

## 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30年度にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は78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70件、市外居住者からの申立てが8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36件（46.2%）で最も多く、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31件（39.7%）、郵送10件（12.8%）、FAX 1件（1.3%）となっています。

表1 月別・居住地別・申立方法別受付状況 (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	3	3	0	0	2	0	1	0
5	8	8	0	0	3	3	2	0
6	4	3	1	0	3	1	0	0
7	8	6	1	1	4	3	1	0
8	12	12	0	0	3	8	1	0
9	9	7	0	2	6	3	0	0
10	7	6	0	1	3	3	1	0
11	6	6	0	0	5	1	0	0
12	4	3	1	0	3	1	0	0
1	6	6	0	0	3	1	1	1
2	2	2	0	0	0	2	0	0
3	9	8	1	0	1	5	3	0
合計	78	70	4	4	36	31	10	1
構成比	100.0	89.8	5.1	5.1	46.2	39.7	12.8	1.3

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所18件（23.1%）と最も多く、次いで都市建設局16件（20.5%）、健康福祉局が8件（10.3%）となっています。

**表2** 行政組織別受付状況

（単位：件・%）

組 織	件数	構成比	分 野					
政策局	3(1)	3.8	国際交流	1	被災者支援	1(1) 広聴	1	
総務局	3	3.8	契約	2	個人情報保護	1		
財政局	4(1)	5.1	固定資産税	3	被災者支援	1(1)		
市民局	2	2.6	消費生活相談	1	路上喫煙	1		
健康福祉局	8	10.3	高齢者福祉	3	障がい者福祉	2	子ども育成 1	
			児童相談	1	生活保護	1		
環境局	5(1)	6.4	廃棄物処理	5(1)				
経済観光局	2	2.6	観光イベント	1	商業振興	1		
農水局	1	1.3	土地改良	1				
都市建設局	16(2)	20.5	道路管理	3	道路整備	2	公園管理	2
			市営住宅	2	被災者支援	2(2)	公園整備	1
			河川管理	1	河川改修	1	交通政策	1
			自転車対策	1				
区役所 (5区役所分)	18	23.1	戸籍・住民票等	6	生活保護	4	地域づくり	3
			特定個人情報	1	市民税	1	国民健康保険	1
			ひとり親家庭支援	1	相談業務	1		
上下水道局	4	5.1	水道料金	2	上下水道整備	2		
教育委員会	5	6.4	博物館	2	学校教育	1	教育環境整備	1
			総務事務	1				
その他の機関	7	9.0	その他	7				
合 計	78(5)	100.0						

（ ）内の数字は平成28年熊本地震関連の申立て 計5件

## 2 苦情申立ての処理状況

### (1) 平成30年度処理分

平成29年度に苦情申立てを受け付け、平成30年度に調査を継続したものが13件及び平成30年度に苦情申立てを受け付けた78件、あわせて91件の処理を行いました。

そのうち、平成30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52件（57.1%）、調査対象とならなかったものが4件（4.4%）、調査を中止したものが1件（1.1%）、取り下げられたものが14件（15.4%）、次年度に継続したものが20件（22.0%）となっています。

**表3** 処理状況

（単位：件・％）

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	52(8)	57.1
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	5	5.5
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	7(1)	7.7
(3) 市の業務に不備がなかったもの	40(7)	43.9
2 調査対象とならなかったもの	4	4.4
(1) 管轄外のもの	1	1.1
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	3	3.3
3 調査を中止したもの	1	1.1
4 取り下げられたもの	14(1)	15.4
5 継続調査中のもの（次年度に調査を継続）	20	22.0
合 計	91(9)	100.0

（ ）内の数字は平成28年熊本地震関連の申立て 計9件

また、オンブズマンの調査に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

なお、平成30年度に処理した91件のうち、継続調査中のもの（次年度に調査を継続）20件を除く71件の状況です。

オンブズマンの調査日数は、申立人に調査開始を通知した日から調査結果を通知した日までの日数です。

**表4** オンブズマンの調査日数の状況 (単位：件・%)

区 分	30日以内	31日～60日	61日～90日	91日以上	合計
<b>1 調査結果を通知したもの</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>52</b>
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	4	1	5
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	3	3	1	7
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	14	19	7	40
<b>2 調査対象とならなかったもの</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
(1) 管轄外のもの	1	0	0	0	1
(2) その他のもの (利害なし・1年以上経過等)	3	0	0	0	3
<b>3 調査を中止したもの</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>4 取り下げられたもの</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>
<b>合 計</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>71</b>
<b>構 成 比</b>	<b>25.4</b>	<b>23.9</b>	<b>38.0</b>	<b>12.7</b>	<b>100.0</b>