

札幌市オンブズマン制度の運営状況に係る検討結果について

平成18年(2006年)3月

札幌市オンブズマン事務局

目 次

運営状況の検討結果について

- 1 オンブズマン制度の PR について 1
- 2 苦情申立ての方法について 2

オンブズマン制度に対する市民意見について

- 1 市民アンケートによる調査 3
- 2 制度の運営状況に係る意見募集 4

札幌市オンブズマン制度について

- 1 オンブズマン制度の概要 5
- 2 運営状況について 7

運営状況の検討結果について

札幌市オンブズマン制度は、札幌市オンブズマン条例に基づき、平成 13 年 3 月に発足しましたが、条例の中に、「市は、制度の施行日から 5 年以内に、オンブズマン制度の運営状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする」という旨の規定が設けられました。

オンブズマン制度の運営状況の検討にあたっては、平成 16 年 12 月 17 日から平成 17 年 1 月 14 日の期間に 20 歳以上の市民 1 万人を対象として実施した市民アンケートにおいて、オンブズマン制度の周知度等を調査したほか、平成 17 年 7 月 1 日から 7 月 29 日まで、制度の運営状況に対する市民意見を募集しました。

これらの市民意見をふまえて、運営状況を検討した結果、今後、オンブズマン制度を適正かつ円滑に運営していくために、以下の点について改善を図ることとしました。

1 オンブズマン制度の PR について

オンブズマン制度は、市民の権利利益の擁護、市政の監視、市政の改善を図り、開かれた市政の推進、市民の市政に対する理解と信頼の確保及び市民の意向が的確に反映された市政運営に資することを目的とした制度ですが、この目的を達成するためには、まず、市民の皆さまにオンブズマン制度の存在を知ってもらうことが不可欠であると考えます。

制度開設以来、広報誌、新聞、ポスター、パンフレットの配布、地下鉄車内広告、地下鉄駅構内の電照広告などにより、オンブズマン制度の周知を図ってきたところです。

しかし、市民アンケートの結果によりますと、オンブズマン制度を知っていると答えた方は、5 割に満たず、また、多くの方から、「制度をもっと PR してほしい」という意見や、制度の運営状況についての意見募集においても、「オンブズマンの活動を市民にもっとアピールしたらよい」という意見をいただきました。

以上のような意見をふまえますと、現段階においては、オンブズマン制度が市民

の皆さまに十分定着したとはいえない状況であると考えられますので、今後も、より多くの方に制度の存在を知っていただくために、今まで以上に効果的な PR 活動を行っていきます。

2 苦情申立ての方法について

オンブズマンへの苦情申立ては、来訪のほか、郵送、FAX、インターネットにより受け付けています。

平成 13 年 3 月から平成 17 年 3 月までの苦情申立て件数 494 件のうち、来訪による申立てが 234 件（47.4%）と最も多い状況でした。このことは、多くの方が、苦情を申し立てる際には、単に申立書を提出するにとどまらず、オンブズマンと直接面談することを望んでいることを示す結果であるといえます。また、市民アンケートの結果においても、オンブズマンとの面談については、「希望する」または、「苦情の内容によっては希望する」と答えた方が、8 割を超えていることがわかりました。

現在、オンブズマン室においては、オンブズマンが必ず 1 名常駐しており、皆さまとの面談には、すみやかに対応できる体制をとっています。ただし、面談時間が、午前 9 時から 12 時まで及び午後 1 時から 4 時までとなっているため、苦情申立てにあたって、面談を望んでいても、勤務の関係などで、面談時間内に来訪できない方がいると考えられますので、今後は、日中に来訪できない方のために、夜間でもオンブズマンと面談することができる体制を検討します。

また、来訪による申立てに次いで、インターネットによる申立てが、135 件（27.3%）となっています。苦情申立てにあたって、来訪を望まない方の場合、利便性の観点から、郵送、FAX よりもインターネットによる申立てを選択する傾向にありますことから、今後は、オンブズマン制度についての説明を、一層わかりやすくするなど、皆さまが利用しやすいホームページとなるよう改善していきます。

オンブズマン制度に対する市民意見について

1 市民アンケートによる調査

下記の市民アンケートの質問項目の一つとして、「オンブズマン制度」についての周知度等を調査した。

(1) 調査概要

調査期間 平成16年12月17日～平成17年1月14日

調査方法 郵送法

調査対象者 20歳以上の市民10,000人

抽出方法 住民基本台帳から「等間隔無作為抽出」

(2) 回収結果

回収数 4,434通

回収率 44.3%

(3) 結果の概要

問1 札幌市オンブズマン制度の周知度について

「知らない」52.7%、「知っている」43.2%

問1-1 制度を知った媒体について（複数回答）

「新聞・テレビなどの報道や情報」55.9%、「広報さっぽろ」37.3%

問1-2 制度について知っていることについて（複数回答）

「名称は知っている」68.4%、「公正・中立な立場で市政を監視する」43.4%、「オンブズマンには民間人が就任している」33.8%、「市への苦情を相談できる」32.4%

問2 オンブズマン制度を利用してみたいか

「わからない」38.4%、「利用してみたい」17.7%、「利用したいと思わない」7.8%

問2-1 オンブズマンとの面談を希望するか

「苦情の内容によっては希望する」61.8%、「希望する」23.8%

問3 オンブズマン制度に関する意見（自由回答）

主なものは次のとおり。

- ・ 制度をもっとPRしてほしい 384件
- ・ どのような制度なのかよくわからない 255件
- ・ いい制度、必要な制度である 110件

2 制度の運営状況に係る意見募集

平成13年3月から平成17年3月までの制度の運営状況を市民に公表し、平成17年7月1日から平成17年7月29日まで市民意見を募集したところ、「せっかく良い制度であるので、オンブズマンの活動や報告をもっと市民にアピールしたらよい」という1件の意見をいただいた。

札幌市オンブズマン制度について

1 オンブズマン制度の概要

(1) 制度導入の背景

札幌市オンブズマン制度は、市民の価値観が多様化し、複雑化する社会状況に対応した、より透明性の高い行政運営を行うとともに、地方分権時代に対応した市民と行政が一体となったまちづくりをさらに進めていくため、平成 13 年 3 月に発足した。

(2) オンブズマンの役割

オンブズマンは、市民の権利利益を擁護するため市政に関する苦情を客観的に調査し、市政に誤りがないか第三者の立場で簡易迅速に審査する。また、必要な場合は、市に対しサービスの内容や制度を改善するよう、勧告したり意見を述べたりすることができる。

(3) 苦情申立ての対象となるもの

オンブズマンの管轄は、市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為に関するもので、本人に利害関係があり、その事実のあった日から 1 年以内のものとなっている。

(4) 苦情申立てとして扱えないもの

次の申立ては、オンブズマンの所轄事項から除かれているため扱うことができない。
判決、裁決等を求め係争中又は確定した権利関係に関すること
監査委員が監査を実施していること
議会に関すること
オンブズマンの行為に関すること
また、「税金の使い方など、市政に対する提言や要望に関すること」なども、直接の利害関係がないため苦情申立てとしては扱うことができない。

(5) オンブズマンの組織等

定数

3 人（うち 1 人は代表オンブズマン）

委嘱

オンブズマンは、人格が高潔で、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、議会の同意を得て市長が委嘱する。

任期

2 年。ただし、1 期に限り再任されることができる。

その他のスタッフ

オンブズマンの調査部門の補佐として専門調査員 3 名が民間から就任している。また、制度を運営する事務的部門の補佐として事務局に市職員 4 名が配置されている。

(6) 苦情申立て

市の仕事で自分に対する何らかの不利益を直接受けた方であれば、どなたでも苦情を申し立てることができる。

(7) 苦情申立ての方法

申立ては、本人（代理人も可）が原則として書面により行うことになっている。郵送やFAX、Eメールでも申し立てることができる。

苦情申立書は、リーフレットとともにオンブズマン室、市民の声を聞く課、各区総務企画課等に備えてあるが、苦情の内容、住所、氏名、電話番号などの必要事項の記載があれば、所定の様式以外でも申し立てることができる。

制度利用に要する費用は、無料。

(8) 調査結果の通知

市の関係機関への事情聴取や法令等の検討を行い、オンブズマンの調査結果としてまとめたものを、申立人及び市の関係機関に対して文書で速やかに通知する。市の関係機関は、その結果を尊重しなければならない。

(9) 活動状況の報告・公表

オンブズマンの活動状況は、毎年、市長と議会に報告するとともに公表する。

(10) オンブズマン

佐藤 譲治（会社役員）	平成 16 年 3 月 1 日就任
文仙 俊一（弁護士）	平成 17 年 3 月 1 日就任
杉野目 康子（翻訳業）	平成 17 年 3 月 1 日就任

(退任者)

廣岡 得一郎（弁護士）	平成 13 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日
三谷 鉄夫（大学教授）	平成 13 年 3 月 1 日～平成 16 年 2 月 29 日
長井 敬子（民事調停委員）	平成 13 年 3 月 1 日～平成 17 年 2 月 28 日

2 運営状況について

平成 13 年 3 月 1 日から平成 17 年 3 月 31 日までの、オンブズマン制度の運営状況の概要は、以下のとおりである。

(1) 苦情申立ての状況

平成 13 年 3 月 1 日から平成 17 年 3 月 31 日までの間に、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての数は 494 件であった。

申立ての手段については、来訪によるものが 234 件 (47.4%) と最も多くなっている。(資料 1・8 ページ)

申立ての件数を行政機構別にみると、区役所に係るものが 184 件 (37.2%) と最も多くなっている。(資料 2・9 ページ)

申立ての件数を分野別にみると、生活保護に係るものが 56 件 (保健福祉局 2 件、区の保健福祉部 54 件) と最も多くなっている。(資料 2・9 ページ)

平成 13 年 3 月 1 日から平成 17 年 3 月 31 日までの間に、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての数は 494 件であったが、そのうち、平成 17 年 3 月 31 日までに処理が完了したものは 489 件であり、5 件が平成 17 年度へ繰り越しとなっている。

処理が完了したものについて、調査の結果別にみると、申立ての趣旨に沿ったものが 94 件 (19.2%) であり、行政の不備がないものが 268 件 (54.8%) であった。(資料 3・10 ページ)

処理が完了したものについて、処理に要した日数をみると、30 日以内に処理が完了したものが 331 件 (67.7%) であった。(資料 4・11 ページ)

(2) 発意調査の状況

オンブズマンは、苦情申立ての処理の他に、自己の発意に基づき、市の業務に関し調査をすることができる。

平成 13 年 3 月 1 日から平成 17 年 3 月 31 日までの間に、発意調査を 9 件実施した。(資料 5・11 ページ)

(3) 勧告・意見表明の状況

オンブズマンは、苦情等の調査の結果、市に対し、市の業務については是正措置を講

じるよう勧告したり、制度の改善を求める意見を表明することができる。市は、勧告・意見表明を受けた場合には、これを尊重しなければならないことになっている。

平成 13 年 3 月 1 日から平成 17 年 3 月 31 日までの間に、是正勧告を 1 件行った。また、意見表明に至ったものはなかった。

なお、オンブズマンが行った是正勧告に係る概要は次のとおりである。

苦情申立ての概要

市が、道路内に建物が建築されるという違反行為を是正しなかったため、交通障害や除排雪への支障といった不利益が発生することとなった。

是正勧告の概要

の申立てを受けて、平成 13 年 11 月 22 日に、以下のとおり是正勧告を行った。

ア 建築物の前面道路のうち道路位置が明確でないものにつき、概ねの幅員測定を行うこと。

イ 道路位置が不明の状態となっている指定道路について、その必要性に応じ、順次、可能な限り位置を確定させていくこと。

是正勧告に基づき市長が講じた是正措置の概要

ア 道路位置が明確でない道路に接する敷地において、建築相談等がなされた時点で現地調査をし、前面道路幅員の測定を行う。

イ 道路位置が明確でない指定道路について台帳図上の調査等を実施し、境界標の設置の指導等を行う。

< 資料 >

資料 1 年度別・手段別苦情申立て件数

(単位：件)

手 段	平成 12・13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	合 計	構成比
来 訪	104	47	33	50	234	47.4%
郵 送	27	18	20	15	80	16.2%
ファクシミリ	16	8	13	8	45	9.1%
インターネット	30	38	47	20	135	27.3%
合 計	177	111	113	93	494	100.0%

資料２ 機構別分野別苦情申立て件数

(平成13年3月1日～平成17年3月31日)

区分	受付件数	構成比(%)	主な内容
総務局	10	2.0	情報公開・個人情報保護3件 その他7件
企画調整局	4	0.8	
財政局	9	1.8	市民税4件 その他5件
市民局	21	4.3	札幌ドーム関連2件 消費者相談2件 その他17件
保健福祉局	62	12.6	高齢福祉10件 精神保健8件 医療費助成8件 障がい者福祉5件 その他31件(子ども未来局分も含む)
環境局	21	4.3	ごみ収集関係7件 その他14件
経済局	3	0.6	
建設局	42	8.5	市道認定7件 雪対策・除排雪6件 移転補償6件 その他23件
都市局	43	8.7	市営住宅14件、指定道路6件 確認申請5件 その他18件
下水道局	6	1.2	
市立病院	6	1.2	
交通局	18	3.6	駅施設5件 その他13件
水道局	8	1.6	料金制度3件 その他5件
消防局	3	0.6	
区	184	37.2	
(市民部)	(17)		窓口業務7件 その他10件
(税務部)	(20)		固定資産税14件 その他6件
(土木部)	(47)		除排雪17件 道路維持9件 道路管理7件 その他14件
(保健福祉部)	(100)		生活保護54件 障がい者福祉14件 精神保健10件 国民健康保険7件 その他15件
教育委員会	30	6.1	学校新・改築6件 生徒指導5件 その他19件
人事委員会	3	0.6	
市の業務外	21	4.3	北海道2件 国2件 その他17件
合計	494	100.0	

注1 調査を行わなかったものを含む。

注2 機構は、平成17年3月時点のものとなっている。

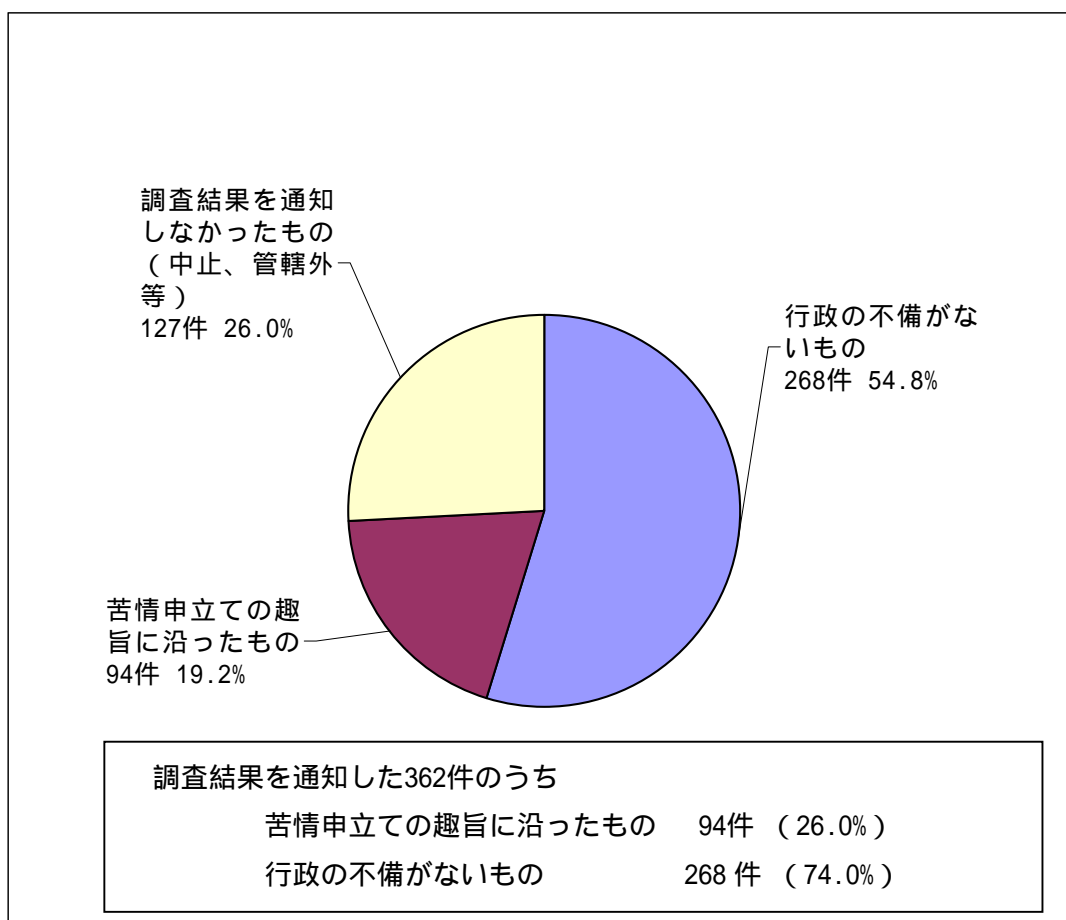
平成17年4月から、企画調整局、市民局及び都市局の一部が統合され「市民まちづくり局」に、建設局及び下水道局が統合され「建設局」になった。

資料3 苦情処理の結果別内訳

(平成13年3月1日～平成17年3月31日)

内 訳	件 数
平成17年3月末までに調査が完結したもの (1+2)	489
1 調査結果を通知したもの (内訳)	362
苦情申立ての趣旨に沿ったもの()	94
行政の不備がないもの()	268
2 調査結果を通知しなかったもの (調査中止、管轄外、その他)	127
平成17年4月以降に調査を繰り返したもの	5

平成17年3月末までに調査が完結したものの



資料4 処理日数状況

(平成13年3月1日～平成17年3月31日)

(単位：件)

区分	処理日数	30日以内	31～60日	61～90日	91日以上	合計
平成17年3月末までに調査が完了したもの (1+2)		331	123	21	14	489
構成比		67.7%	25.1%	4.3%	2.9%	100.0%
1 調査結果を通知したもの (内訳)		216	115	18	13	362
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの		55	25	8	6	94
(2) 行政の不備がないもの		161	90	10	7	268
2 調査結果を通知しなかったもの (調査中止、管轄外、その他)		115	8	3	1	127
平成17年4月以降に調査を繰り越したもの		-	-	-	-	5

資料5 発意調査の実施状況

年度	結果通知日	調査の概要	結果の概要
13	平成14年1月8日	除雪パートナーシップ制度について (対象局：建設局)	市民と行政とのパートナーシップのあり方を模索する上で、大変重要な制度であることから、今後、より一層市民の利用しやすい制度として改善していくことを要望した。
14	平成14年12月13日	地図整備事業に関する境界の定め方について (対象局：建設局)	境界確定が歴史的経緯を含めた総合判断であることを前提に置き、境界確定にあたり混乱を招かないように要望した。
14	平成15年3月5日	自転車利用の増加にともない、歩行者と自転車との事故が増加している現状に対する市の取組みについて (対象局：市民局、企画調整局)	警察等と連携し、市民への交通ルールの周知徹底と交通マナーの向上に今まで以上に積極的に取り組むよう要望した。

年度	結果通知日	調査の概要	結果の概要
14	平成 15 年 3 月 20 日	行政手続法及び行政手続条例に基づき、行政運営が公正に行われているかについて (対象局：総務局)	ハンドブックなどに詳細な記載をすることによって周知を図っているが、さらに、法などの趣旨を風化させない取組みを行うとのことであったため、その成果に期待するものとした。
15	平成 16 年 2 月 24 日	都市計画において、住民意見を反映するための取組みについて (対象局：企画調整局)	市民の関心を喚起し、地域住民への広報を徹底するために、都市計画決定手続きなどで様々な機会を通じた効果的な取組み、市民意見を反映していけるような仕組みを確立していくことを期待するものとした。
15	平成 16 年 2 月 27 日	冬の凍結路面対策について (対象局：建設局)	凍結路面を含む雪対策は、市民と行政とが協働・役割分担して進めていくものであり、市は、市民に情報を積極的に伝え、お互いが情報を共有して知恵を出し合い、凍結路面の危険を解消する努力をすることを期待するものとした。
16	平成 17 年 1 月 14 日	地下鉄駅のバリアフリー化について (対象局：交通局)	エレベーターなどバリアフリー施設については、多くの地下鉄利用者が望んでいることであるため、できるだけ早く整備されることを期待するものとした。また、地下鉄駅構内の標識等についても工夫、充実することを希望した。
16	平成 17 年 3 月 16 日	消防署員が単身高齢者世帯等を対象に行っている防火訪問について (対象局：消防局)	突然の訪問に不安を感じる方がいることに配慮して、民生委員と連携するなど、何らかの方法を検討し、また、火災予防についてのリーフレットを配布し、訪問した署員の所属などの問い合わせ先を明らかにすることを検討することから、今後の取組みに期待するものとした。
16	平成 17 年 3 月 30 日	地震災害などにおける災害予防体制等について (対象局：危機管理対策室)	災害発生時に被害を最小限に食い止めるためには、地域社会において、行政、市民、事業者等がそれぞれの役割を正しく理解し、行動することが求められることから、今後、より一層市民が災害を自分たちの問題として意識するよう、市が継続的に普及啓発活動を行うことを期待するものとした。

札幌市オンブズマン制度の運営状況に係る検討結果について
平成18年(2006年)3月

発行：札幌市オンブズマン事務局

〒060-0001

札幌市中央区北1条西2丁目オーク札幌ビル3階

電話 011-211-3731

FAX 011-211-3732

<http://www.city.sapporo.jp/ombudsman/>

市政等資料番号 01 B00-05-1043