

IV 苦情申立ての事例 (平成25年度受付分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
(市の業務に何らかの不備があった事例)
- 2 市の業務に不備がなかった事例
- 3 調査対象とならなかった事例

IV 苦情申立ての事例

(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26年3月までに48件の処理が終了しています(12ページ参照)。ここでは実際に苦情申立てがあった事例について紹介します。

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。また、「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。

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38件(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)17件、市の業務に不備がなかったもの21件)はすべて掲載し、調査対象とならなかったもの6件はまとめて掲載しています。

また、取り下げられたもの4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 (市の業務に何らかの不備があった事例)

内容	頁
(1) 用地売却後の残地の固定資産税	66
(2) 納税相談時の対応	69
(3) 市県民税の減免手続き	71
(4) 国民健康保険料決定通知書における住所表記	73
(5) 講演会講師依頼の急な中止	74
(6) 里親に対する市の対応	77
(7) 窓口案内と休憩時間中の窓口受付	79
(8) 私有地の隅切り	81
(9) 市への照会に対する回答	84
(10) 土地区画整理組合に関する対応	85
(11) 特定優良賃貸住宅の退去	87
(12) コミュニティボードの利用	89
(13) 生活保護に関する説明	91
(14) 国民年金手帳の本名記載	93
(15) 下水道使用料	96
(16) 図書館における個人情報の取扱い	100
(17) 住宅密集地等での農薬散布	102

2 市の業務に不備がなかった事例

内容	頁
(1) 職員の服務に関する主管課の対応	105
(2) 自治基本条例の見直し	107
(3) 交通指導員の活動	109
(4) 固定資産税の税額	110
(5) 固定資産税の賦課	112
(6) 税金の還付	114
(7) 高齢者の措置入院	116
(8) プライバシー情報の管理	118
(9) 騒音被害	119
(10) 消費者相談における対応	121
(11) 土地と市道の境界	122
(12) 市道の管理と上下水道の移設	124
(13) 換地処分された土地の段差	126
(14) 市営団地の駐車場管理	128
(15) 自宅前の河川等の改修	130
(16) 公募委員の選考方法	132
(17) 生活保護費の年齢改定	135
(18) 地域コミュニティセンターの管理	137
(19) 児童手当の受給証明書の発行	139
(20) 電車内での事故とその後の対応	141
(21) インターネット掲示板への書き込み	143

3 調査対象とならなかった事例

内容	頁
(1) シルバー人材センターでの庭木の剪定	144
(2) 県が交付した補助金	144
(3) 時間帯通行規制や警笛禁止の標識等設置	144
(4) 悪徳と思われるボランティア団体の廃絶	144
(5) 立田山自然公園内の管理	144
(6) 生活保護費の不正受給	144