

もくじ

巻頭言

苦情の背景を読み取ることで信頼の形成へ 札幌市代表オンブズマン 杉岡 直人

I	平成 28 年度活動概況	4
1	苦情申立ての状況	4
2	苦情処理の状況	6
3	発意調査の状況	7
4	是正勧告等	7
5	現地調査	7
6	フォローアップ調査	7
7	その他の活動	8
II	苦情申立て事例（要約）（平成 28 年度）	9
1	福祉分野	11
2	観光・文化・教育分野	23
3	土木・建築分野	30
4	環境分野	35
5	税・財産分野	38
6	その他の分野	42
III	オンブズマンの発意による調査（平成 28 年度）	52
1	札幌市における普通河川に設置された橋の管理状況（要約）	52
2	避難行動要支援者名簿作成等への取組状況と課題（要約）	57
IV	制度の概要等	68
1	札幌市オンブズマン制度の概要	68
2	苦情処理の流れ	70
3	札幌市オンブズマン制度のあゆみ	71
4	歴代オンブズマン	72
5	札幌市オンブズマン条例	73