



Ⅳ 苦情申立ての事例 (平成 27 年度受付分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
- 3 市の業務に不備がなかった事例
- 4 調査対象とならなかった事例



Ⅳ 苦情申立ての事例

(平成 27 年度受付分)

平成 27 年度に苦情申立てを受け付けた 50 件のうち、平成 28 年 3 月までに 46 件の処理が終了しています（12 頁参照）。ここでは実際に苦情申立てがあった事例について紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しております。また、「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）に対する市の回答を掲載しています。

事例については、オンブズマンが調査結果を通知したもの 31 件（その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの 8 件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの 4 件、市の業務に不備がなかったもの 19 件）はすべて掲載、調査対象とならなかったもの 6 件はまとめて掲載しています。

また、取り下げられたもの 9 件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 証明書発行手続き時の対応	56
(2) マンション管理士の派遣手続き	59
(3) 市道認定後の所有権移転登記の遅れ	62
(4) 水路への転落事故における対応	66
(5) 国民健康保険料の度重なる算定誤り	69
(6) 生活保護費の支給方法の変更	72
(7) 保育料の算定誤り	74
(8) 体罰問題への教育委員会の対応	77

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 固定資産の現地調査時の対応	81
(2) 土地売買契約時の約束不履行	84
(3) 生活保護に関する市の対応	87
(4) 生活保護の葬祭扶助に関する説明等	90

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 入札説明書の記載	93
(2) インターネットによる法人代表者名の検索	96
(3) 虐待児童の一時保護	99
(4) 病院への指導	101
(5) 営業行為への対応	104
(6) 業務委託における責任者の変更	106
(7) 老朽家屋に関する対応	109
(8) 道路新設による既存道路の遮断	113
(9) 分譲マンションにおける境界確定	117

(10) 私有地と道路の境界	121
(11) 水路への転落事故における対応	124
(12) 嘱託職員が退職する際の情報提供	127
(13) 児童手当に関する説明	130
(14) 転出の際の児童手当の案内	132
(15) ひとり親医療費助成の手続き	136
(16) 医療費助成制度に関する説明	140
(17) 生活保護における収入認定	143
(18) 被保護者に対する就労支援	146
(19) 生活保護の住宅扶助に関する説明等	149

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 社会福祉法人への県の指導監査等	152
(2) 民間会社の職員対応	152
(3) 市立病院のカルテ記載	152
(4) 戸籍に関する相談	152
(5) 水道料金に関する相談	152
(6) 介護認定	152