

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25年4月1日から平成26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、67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60件、市外居住者からの申立てが7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28件（41.8%）と最も多く、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25件（37.3%）、郵送9件（13.4%）、FAX 5件（7.5%）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	3	3	0	0	2	0	1	0
5	5	5	0	0	2	3	0	0
6	7	7	0	0	3	3	0	1
7	4	3	1	0	0	2	1	1
8	5	4	1	0	3	0	2	0
9	7	7	0	0	3	4	0	0
10	6	6	0	0	3	1	1	1
11	5	4	0	1	3	2	0	0
12	9	9	0	0	3	6	0	0
1	3	2	0	1	1	1	1	0
2	5	3	1	1	1	3	1	0
3	8	7	1	0	4	0	2	2
合計	67	60	4	3	28	25	9	5

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18件（26.9%）と最も多く、次いで健康福祉子ども局11件（16.4%）、財政局7件（10.4%）となっています。

申立てを分野別に見ると「道路管理」「道路整備」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	2	3.0	契約	1	相談業務	1				
企画振興局	2	3.0	市民協働	1	交通安全対策	1				
財政局	7	10.4	固定資産税	5	市県民税	2				
健康福祉子ども局	11	16.4	生活保護	1	国民健康保険	1	介護保険	1	住宅支援給付	1
			高齢者団体支援	1	環境衛生	1	感染症対策	1	児童相談所	1
			施設	1	個人情報保護制度	1	相談業務	1		
環境局	1	1.5	環境保全	1						
農水商工局	1	1.5	消費者相談	1						
観光文化交流局	1	1.5	文化財	1						
都市建設局	18	26.9	道路管理	5	土地区画整理	2	住宅管理	2	景観整備	1
			マンション管理	1	駐車場管理	1	道路整備	1	準用河川改修	1
			公園	1	用地取得	1	委員選考	1	審議会等運営	1
中央区役所	6	8.9	生活保護	3	地域コミュニティセンター	1	国民年金	1	戸籍	1
西区役所	1	1.5	生活保護	1						
南区役所	3	4.5	生活保護	1	児童手当給付	1	相談業務	1		
北区役所	2	3.0	圃場整備	1	道路整備	1				
交通局	3	4.5	電車運行	1	自動車運行	1	公共用地	1		
上下水道局	1	1.5	上下水道料金	1						
教育委員会	5	7.4	幼稚園	2	図書館	1	緑の保全	1	職務外行為	1
その他の機関	3	4.5	指導監査	1	交通規制	1	ボランティア活動	1		
合計	67	100.0								

2 苦情申立ての処理状況

(1) 平成24年度からの継続分

平成24年度に苦情申立てを受け付け、平成25年度に調査を継続したものが18件ありましたが、そのうち調査を終了し、その結果を申立人に通知したものが15件（83.3%）、調査対象とならなかったものが3件（16.7%）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	15	83.3
(1) 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）	8	44.4
(2) 市の業務に不備がなかったもの	7	38.9
2 調査対象とならなかったもの	3	16.7
(1) 管轄外のもの	2	11.1
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	1	5.6
合 計	18	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4参照）

表4 苦情処理日数の状況 （単位：件・%）

区 分	処理日数	処理日数			合 計
		30日以内	31日～60日	61日以上	
1 調査結果を通知したもの		0	3	12	15
(1) 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）		0	2	6	8
(2) 市の業務に不備がなかったもの		0	1	6	7
2 調査対象とならなかったもの		0	1	2	3
(1) 管轄外のもの		0	1	1	2
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）		0	0	1	1
合 計		0	4	14	18
構 成 比		0.0	22.2	77.8	100.0

(2) 平成25年度受付分

平成25年度に苦情申立てを受け付けた67件のうち、平成25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38件（56.7%）、調査対象とならなかったものが6件（9.0%）、取り下げられたものが4件（6.0%）、次年度に継続したものが19件（28.3%）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	38	56.7
(1) 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)	17	25.4
(2) 市の業務に不備がなかったもの	21	31.3
2 調査対象とならなかったもの	6	9.0
(1) 管轄外のもの	4	6.0
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	2	3.0
3 調査を中止したもの	0	0.0
4 取り下げられたもの	4	6.0
5 継続調査中のもの	19	28.3
合 計	67	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6参照）

表6 苦情処理日数の状況 (単位：件・%)

区 分	処理日数	処理日数			合 計
		30日以内	31日～60日	61日以上	
1 調査結果を通知したもの		0	8	30	38
(1) 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)		0	3	14	17
(2) 市の業務に不備がなかったもの		0	5	16	21
2 調査対象とならなかったもの		5	0	1	6
(1) 管轄外のもの		3	0	1	4
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）		2	0	0	2
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	2	0	4
合 計		7	10	31	48
構 成 比		14.6	20.8	64.6	100.0