



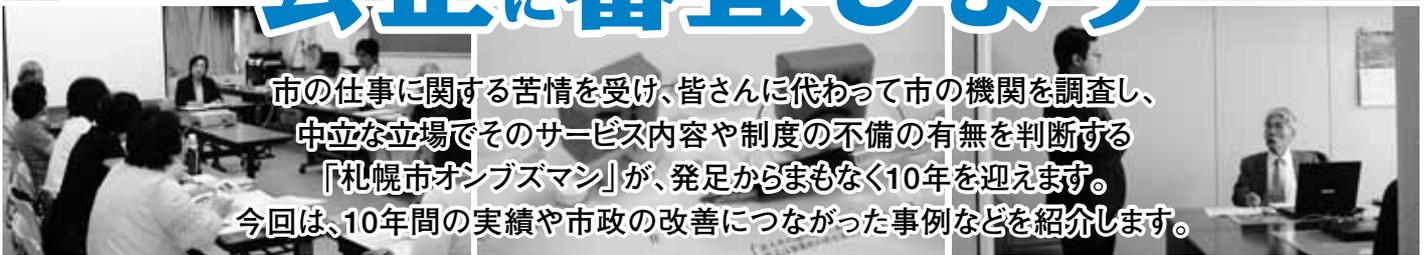
Hiroko Inoue

Masaaki Maeno

Katsuhiko Iwamoto

発足から  
10年

# 市の仕事で困ったときは 私たちオンブズマンが 公正に審査します



市の仕事に関する苦情を受け、皆さんに代わって市の機関を調査し、  
中立な立場でそのサービス内容や制度の不備の有無を判断する  
「札幌市オンブズマン」が、発足からまもなく10年を迎えます。  
今回は、10年間の実績や市政の改善につながった事例などを紹介します。

このページについてのお問い合わせは、オンブズマン室 ☎211-3733

## オンブズマンって何？

市民から申し立てのあった市政に関する苦情を「公正に審査し、中立な立場で判断する人」です。議会の同意を得て民間から選ばれた3人が就任しています。市政の改善や市民の声を市政に反映させることを目的に、平成13年3月に発足しました。

現在のオンブズマン  
 まえのまさあき  
**前野 正明**さん (元会社役員)  
 いわもとかつひこ  
**岩本 勝彦**さん (弁護士)  
 いのうえひろこ  
**井上 宏子**さん (消費生活アドバイザー)

「オンブズマン」という言葉は、スウェーデン語の「ombudsman (代理人)」がもとになっています

## 苦情申し立ての調査・判断の流れ



↓ 苦情の内容によって、現地調査も実施

約1カ月



### 結果を通知

オンブズマンが改善すべきと考えたものについては、市に対して改善を要望します

市は、オンブズマンの判断を尊重し、市政改善に努めます

※このほか、オンブズマンは自ら市政を調査する「発意調査」や、市への「是正勧告」をすることができます

## どんな苦情申し立てができるの？

以下の①～③の全てに該当する場合に、「書面」で申し立てができます。

- ① 札幌市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為に関する苦情  
※取り扱えないものもありますので、事前にご確認ください
- ② 本人に直接利害関係があるもの
- ③ 事実があった日から原則として1年以内のもの

## 実績

### 10年間で1,162件\*の申し立て

\*平成22年12月末現在

オンブズマンは、年間100～130件の申し立てを受理しています。そのうちの約1/4は、市の業務に何らかの不備があり、改善を求めました。

<平成21年度までの実績>

| 申し立て総数 | 市に不備があったもの | 市に不備がないもの | 調査を中止したもの | 管轄外のもの | その他 |
|--------|------------|-----------|-----------|--------|-----|
| 1,073件 | 228件       | 626件      | 79件       | 57件    | 83件 |

### 利用者から感謝の声が届いています

(平成21年度利用者アンケートから)

- ・この4年間、違法建築の件であちこち駆け回ったが、オンブズマンを利用し、やっと納得のいく解決策を得られました。
- ・視力の悪い私の録音図書利用登録について調査していただき、ありがとうございました。おかげで利用できるようになりました。
- ・個人の力ではどうすることもできなかったが、申し立て後に市から誠意ある態度で連絡を受け、話し合いのスタートラインに立つことができました。

# 事例

## オンブズマンは調査を通じて市政の改善につなげています

平成19年

札幌ドームへの障がい者送迎に掛かる駐車料金を無料に

**申立人** 障がい者を送迎する市民が申し立て

車椅子を利用する障がい者を札幌ドームへ送迎する際に、「身体障害者駐車券（1,000円）」の予約購入が必要だと言われた。駐車しないのに、なぜ料金が発生するのか納得いかない。タクシーは無料なので、自家用車による送迎も無料にしてほしい。



**オンブズマン** 申し立てに基づき、以下のように判断

駐車料金は本来、「駐車」という行為や、駐車スペースを一定時間使用することに対して発生するものです。そのため、「送迎」という一時的な停車については、できる限り料金を徴収しないことが望ましいと考えます。さらに、公共交通機関を利用することが難しい障がい者にとっては、「送迎」がそれに代わる来場方法であることから、料金を徴収しない乗降場の設置を検討するよう市に要望します。

**札幌市** オンブズマンの判断を尊重し、以下のように改善

平成20年3月から、障がい者用駐車場の一部を送迎車両専用の乗降場所としました。これにより、コンサドーレ札幌や日本ハムファイターズ戦などのイベント時に、送迎車両が無料で乗り入れられるようになりました。

↑札幌ドームの障がい者用駐車場。イベント時の送迎は事前予約が必要です



市民の視点からの苦情を市政の改善につなげたい

代表オンブズマン **前野 正明**さん

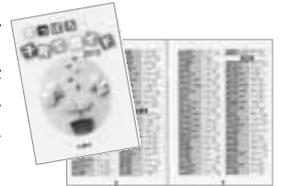
市が当たり前と思ってやっている仕事でも、市民から見るとおかしいと思うこともあります。本人に利害関係があるものがオンブズマンの調査対象ですので、個人的な案件が多いですが、皆さんの苦情の解決を市政の改善につなげていくことがオンブズマンの大きな役目です。困ったことがあれば、遠慮なくお申し出ください。

平成20年

保育所は年齢にかかわらず延長保育の受け入れを

**申立人** 延長保育を利用したい母親が申し立て

「延長保育を実施している」と市の子育てガイドに載っていた保育所に、延長保育の申し込みをしたところ、「0歳児の延長保育はしていない」と断られました。年齢制限はあるのでしょうか。



↑子育てガイドには、認可保育所ごとの受け入れ可能な年齢や時間などを掲載

**オンブズマン** 申し立てに基づき、以下のように判断

延長保育に年齢制限を設けることは、延長保育事業を促進するために補助金を交付している市の要綱に沿ったものではありません。

そのため、保育所側に「0歳児の保育には多くの保育士が必要である」などの理由があったとしても、年齢にかかわらず受け入れるよう周知徹底を市に求めます。

**札幌市** オンブズマンの判断を尊重し、以下のように改善

延長保育を行う全ての保育所の受け入れ状況を調査。0・1歳児の受け入れが少ない保育所については具体的な理由を確認し、市の要綱の周知徹底と指導を行いました。

今後も定期的な調査・指導を行うほか、市民から年齢を理由に断られたなどの連絡があれば、個別に指導することとしました。



### オンブズマンをご利用ください

書面（苦情申立書）をオンブズマン室へ提出してください。苦情申立書は市役所15階オンブズマン室、1階市民の声を聞く課、区役所にあります。

**提出方法** 持参、送付、ファクス、ホームページ

※電話での申し立てはできません。また、匿名の申し立てはお受けできません

**日時** 月曜～金曜午前8時45分～午後5時15分（祝・休日、12/29～1/3を除く）

オンブズマンと専門調査員が申し立てを直接お聞きすることもできます。苦情申立書は別途必要です。

**面談** 月曜～金曜午前9時～正午、午後1時～4時（祝・休日、12/29～1/3を除く）。予約をお勧めします

※毎月第4火曜は午後8時まで面談を実施。当日午後4時までに予約が必要

**費用** 申し立て・面談ともに無料

札幌市オンブズマンの詳細は、ホームページ [www.city.sapporo.jp/ombudsman](http://www.city.sapporo.jp/ombudsman) でもご覧になれます