

# もくじ

札幌市オンブズマン2期目に入って	札幌市代表オンブズマン	房 川 樹 芳
オンブズマンと私	札幌市オンブズマン	八木橋 眞規子
市民目線から始まる気づきを大切に	札幌市オンブズマン	杉 岡 直 人

I 平成 30 年度活動概況	6
1 苦情申立ての状況	6
2 苦情処理の状況	8
3 発意調査の状況	9
4 是正勧告等	9
5 現地調査	9
6 フォローアップ調査	9
7 その他の活動	10
II 苦情申立て事例（要約）（平成 30 年度）	11
1 福祉分野	13
2 観光・文化・教育分野	26
3 土木・建築分野	28
4 環境分野	39
5 税・財産分野	42
6 その他の分野	48
III オンブズマンの発意による調査（平成 30 年度）	56
1 カラスによる被害と対策の周知啓発（要約）	56
2 水道工事の際の関係住民への事前周知（要約）	66
IV 制度の概要等	72
1 札幌市オンブズマン制度の概要	72
2 苦情処理の流れ	74
3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ	75
4 歴代オンブズマン	76
5 札幌市オンブズマン条例	78