

## I 令和2年度活動概況

1	苦情申立ての状況	54
2	苦情処理の状況	56
3	発意調査の状況	57
4	是正勧告等	57
5	現地調査	57
6	フォローアップ調査	57
7	その他の活動	58

## 1 苦情申立ての状況

### (1) 苦情申立て件数と受付総件数

令和2年4月1日から令和3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90件で、前年度より32件(26.2%)減少しました。

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	H28	H29	H30	R 元	R2
苦情申立て件数	100	82	77	122	90
問合せ・要望等	765	681	572	586	557
受付総件数	865	763	649	708	647

### (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47件(52.2%)、次いで来訪によるもの25件(27.8%)となっており、これら2つで全体の80%となっています。以下、郵送15件(16.7%)、ファクシミリ3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
令和2年 4月	6	2	4	0	0
5月	5	1	3	1	0
6月	7	1	5	1	0
7月	10	4	5	1	0
8月	6	0	2	4	0
9月	4	2	2	0	0
10月	11	3	4	2	2
11月	8	2	2	4	0
12月	6	2	2	2	0
3年 1月	6	1	4	0	1
2月	10	3	7	0	0
3月	11	4	7	0	0
令和2年度合計	90	25	47	15	3
【参考】前年度合計	122	47	49	22	4

## (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、33件の申立てがありました。次いで、市民文化局（15件）、保健福祉局（12件）となっています。

表3 組織別・項目別苦情申立て状況(令和2年4月1日～令和3年3月31日受付分)

組 織	件数	構成比	項 目
総務局	2	2.2%	その他の市の業務2件
まちづくり政策局	3	3.3%	その他の市の業務3件
財政局	3	3.3%	市税2件、その他の市の業務1件
市民文化局	15	16.7%	戸籍1件、イベント・観光・文化・スポーツ5件、 その他の市の業務9件
スポーツ局	1	1.1%	イベント・観光・文化・スポーツ1件
保健福祉局	12	13.3%	生活保護1件、障がい者福祉3件、保健衛生2件、 その他の市の業務6件
子ども未来局	3	3.3%	保育2件、母子・児童福祉1件
経済観光局	1	1.1%	産業経済1件
環境局	1	1.1%	ごみ・リサイクル・清掃1件
下水道河川局	1	1.1%	上・下水道1件
都市局	8	8.9%	市営住宅7件、違反建築指導1件
交通局	1	1.1%	その他の市の業務1件
水道局	1	1.1%	上・下水道1件
病院局	1	1.1%	その他の市の業務1件
区	33	36.7%	
市民部	5	5.6%	戸籍1件、証明1件、地域振興1件、 その他の市の業務2件
土木部	5	5.6%	自然・公園・河川2件、雪対策・除排雪2件、 建築指導1件
保健福祉部	23	25.6%	生活保護15件、障がい者福祉4件、保険年金2件、 母子・児童福祉1件、その他の市の業務1件
教育委員会	2	2.2%	教育・生涯学習・図書館2件
市の業務外	2	2.2%	
合 計	90	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（29件）が最も多く、次いで観光・文化・教育関係（8件）が多くなっています。

表4 分野別苦情申立て状況(令和2年4月1日～令和3年3月31日受付分)

分野		令和2年度		令和元年度	
		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	29	32.2%	52	42.6%
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	8	8.9%	7	5.7%
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	6	6.7%	17	13.9%
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	3	3.3%	6	4.9%
税・財産	市税、契約管理など	2	2.2%	4	3.3%
その他	戸籍、市営住宅、保健・衛生、産業経済、 防災・消防など	42	46.7%	36	29.5%
合計		90	100.0%	122	100.0%

※ 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16件（17.8%）、市の業務に不備がなかったものが44件（48.9%）でした。

表5 苦情処理の状況(令和2年4月1日～令和3年3月31日受付分)

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	16	17.8%	26.7%
	2 市の業務に不備がないもの	44	48.9%	73.3%
	小計	60	66.7%	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	13	14.4%	
	4 管轄外（市の業務外等）※条例第3条	6	6.7%	
	5 その他（1年以上経過等）※条例第16条	11	12.2%	
	小計	30	33.3%	
合計		90	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(令和2年4月1日～令和3年3月31日受付分)(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	4	7	5	0
	2 市の業務に不備がないもの	19	23	2	0
	小 計	23	30	7	0
	割 合	38.3%	50.0%	11.7%	0.0%
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)	13	0	0	0
	4 管轄外(市の業務外等)	6	0	0	0
	5 その他(1年以上経過等)	11	0	0	0
	小 計	30	0	0	0
	割 合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合 計		53	30	7	0
割 合		58.9%	33.3%	7.8%	0.0%

※ 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、「街路灯の安全対策」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」P.102 参照)。

## 4 是正勧告等

令和2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

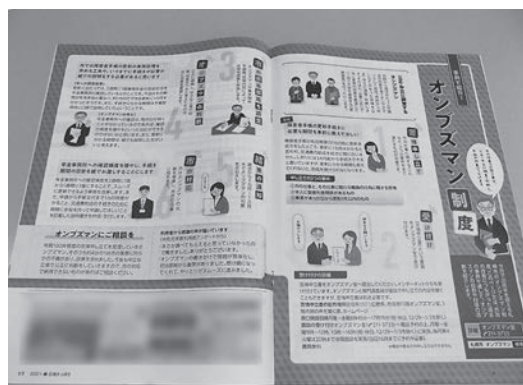
令和2年度中に苦情申立てを受け付け、調査結果を通知したもののうち、趣旨に沿ったもの4件、不備はなかったがオンブズマンが何らかの要望を出したものの6件について、調査結果通知に係る改善等の状況についての追跡調査(フォローアップ調査)を行い、調査結果通知を受けて市の関係部局が講じた措置の状況や現在の状況を確認しました。

## 7 その他の活動

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、普段とは全く異なる1年になりました。市民と直接交流する機会である出前講座や高齢者大学などは実施されず、また毎年秋に総務省で開催され、国や他の自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行う貴重な場である全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会も中止となるなど、オンブズマンとしても活動の縮小を余儀なくされましたが、このような中で実施した広報活動についてご紹介します。

### (1) 広報誌への掲載

札幌市オンブズマン制度が20周年を迎えた令和3年3月に合わせ、広報さっぽろ3月号においてオンブズマンの役割や日頃の活動を、事例を交えて紹介しました。



広報さっぽろ3月号(R3.3)

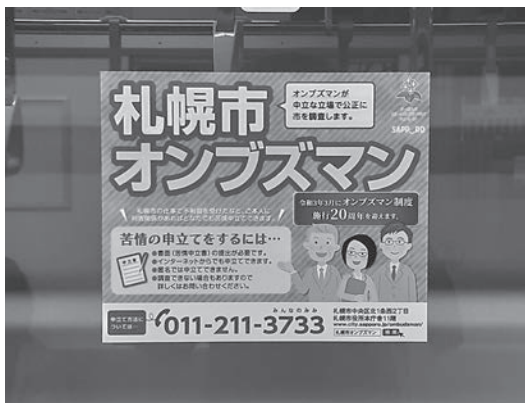


地下歩行空間の大型ビジョン(R2.9)

### (2) 広告掲載等

1年を通して、地下鉄大通駅コンコース内のサッポロスマイル市政PRコーナーで制度PRの映像を放映しているほか、9月には札幌駅前通地下歩行空間の大型ビジョンで制度PRの映像を放映しました。

また、1年に2回(6月及び12月)、制度PRポスターを地下鉄駅に掲示するとともに、令和3年2月には、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。



地下鉄東豊線の窓ステッカー(R3.2)