

Ⅲ 苦情申立ての事例

- 1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
- 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

Ⅲ 苦情申立ての事例

令和2年度（2020年度）に苦情申立てを受け付け、令和3年度（2021年度）に調査を継続したものが6件あり、令和3年度（2021年度）には調査がすべて終了しています。また、令和3年度（2021年度）に苦情申立てを受け付けた50件のうち、令和4年（2022年）3月までに37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21件のうち、その内容が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、市の業務に不備がなかったもの17件のすべてについて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6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16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一部沿った事例

内 容	頁
(1) 老人施設の虐待事例における対応	47
(2) 私有地内への下水道施設の設置	50
(3) 市営住宅における自治会費と共益費の管理	53
(4) 道路と宅地の境界とその後の対応	56

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 「市長への手紙」に関する情報漏洩	59
(2) 騒音問題を巡っての個人情報の取扱い	62
(3) 固定資産税の還付に関する説明	65
(4) 国民健康保険証の交付方法	68
(5) 障害福祉サービスの更新	71
(6) 配偶者及び子どもの施設入所を巡っての対応	74
(7) 虐待への対応	76
(8) 危険防止に伴う竹の伐採と片付け	79
(9) 多額の水道料金発生に対する市の対応	82
(10) 市発注工事における舗装切断時の汚泥処理	85
(11) 補助金交付決定の遅れ	88
(12) コロナ禍における市営住宅家賃減免申請の受付	91
(13) 市営住宅入居者の苦情に対する対応	94
(14) 婚姻届提出時の対応	97
(15) 市民に対する警備員の対応	100
(16) 委託業者への対応	103
(17) 貸出図書の紛失と返却システム	106

3 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 地域コミュニティセンターの運営	109
(2) 道路陥没の通報	109
(3) 採用試験の試験区分	109
(4) 救急搬送時の伝達	109
(5) 水路の拡幅及び境界	109
(6) 石垣の管理	109