

## 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

令和元年度（2019年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は58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55件、市外居住者からの申立てが3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、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27件（46.6%）で最も多く、次いで持参が19件（32.8%）、郵送10件（17.2%）、FAX 2件（3.4%）となっています。

**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	3	3	0	0	1	1	0	1
5	5	4	1	0	2	1	2	0
6	8	8	0	0	3	4	1	0
7	4	4	0	0	1	2	1	0
8	8	8	0	0	1	5	2	0
9	2	2	0	0	1	1	0	0
10	5	4	0	1	2	3	0	0
11	6	6	0	0	3	2	0	1
12	5	5	0	0	2	2	1	0
1	4	4	0	0	2	1	1	0
2	2	2	0	0	0	1	1	0
3	6	5	1	0	1	4	1	0
合計	58	55	2	1	19	27	10	2
構成比	100.0	94.8	3.5	1.7	32.8	46.6	17.2	3.4

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19件（32.8%）と最も多く、次いで健康福祉局13件（22.4%）、区役所が9件（15.5%）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			
総務局	1	1.7	総務事務	1		
財政局	1	1.7	市民税	1		
市民局	2	3.4	消費生活相談	1	オンブズマン	1
健康福祉局	13	22.4	障がい者福祉	6	高齢者福祉	2
			介護福祉	2	食品衛生	1
			国民健康保険	1	医療安全相談	1
環境局	5	8.6	廃棄物処理	3	環境保全	1
			緑化推進	1		
都市建設局	19(4)	32.8	道路管理	8	市営住宅	5
			交通政策	1	自転車対策	1
			被災者支援	4(4)		
区役所	9	15.5	戸籍・住民票等	3	生活保護	2
			障がい者福祉	1		
			地域づくり	1	区政	1
			総務事務	1		
教育委員会	6	10.4	学校教育	2	図書館	2
			博物館	1		
			総務事務	1		
農業委員会	1	1.7	農地転用	1		
その他の機関	1	1.7	その他	1		
合 計	58(4)	100.0				

（ ）内の数字は平成28年熊本地震関連の申立て 計4件

## 2 苦情申立ての処理状況

### (1) 令和元年度（2019年度）処理分

平成30年度に苦情申立てを受け付け、令和元年度（2019年度）に調査を継続したものが20件及び令和元年度（2019年度）に苦情申立てを受け付けた58件、あわせて78件の処理を行いました。

そのうち、令和元年度（2019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46件（59.0%）、調査対象とならなかったものが7件（8.9%）、調査を中止したものが2件（2.6%）、取り下げられたものが14件（18.0%）、次年度に継続したものが9件（11.5%）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	46(1)	59.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3	3.8
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	8	10.3
(3) 市の業務に不備がなかったもの	35(1)	44.9
2 調査対象とならなかったもの	7	8.9
(1) 管轄外のもの	3	3.8
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	4	5.1
3 調査を中止したもの	2	2.6
4 取り下げられたもの	14(2)	18.0
5 継続調査中のもの（令和2年度に調査を継続）	9(1)	11.5
合 計	78(4)	100.0

（ ）内の数字は平成28年熊本地震関連の申立て 計4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、令和元年度（2019年度）に処理した78件のうち、継続調査中のもの（令和2年度（2020年度）に調査を継続）9件を除く69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>6</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>46</b>
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	2	1	3
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	1	3	4	8
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	5	23	7	35
<b>2 調査対象とならなかったもの</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
(1) 管轄外のもの	3	0	0	0	3
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	4	0	0	0	4
<b>3 調査を中止したもの</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</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>23</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>69</b>
<b>構 成 比</b>	<b>33.3</b>	<b>8.7</b>	<b>40.6</b>	<b>17.4</b>	<b>100.0</b>