

Q4. オンブズマン制度をどこで知りましたか (MA)		
	回答数 (n)	割合 (%)
1 広報さっぽろ	155	31.0
2 ホームページ	41	8.2
3 地下鉄掲示板	37	7.4
4 PRティッシュ	10	2.0
5 パンフレット	17	3.4
6 SNS	7	1.4
7 ラジオ	13	2.6
8 知人から	20	4.0
9 その他	32	6.4
10 知らない	256	51.2
全体	500	100.0

Q5. オンブズマン制度の意義について、どう思いますか (MA)		
	回答数 (n)	割合 (%)
1 第三者からの意見を聞くことには意義がある	244	48.8
2 苦情の受け皿となる選択肢が多いのはいいことである	156	31.2
3 本当に公平な判断ができるのか疑問がある	145	29.0
4 市の業務がきちんと改善されるのか疑問がある	124	24.8
5 市と直接やりとりすればよく、不要な制度である。	65	13.0
6 その他	32	6.4
全体	500	100.0

Q6. これまでにオンブズマン制度を利用（苦情申立て）したことがありますか (SA)		
	回答数 (n)	割合 (%)
1 ある	20	4.0
2 ない	480	96.0
全体	500	100.0

Q7. 今後、機会があればオンブズマン制度を利用したいと思いますか (SA)		
	回答数 (n)	割合 (%)
1 思う	62	12.9

2	思わない	78	16.3
3	わからない	340	70.8
	全体	480	100.0

Q8. オンブズマン制度を利用したくない、または迷う理由をすべて選んでください(MA)			
		回答数(n)	割合(%)
1	利用方法がわからない	172	35.8
2	調査結果に期待できない	60	12.5
3	結果が出るまで時間がかかる	94	19.6
4	手続きが煩雑そう	138	28.8
5	直接、市の担当課に申し出た方がよい	49	10.2
6	その他	5	1.0
7	特に理由はない	174	36.3
	全体	480	100.0

Q9. オンブズマン制度をもっと利用しやすくするために必要だと思うことを選んでください(MA)			
		回答数(n)	割合(%)
1	制度内容をわかりやすく伝える	246	49.2
2	SNSなど身近な情報発信を強化する	96	19.2
3	申立て方法を簡単にする	199	39.8
4	調査対象を広げる	73	14.6
5	その他	5	1.0
6	特にない	161	32.2
	全体	500	100.0

Q10. 日中相談できない方のために、夜間対応（毎月第4火曜日・20時まで、事前予約制）を行っています。この制度を利用したいと思いますか(SA)			
		回答数(n)	割合(%)
1	思う	77	15.4
2	どちらともいえない	277	55.4
3	思わない	146	29.2
	全体	500	100.0

Q11. オンブズマンには秘密を守る義務があります。このことについて、どう思いますか(SA)			
		回答数(n)	割合(%)

1	安心して申立てができる	166	33.2
2	もし秘密が守られないなら申立てをしない	175	35.0
3	自分が困っていることを外に漏らしてほしくない	145	29.0
4	その他	14	2.8
	全体	500	100.0

調査結果をまとめた文書は、請求により誰でも入手できます（個人が特定される情報は黒塗りされます） このことについて、あなたはどのように感じますか (SA)

	回答数 (n)	割合 (%)	
1	とても良いことだと思う	105	21.0
2	どちらかといえば良いと思う	118	23.6
3	どちらともいえない	132	26.4
4	どちらかといえば好ましくない	31	6.2
5	好ましくないと思う	23	4.6
6	特に意見はない	87	17.4
7	その他	4	0.8
	全体	500	100.0

Q13. 調査結果の文書入手した第三者が、その内容をインターネットやSNSに掲載することについて、どのように思いますか (SA)

	回答数 (n)	割合 (%)	
1	とても良いことだと思う	32	6.4
2	どちらかといえば良いと思う	64	12.8
3	どちらともいえない	180	36.0
4	どちらかといえば好ましくないと思う	97	19.4
5	全く好ましくないと思う	121	24.2
6	その他	6	1.2
	全体	500	100.0

Q14. オンブズマン制度について次の広報媒体を通じて見たか聞いたかしたことがありますか (MA)

	回答数 (n)	割合 (%)	
1	地下鉄掲示板	53	10.6
2	街頭ビジョン (大型ビジョン等)	24	4.8
3	ラジオ	21	4.2
4	ホームページ	49	9.8
5	広報さっぽろ	135	27.0
6	市役所エレベーターのポスターや電光掲示板	27	5.4

7	区役所窓口の呼び出しモニター	17	3.4
8	パネル展	5	1.0
9	PRティッシュ	6	1.2
10	パンフレット	11	2.2
11	知らない	283	56.6
	全体	500	100.0

現在のオンブズマン制度の広報活動について、次の点についてどう感じます
Q15-1 か (MTS)

・わかりやすいと思う

	回答数 (n)	割合 (%)
1	36	16.6
2	86	39.6
3	78	35.9
4	17	7.8
	217	100.0

Q15-2 親しみやすいと思う

	回答数 (n)	割合 (%)
1	27	12.4
2	88	40.6
3	89	41.0
4	13	6.0
	217	100.0

Q15-3 必要だと思う

	回答数 (n)	割合 (%)
1	119	54.8
2	65	30.0
3	15	6.9
4	18	8.3
	217	100.0

Q16. 現行のオンブズマン制度の広報活動に対する満足度を教えてください (SA)

	回答数 (n)	割合 (%)
1	20	9.2

2	どちらともいえない	127	58.5
3	不満がある	31	14.3
4	見たことがない	39	18.0
	全体	217	100.0

Q17. オンブズマン制度の広報の改善点として必要だと思うものをすべて選んでください(MA)			
		回答数(n)	割合(%)
1	内容をわかりやすくする	113	52.1
2	デザインや見た目を工夫する	45	20.7
3	身近な場所で目にする機会を増やす	111	51.2
4	SNSなど若い世代にも届く工夫をする	63	29.0
5	その他	1	0.5
6	特に改善の必要はない	26	12.0
	全体	217	100.0

Q18. 今後、オンブズマン制度を広く知ってもらうために効果的だと思う方法を選んでください(MA)			
		回答数(n)	割合(%)
1	SNS	222	44.4
2	地下鉄掲示板	149	29.8
3	街頭ビジョン(大型ビジョン等)	119	23.8
4	ラジオ	51	10.2
5	ホームページ	144	28.8
6	広報さっぽろ	215	43.0
7	市役所エレベーターのポスターや電光掲示板	65	13.0
8	区役所窓口の呼び出しモニター	61	12.2
9	パネル展	24	4.8
10	PRティッシュ	31	6.2
11	パンフレット	63	12.6
12	出前講座	30	6.0
13	その他	24	4.8
	全体	500	100.0

Q19. オンブズマン制度をもっと知ってもらうために、今一番重要だと思うことをひとつ選んでください(SA)			
		回答数(n)	割合(%)
1	わかりやすい情報発信	178	35.6

2	日常で目にする機会の拡大	83	16.6
3	SNSなど若者向け広報の充実	46	9.2
4	実際の利用事例の紹介	66	13.2
5	学校の授業で取り上げる	35	7.0
6	特にない	90	18.0
7	その他	2	0.4
	全体	500	100.0

Q20. オンブズマン制度や広報活動に関して、今後行政にもっと期待することをひとつ選んでください(SA)

	回答数(n)	割合(%)	
1	わかりやすい制度説明	174	34.8
2	広報の強化	41	8.2
3	利用しやすさの向上	96	19.2
4	市民の声をしっかり反映	81	16.2
5	特にない	104	20.8
6	その他	4	0.8
	全体	500	100.0

Q21. 令和8年(2026年)にオンブズマン制度が発足25周年を迎えることをご存知でしたか(SA)

	回答数(n)	割合(%)	
1	知っていた	25	5.0
2	知らなかった	475	95.0
	全体	500	100.0

Q22. 25周年をきっかけに、制度や広報について期待することを選んでください(MA)

	回答数(n)	割合(%)	
1	制度内容をよりわかりやすく周知してほしい	197	39.4
2	制度の必要性を市民に伝えてほしい	122	24.4
3	実際の事例をもっと紹介してほしい	155	31.0
4	市民の意見を制度運営に活かしてほしい	87	17.4
5	その他	3	0.6
6	特に期待はない	163	32.6
	全体	500	100.0

Q23. オンブズマン制度の今後の方向性として必要だと思うものを選んでください (MA)		
	回答数 (n)	割合 (%)
1 市民の声をより反映する	170	34.0
2 利用のしやすさを高める	201	40.2
3 調査結果をわかりやすく公開する	159	31.8
4 行政の公正性をさらに強化する	115	23.0
5 特にない	143	28.6
全体	500	100.0

基本情報		
Q24. あなたの性別を教えてください		
	回答数 (n)	割合 (%)
1 男性	250	50.0
2 女性	250	50.0
全体	500	100.0

Q25. あなたの年代を教えてください		
	回答数 (n)	割合 (%)
1 19歳以下	10	2.0
2 20-29歳	40	8.0
3 30-39歳	100	20.0
4 40-49歳	100	20.0
5 50-59歳	100	20.0
6 60-69歳	100	20.0
7 70歳以上	50	10.0
全体	500	100.0