

I 令和元年度活動概況

1 苦情申立ての状況

(1) 苦情申立て件数と受付総件数

平成31年4月1日から令和2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122件で、前年度より45件(58.4%)増加しました。

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	27	28	29	30	元
苦情申立て件数	130	100	82	77	122
問合せ・要望等	639	765	681	572	586
受付総件数	769	865	763	649	708

(2) 苦情申立ての手段別状況

苦情申立ての手段別では、ホームページからの申立てが49件(40.2%)、次いで来訪によるもの47件(38.5%)となっており、これら2つで全体の約80%となっています。以下、郵送22件(18.0%)、ファクシミリ4件(3.3%)となっています。

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31年 4月	5	0	1	4	0
令和元年 5月	14	5	6	3	0
6月	10	4	4	1	1
7月	10	3	4	2	1
8月	8	4	3	1	0
9月	7	2	5	0	0
10月	10	5	3	2	0
11月	11	7	3	0	1
12月	8	6	1	1	0
令和2年 1月	11	2	5	4	0
2月	11	3	5	2	1
3月	17	6	9	2	0
令和元年度合計	122	47	49	22	4
【参考】前年度合計	77	27	27	17	6

(3) 組織別・項目別状況

苦情申立ての件数を組織別に見ると、区役所が最も多く、58件の申立てがありました。次いで、保健福祉局（12件）、都市局（10件）となっています。

表3 組織別・項目別苦情申立て状況(平成31.4.1～令和2.3.31受付分)

組 織	件数	構成比	項 目
総務局	6	4.9%	その他の市の業務6件
財政局	5	4.1%	市・道民税3件、その他の市の業務2件
市民文化局	6	4.9%	戸籍・住民票1件、業務入札1件、 その他の市の業務4件
スポーツ局	2	1.6%	体育施設2件
保健福祉局	12	9.8%	障がい者福祉4件、国民健康保険1件、防災1件、 特別障害者手当1件、老人施設管理1件、その他2件、 その他の市の業務2件
子ども未来局	4	3.3%	児童相談所2件、保育園認可1件、その他1件
経済観光局	2	1.6%	その他1件、その他の市の業務1件
環境局	1	0.8%	その他の市の業務1件
建設局	2	1.6%	カラス対策1件、その他1件
都市局	10	8.2%	市営住宅7件、違反建築指導2件、宅地開発1件
水道局	3	2.5%	水道料金3件
病院局	2	1.6%	その他の市の業務2件
消防局	1	0.8%	防火指導1件
区	58	47.5%	
市民部	4	3.3%	戸籍・住民票1件、地区センター1件、その他2件
土木部	14	11.5%	道路維持・管理6件、雪対策・除排雪5件、 カラス対策2件、公園管理1件
保健福祉部	40	32.8%	生活保護29件、障がい者福祉4件、国民健康保険4件、 予防接種1件、介護保険制度1件、その他1件
教育委員会	5	4.1%	図書館運営2件、学校管理2件、その他1件
市の業務外	3	2.5%	
合 計	122	100.0%	

※ 令和元年度の組織による。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。

(4) 分野別状況

申立てを分野別に見ると、福祉関係（52件）、土木・建築関係（17件）が多くなっています。

表4 分野別苦情申立て状況（平成31.4.1～令和2.3.31受付分）

分野		令和元年度		平成30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、保育など	52	42.6%	30	39.0%
観光・文化・教育	イベント・観光・文化・スポーツ 教育・生涯学習・図書館など	7	5.7%	3	3.9%
土木・建築	道路、雪対策・除排雪、上・下水道、 建築指導、市街地整備など	17	13.9%	14	18.1%
環境	ごみ・リサイクル・清掃、動物 自然・公園・河川、騒音・公害など	6	4.9%	3	3.9%
税・財産	市税、契約管理など	4	3.3%	6	7.8%
その他	戸籍、市営住宅、保健・衛生、産業経済、 防災・消防など	36	29.5%	21	27.3%
合計		122	100.0%	77	100%

※ 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。

2 苦情処理の状況

(1) 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32件（26.2%）、市の業務に不備がなかったものが62件（50.8%）でした。

表5 苦情処理の状況（平成31.4.1～令和2.3.31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	32	26.2%	34.0%
	2 市の業務に不備がないもの	62	50.8%	66.0%
	小計	94	77.0%	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	17	13.9%	
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第3条	5	4.1%	
	5 その他（1年以上経過等）※条例第16条	6	4.9%	
	小計	28	23.0%	
合計		122	100.0%	

(2) 苦情処理日数の状況

苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりです。

表6 苦情処理日数の状況(平成31.4.1～令和2.3.31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	8	16	6	2
	2 市の業務に不備がないもの	14	30	14	4
	小 計	22	46	20	6
	割 合	23.4%	48.9%	21.3%	6.4%
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)	16	1	0	0
	4 管轄外(市の業務外等)	5	0	0	0
	5 その他(1年以上経過等)	6	0	0	0
	小 計	27	1	0	0
	割 合	96.4%	3.6%	0.0%	0.0%
合 計		49	47	20	6
割 合		40.2%	38.5%	16.4%	4.9%

※ 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。

3 発意調査の状況

オンブズマンの発意により、「国民健康保険被保険者証の送付方法」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」P58参照)。

4 是正勧告等

令和元年度の調査においては、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

令和元年度中に苦情申立てを受け付け、調査結果を通知したもののうち、趣旨に沿ったもの8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の8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) 出前講座などの実施

豊平区（5月）で出前講座を実施したほか、市の新任課長研修（5月）において、オンブズマンが講師となり、オンブズマン制度についての講義を行いました。



豊平区創造学園での講義(元. 5. 23)

(2) 視察受入れ等



韓国蔚山(ウルサン)広域市の視察(元. 4. 22)

韓国蔚山（ウルサン）広域市の「市民シンムンゴ委員会」からの視察受入れ（4月）及び北海道管区行政評価局との意見交換（8月）を行いました。

(3) 広告掲載等

地下鉄南北線及び東西線車内に帯広告、東豊線の車内にステッカー窓広告を掲示しました（2月）。また、制度PRポスターを地下鉄駅に掲示した（7月及び1月）ほか、札幌駅前通地下歩行空間の大型ビジョンで制度PRの映像を放映（9月）し、地下鉄大通駅コンコース内のサポロスマイル市政PRコーナーで、制度PRの映像を放映しました（通年）。



地下鉄車内広告の実施(2. 2)

(4) 第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会



総務省で行われた連絡会の様子(元. 11. 28)

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）。