

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24年4月1日から平成25年3月31日までの1年間で、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は、99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95件、市外居住者からの申立てが4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51件（51.5%）と最も多く、次いでEメールやホームページの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30件（30.3%）、郵送14件（14.2%）、FAX4件（4.0%）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	FAX
4	12	12	0	0	8	4	0	0
5	3	2	0	1	1	1	0	1
6	14	13	1	0	3	9	0	2
7	13	13	0	0	6	5	2	0
8	9	9	0	0	4	2	3	0
9	5	5	0	0	4	1	0	0
10	5	4	1	0	3	1	0	1
11	8	8	0	0	4	3	1	0
12	9	9	0	0	6	2	1	0
1	5	5	0	0	4	0	1	0
2	7	7	0	0	4	1	2	0
3	9	8	1	0	4	1	4	0
合計	99	95	3	1	51	30	14	4

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33件（33.3%）と最も多く、次いで健康福祉子ども局15件（15.2%）、企画振興局13件（13.1%）となっています。

申立てを分野別に見ると「道路整備」「道路管理」などの道路関係、「生活保護」などの福祉関係が多くなっています。（表2参照）

表2 行政組織別・分野別受付状況 （単位：件・%）

組 織	件数	構成比	分 野							
総 務 局	4	4.1	相談業務	2	職務外行為	1	地域防災計画	1		
企画振興局	13	13.1	オンブズマン制度	6	住居表示	2	市民協働	2	広聴業務	1
			地域公民館	1	相談業務	1				
財 政 局	7	7.1	固定資産税	3	市県民税	2	駐車場・駐輪場	1	徴収対策	1
健康福祉子ども局	15	15.2	環境衛生	3	児童相談所	2	子ども総合相談室	2	火葬場	1
			高齢者団体支援	1	身体障がい者在宅支援	1	医療安全相談	1	児童育成クラブ	1
			保育所	1	保育料	1	相談業務	1		
環 境 局	4	4.1	環境保全	2	収集	1	大気保全	1		
観光文化交流局	3	3.0	ホームページ	2	広聴業務	1				
都市建設局	33	33.3	道路整備	9	道路管理	8	住宅管理	4	ホームページ	2
			土地区画整理	1	都市計画区域	1	建築指導	1	中高層建築物	1
			熊本駅周辺整備	1	景観整備	1	公園	1	水路管理	1
			準用河川改修	1	諸問題	1				
中央区役所	8	8.1	生活保護	4	国民健康保険	2	環境衛生	1	個人情報保護	1
東 区 役 所	1	1.0	生活保護	1						
西 区 役 所	2	2.0	生活保護	1	自立支援給付	1				
南 区 役 所	3	3.0	保育所	1	広報刊行物	1	ひとり親家庭支援	1		
北 区 役 所	1	1.0	地域コミュニティ	1						
上下水道局	3	3.0	上下水道料金	3						
教育委員会	1	1.0	公共建築物	1						
農業委員会	1	1.0	農地調整	1						
合 計	99	100.0								

2 苦情申立ての処理状況

平成24年度は、受け付けた99件の苦情申立てのうち81件の処理を終了し、前年度から調査を継続していた11件と併せて、計92件の苦情申立て案件の処理を行いました。

(1) 平成23年度からの継続分

平成23年度に苦情申立てを受け付け、平成24年度に調査を継続したものが11件ありましたが、平成24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。

また、オンブズマンが調査結果を通知したもののうち、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6件（54.5%）、市の業務に不備がなかったものが5件（45.5%）となっています。（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	11	100.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	6	54.5
(2) 市の業務に不備がなかったもの	5	45.5
合 計	11	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 苦情処理日数の状況 (単位：件・%)

区 分	処理日数	30日以内			合 計
		30日以内	31日～60日	61日以上	
1 調査結果を通知したもの		0	3	8	11
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの		0	1	5	6
(2) 市の業務に不備がなかったもの		0	2	3	5
合 計		0	3	8	11
構 成 比		0.0	27.3	72.7	100.0

(2) 平成24年度受付分

平成24年度に苦情申立てを受け付けた99件のうち、平成24年度に調査が終了し、その結果を申立人に通知したものが56件（56.6%）、調査対象とならなかったものが20件（20.2%）、取り下げられたものが5件（5.0%）、次年度に継続したものが18件（18.2%）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	56	56.6
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	21	21.2
(2) 市の業務に不備がなかったもの	35	35.4
2 調査対象とならなかったもの	20	20.2
(1) 管轄外のもの	6	6.1
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	14	14.1
3 調査を中止したもの	0	0.0
4 取り下げられたもの	5	5.0
5 継続調査中のもの	18	18.2
合 計	99	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6 苦情処理日数の状況

（単位：件・%）

区 分	処理日数	日数			合 計
		30日以内	31日～60日	61日以上	
1 調査結果を通知したもの		11	24	21	56
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの		7	6	8	21
(2) 市の業務に不備がなかったもの		4	18	13	35
2 調査対象とならなかったもの		8	4	8	20
(1) 管轄外のもの		3	1	2	6
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）		5	3	6	14
3 調査を中止したもの		0	0	0	0
4 取り下げられたもの		2	1	2	5
合 計		21	29	31	81
構 成 比		25.9	35.8	38.3	100.0