

## IV 苦情申立ての事例 (平成29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
- 5 調査を中止した事例

## IV 苦情申立ての事例

(平成29年度受付分)

平成29年度に苦情申立てを受け付けた58件のうち、平成30年3月までに45件の処理が終了しています(11頁参照)。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

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います。

「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。

要約した事例については、オンブズマンが調査結果を通知したものの32件のうち、その内容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)3件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの(市の業務に一部何らかの不備があったもの)9件、市の業務に不備がなかったものは20件(うち、13件については、紙面の都合上件名のみを掲載しています。)でした。

なお、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもののうち、2件については同一の申立人による同種の申立てであったため、1件にまとめた要約を掲載しています。

また、調査対象とならなかったもの7件、調査を中止したもの1件については、その内容と趣旨を掲載しています。

取り下げられたもの5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) 軽自動車税の減免申請	40
(2) 住民票の第三者請求における疎明資料	44
(3) 県収入証紙の取扱い	48

### 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 固定資産税賦課への不服申立て	51
(2) 生活保護の通院移送費	54
(3) 要支援認定通知書における理由付記	58
(4) 医療法人の設立認可申請 その1	62
(5) 医療法人の設立認可申請 その2	
(6) 宅地復旧支援事業の申請	66
(7) 水路内のブロック塀の撤去	69
(8) 道路管理の瑕疵に起因する事故への対応	73
(9) 市立学校の指定校変更	77

### 3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 印鑑登録の際の本人確認	80
(2) ひとり親家庭等医療費助成制度の助成対象	84
(3) 公費解体の解体期限	87
(4) 路上喫煙及びポイ捨ての禁止対策	92
(5) 熊本城の復旧工事に用いられる工法の検証	96
(6) 市営競輪場の再建	99
(7) 墓地の擁壁の補修	103
(8) 共有物の固定資産税の共有者ごとの分割納付	—
(9) 市長への手紙の情報開示請求	—

(10) 福祉事業者への指導	—
(11) バス運行ルートの変更	—
(12) 自宅敷地への進入道路	—
(13) 自宅敷地と道路との境界鉾	—
(14) 地籍調査に伴う自宅敷地の合筆	—
(15) 地籍調査の説明	—
(16) マンションの建築確認（市民C）	—
(17) マンションの建築確認（市民D）	—
(18) 物品の寄付の受け取り	—
(19) 下水道工事による塀の傾き	—
(20) 市立学校の生徒指導	—

#### 4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 校区自治会長会への指導	106
(2) 校区自治協議会の規約	106
(3) 校区自治協議会等への助成金	106
(4) 市長への手紙の回答内容	106
(5) バス停の復活と道路整備	106
(6) 職員による事業説明	107
(7) 近隣住民からの嫌がらせ行為等	107

#### 5 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) り災証明書の発行	107

※報告書のページ数の都合により「3 市の業務に不備がなかった事例」については、一部を掲載しております。