	0	0	0
	5 その他（1年以上経過等）	1	0	0	0
	小 計	11	1	0	0
	割 合	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
合 計		51	34	13	2
割 合		51.0%	34.0%	13.0%	2.0%

※ 苦情申立書のみで苦情の内容が判断できないものは、オンブズマンと面談を行った日等の調査内容が確定した日を起算日として整理しています。なお、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。

3 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「札幌市における普通河川に設置された橋の管理状況」、「避難行動要支援者名簿作成等への取組状況と課題」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」P52参照）。

4 是正勧告等

平成28年度の調査では、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

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。

6 フォローアップ調査

平成28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18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22件、オンブズマンの発意による調査1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、調査結果通知を受けて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。

7 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）のほか、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（28.9.14）

(2) ベトナム国家監察省による研修受入れ

総勢 15 名のベトナム国家監察省関係者が研修のため来札し、オンブズマンと意見交換等を行いました（10月）。



ベトナム国家監察省関係者との意見交換（28.10.18）

(3) 広告掲載等

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、地下鉄南北線及び東西線において、車内に帯広告を掲示しました（2月）。また、制度PRのポスターを地下鉄駅に掲示した（7月及び12月）ほか、札幌駅前通地下歩行空間の大型ビジョンにおいて、制度PRの映像を放映しました（8月～9月）。



地下鉄車内帯広告の実施（29.2）

(4) 第18回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

総務省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（11月）。



総務省で行われた連絡会の様子（28.11.18）