Ⅲ 苦情申立ての事例

- 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

Ⅲ 苦情申立ての事例

令和元年度（2019年度）に苦情申立てを受け付け、令和2年度（2020年度）に調査を継続したものが9件あり、令和2年度（2020年度）には調査がすべて終了しています。また、令和2年度（2020年度）に苦情申立てを受け付けた54件のうち、令和3年（2021年）3月までに48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。

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29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）2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）4件はすべての要約を掲載し、市の業務に不備がなかったものは23件については、そのうち16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9件、調査を中止したもの2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17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) 国民健康保険と社会保険の二重加入問題	22
(2) 戸籍関係請求書の保存	26

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 固定資産税の認定根拠	29
(2) 補装具費の支給申請	32
(3) 介護保険に係る問合せ	35
(4) 介護保険料の特別徴収	37

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 固定資産税に係る名寄せ等	40
(2) 固定資産税のクレジットカード納付	43
(3) ごみ集積所に関する固定資産税の減免	46
(4) 民生委員の年齢要件	49
(5) 災害援護資金の償還	52
(6) 新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者への対応	54
(7) 熊本健康アプリのポイントのリセット	57
(8) 社会福祉法人への指導監査の申入れ	60
(9) 公園敷地内での地域猫活動	63
(10) 事業所の排水	66
(11) 開発許可の事前説明	69
(12) みなし仮設住宅からの退去	72
(13) 倉庫の建築に関する相談	75
(14) 市道内の境界標石	78
(15) 町内自治会への関与	81
(16) 問題行動に対するケースワーク	84
(17) 障がい者支援事業所の調査	—
(18) 「さくらカード」と「おでかけICカード」の更新	—
(19) 生活保護における通院移送費等	—
(20) 保育料の寡婦控除のみなし適用	—
(21) 住所変更手続の際の閲覧資料	—

(22) 飛び出し注意喚起看板の設置	—
(23) 道路側溝工事の蓋	—

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 公務災害認定申請に係る回答	87
(2) 退職前後における元職員への待遇	87
(3) 元職員への聞き取り調査	87
(4) 募集と勤務内容の相違	87
(5) 地域団体への補助金額	87
(6) 虐待に伴う親族の入院に関する説明	87
(7) 河川工事に伴う歩行者等の通行止め	88
(8) 補助金交付決定に対する異議	88
(9) 感染防止対策としての入館者名等の確認	88

5 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) 固定資産税に関する質問への回答内容	88
(2) 保護課担当ケースワーカーに対する不満	88

※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。