

IV 苦情申立ての事例 (平成24年度受付分)

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

IV 苦情申立ての事例

(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25年3月までに81件の処理が終了しています(12ページ参照)。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います。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の56件(その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの21件、市の業務に不備がなかったもの35件)は全て掲載、調査対象とならなかったもの20件はまとめて掲載しています。

また、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。

なお、調査対象とならなかったものについては、オンブズマン制度上、申立人自身の利害に該当しないことなどから不適合な申立てになりますが、屋外での喫煙についての不満、市主催のシンポジウムパネリストの選定への不満、ホームページの運用に関する意見等がありました。

これらの申立てについても、市民の関心が高いと思われるものや、より詳しく説明した方がよいと思われるものについては、市民の苦情申立ての内容と事実関係を取りまとめるなどして通知し、お互いの情報を知らせることで相互理解が深まるように努めています。

～ 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) 嘱託職員の相談への対応	45
(2) 市ホームページの誤り等 1	46
(3) 市民からの電子メールへの対応	47
(4) 歩道部分の土地の税金還付	48
(5) 日常生活用具の再交付	50
(6) ミニ豚の飼養と規制	54
(7) 保育料算定における寡婦控除のみなし適用	57
(8) 補助金交付事務の遅れ	59
(9) 市ホームページの誤り等 2	62
(10) 側溝の整備	63
(11) 側溝の逆流による床下浸水	65
(12) 道路の冠水	67
(13) 自宅前の歩道の整備	68
(14) 市道にはみ出した土砂の除去	69
(15) 市が管理するイチョウの木の伐採	71
(16) 河川内の柳の木の引抜き	73
(17) 市営住宅の管理	74
(18) 市ホームページの誤り等 3	76
(19) 生活保護の緊急時医療依頼証の交付漏れ	77
(20) 窓口での申請手続きにおける配慮	79
(21) 下水道料金の徴収漏れ	81

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 住居表示の実施	83
(2) 住所変更登記費用の補償	85
(3) 中央区役所利用者の駐車・駐輪料金	87
(4) 固定資産税の賦課・徴収	89
(5) 固定資産税等の税額	91
(6) 公的年金の市県民税特別徴収	92
(7) 医療費控除における領収書の提出	94
(8) 遺骨（残骨）の処理	96
(9) 児童育成クラブの施設整備	98
(10) 市民参加型イベント準備会の運営	100
(11) 燃えないごみの収集方法	102
(12) 土地境界と道路整備	103
(13) 里道の改良工事	105
(14) 市道の認定	107
(15) 道路の通行妨害と樹木の伐採	109
(16) 私有地と歩道との境界	110
(17) 市営住宅での悪臭	111
(18) 特定優良賃貸住宅の駐車場管理	113
(19) 市が住宅協会から引き継いだ団地の立退料	115
(20) 通路橋上にある占有物	117
(21) 公園のトイレ管理	119
(22) テニスコートと建築物	121
(23) 市街化調整区域の補償	123
(24) 土地区画整理組合からの補償金	125
(25) 土地をめぐる市とのトラブル	126
(26) 隣人の生活保護費の不正受給	130
(27) 生活保護の住宅費	131
(28) 公務員の守秘義務等	133
(29) 国民健康保険加入手続き	135
(30) 生活保護の転居費	137
(31) 認可保育園の入園	139
(32) 市政だよりの配布	141
(33) 水道の使用料金	143
(34) 水道料金の請求	145
(35) テレビ共同アンテナの撤去	147

3 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 職員の暴走運転・暴言	148
(2) シルバー人材センターの対応	148
(3) 屋外での喫煙	148
(4) 農地転用の届け出の受理行為	148
(5) 調査結果について1	148
(6) 調査結果について2	148
(7) 「わが家の防災マニュアル」の誤記	148
(8) オンブズマン制度1	148
(9) オンブズマン制度2	148
(10) 毒グモへの対応1	149
(11) 毒グモへの対応2	149
(12) ホームページの運営等	149
(13) 苦情に対する回答の郵送料	149
(14) 市道の管理等	149
(15) 街路灯の管理	149
(16) ホームページの運営等	149
(17) おてもやんの歌詞の省略等	149
(18) 害虫の駆除	149
(19) シンポジウムパネリストの選定	149
(20) 情報開示請求をした文書の黒塗り	149