

IV 苦情申立ての事例 (平成30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30年度受付分)

平成30年度に苦情申立てを受け付けた78件のうち、平成31年3月末までに58件の処理が終了しています。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39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）4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）5件、市の業務に不備がなかったもの全30件のうち8件の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4件、調査を中止したものの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14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) 固定資産税納税通知書の表記	50
(2) 窓口業務における情報提供	54
(3) 戸籍関係書類の交付	59
(4) 市営住宅における事故対応	61

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 個人情報開示請求書の代理請求	66
(2) ごみステーションの管理	71
(3) 側溝及び歩道の整備	75
(4) 嘱託職員の面接試験	78
(5) 「市長への手紙」への対応	80

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 戸籍の附票の記載漏れ	82
(2) 町内自治会長等の連絡先	86
(3) 地域公民館建設補助金	89
(4) おでかけ I C カード	92
(5) 国民健康保険料の納付	96
(6) マンションの建替えにかかる説明	100
(7) 被災マンションの被害認定調査	103
(8) 賃貸住宅の公費解体相談	108
(9) 市営住宅の入札等	—
(10) 戸籍附票の交付	—
(11) マイナンバーカードの交付	—
(12) 生活保護費支給に関する相談	—
(13) 生活保護受給者への就労指導	—

(14) 生活保護費の支給	—
(15) 児童の一時保護等	—
(16) ごみステーションの設置場所	—
(17) ごみの持ち去り行為の取締り	—
(18) イベント時における出店	—
(19) 公募委員の選考	—
(20) 宅地横の河川の管理	—
(21) 水路の整備	—
(22) 道路側溝の整備	—
(23) 里道の修繕	—
(24) 市道地下からの振動	—
(25) 市営駐輪場の管理	—
(26) 公園の管理	—
(27) 公園建設にかかる住民説明	—
(28) 水道料金の請求	—
(29) 上水道工事	—
(30) 審査請求にかかる市の対応	—

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 共同住宅のごみステーションの管理	112
(2) 消費生活相談の運営	112
(3) 学習会の運営	112
(4) 公募型プロポーザルの審査結果	112

5 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) 生活保護の転居費用	112

※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。