

II 運用状況

- 1 苦情申立ての受付状況
- 2 苦情申立ての処理状況
- 3 発意調査
- 4 勧告又は意見表明
- 5 巡回オンブズマン
- 6 現地調査
- 7 フォローアップ調査
- 8 その他の活動

Ⅱ 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

平成 28 年度にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は 66 件でした。

苦情申立人について居住地別にみると、市内居住者からの申立てが 63 件、市外居住者からの申立てが 3 件となっており、そのほとんどが市内居住者からの申立てとなっています。

また、申立方法別では、持参が 27 件 (40.9%) が最も多く、次いで E メールやフォームメールといったインターネットを利用した申立てが 19 件 (28.8%)、郵送 14 件 (21.2%)、F A X 6 件 (9.1%) となっています。(表 1 参照)

表 1 月別・居住地別・申立て方法別受付状況

(単位：件・%)

月	件数	申立人居住地別			申立方法別			
		市内	県内 (市外)	県外	持参	インター ネット	郵送	F A X
4	13	12	1	0	8	4	1	0
5	6	6	0	0	1	5	0	0
6	4	4	0	0	2	1	1	0
7	6	6	0	0	1	2	2	1
8	4	4	0	0	0	1	1	2
9	7	7	0	0	5	0	1	1
10	4	4	0	0	3	0	1	0
11	5	5	0	0	1	2	2	0
12	2	2	0	0	0	1	0	1
1	3	3	0	0	1	0	1	1
2	5	4	0	1	0	2	3	0
3	7	6	1	0	5	1	1	0
合計	66	63	2	1	27	19	14	6
構成比	100.0	95.5	3.0	1.5	40.9	28.8	21.2	9.1

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、都市建設局 21 件（31.8%）と最も多く、次いで区役所 9 件（13.7%）、教育委員会が 6 件（9.1%）となっています。

表 2 分野別受付状況

（単位：件・%）

組織	件数	構成比	分 野			
政策局	4 (3)	6.0	被災者支援	3 (3)	広報業務	1
総務局	3	4.6	情報システム	1	相談業務	2
財政局	5	7.6	固定資産税	1	市民税	1
			市営駐車場	1	相談業務	1
市民局	3	4.6	市民協働	1	広聴業務	1
健康福祉局	4	6.0	オンブズマン制度	1	障がい者福祉	1
環境局	3 (2)	4.6	保育所	2	国民健康保険	1
経済観光局	4 (3)	6.0	廃棄物処理	3 (2)	被災者支援	2 (2)
			嘱託職員	1	商工業振興	1 (1)
都市建設局	21 (3)	31.8	道路整備	5 (3)	道路管理	5
			中高層建築物	2	河川整備	1
			雨水流出抑制	1	土地区画整理	1
			市営住宅	1	公園管理	1
			自転車対策	1	屋外広告物	1
嘱託職員	1	相談業務	1			
区役所	9 (3)	13.7	被災者支援	2 (2)	精神保健福祉	2
			生活保護	2 (1)	障がい者福祉	1
			子ども育成	1	介護保険	1
交通局	1	1.5	電車運行	1		
上下水道局	1	1.5	上下水道料金	1		
教育委員会	6	9.1	学校教育	1	奨学金制度	1
			児童育成クラブ	1	嘱託職員	1
人事委員会	1	1.5	相談業務	2		
人事委員会	1	1.5	公平審査	1		
農業委員会	1	1.5	農地等利用	1		
合 計	66 (14)	100.0				

（ ）内は熊本地震関連の申立て 計 14 件

2 苦情申立ての処理状況

(1) 平成 27 年度からの継続分

平成 27 年度に苦情申立てを受け付け、平成 28 年度に調査を継続したものが 4 件ありましたが、平成 28 年度に調査が全て終了し、その結果を申立人に通知しています。(表 3 参照)

表 3 苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	4	100.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	25.0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	1	25.0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	2	50.0
合 計	4	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

(表 4 参照)

表 4 苦情処理日数の状況

(単位：件・%)

区 分	30日 以内	31日～ 60日	61日～ 90日	91日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの	0	0	4	0	4
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	1	0	1
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	1	0	1
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	0	2	0	2
合 計	0	0	4	0	4
構 成 比	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0

(2) 平成 28 年度受付分

平成 28 年度に苦情申立てを受け付けた 66 件のうち、平成 28 年度中に調査が終了し、その結果を申立人に通知したものが 37 件 (56.1%)、調査対象とならなかったものが 7 件 (10.6%)、調査を中止したものが 3 件 (4.5%)、取り下げられたものが 8 件 (12.1%)、次年度に継続したものが 11 件 (16.7%) となっています。(表 5 参照)

表5 苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	37 (8)	56.1
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	9 (3)	13.7
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	7 (2)	10.6
(3) 市の業務に不備がなかったもの	21 (3)	31.8
2 調査対象とならなかったもの	7 (1)	10.6
(1) 管轄外のもの	2 (0)	3.0
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	5 (1)	7.6
3 調査を中止したもの	3 (1)	4.5
4 取り下げられたもの	8 (3)	12.1
5 継続調査中のもの	11 (1)	16.7
合 計	66 (14)	100.0

() 内は熊本地震関連の申立て 計 14 件

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

(表6参照)

表6 苦情処理日数の状況

(単位：件・%)

区 分	30日以内	31日～60日	61日～90日	91日以上	合計
1 調査結果を通知したもの	1	4	19	13	37
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	2	1	6	9
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	4	3	7
(3) 市の業務に不備がなかったもの	1	2	14	4	21
2 調査対象とならなかったもの	6	0	1	0	7
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	4	0	1	0	5
3 調査を中止したもの	2	0	0	1	3
4 取り下げられたもの	8	0	0	0	8
合 計	17	4	20	14	55
構 成 比	30.9	7.3	36.4	25.4	100.0