

平成 24 年度

熊本市オンブズマン運営状況報告書

平成 25 年 6 月
熊本市オンブズマン

～目次～

運営状況

- 1 苦情申立ての受付状況..... 1
- 2 苦情申立ての処理状況..... 3
- 3 発意調査..... 5
- 4 勧告又は意見表明..... 5

運営状況

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%)、FAX 4 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 ひろ親家庭支援 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	31 日～ 60 日	61 日 以上	合計
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。

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 21 件 (21.2%)、市の業務に不備がなかったものが 35 件 (35.4%) 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	30 日以内	31 日～60 日	61 日以上	合計
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

3 発意調査

平成 24 年度は、熊本市オンブズマン条例第 7 条第 2 項に基づく発意調査は行っていません。

4 勧告又は意見表明

平成 24 年度は、熊本市オンブズマン条例第 21 条に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。