

Ⅱ 令和3年度運用状況

- 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3年度（2021年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は50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46件、市外居住者からの申立てが4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メールやホームページの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23件（46.0%）で最も多く、次いで持参が16件（32.0%）、郵送10件（20.0%）、FAX 1件（2.0%）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	2	0	1	0	3	0	0
5	4	4	0	0	3	1	0	0
6	4	3	1	0	2	1	1	0
7	3	3	0	0	1	1	1	0
8	6	6	0	0	3	3	0	0
9	3	3	0	0	1	1	1	0
10	3	3	0	0	0	1	2	0
11	3	2	0	1	1	2	0	0
12	4	3	0	1	2	2	0	0
1	2	2	0	0	0	1	1	0
2	8	8	0	0	2	5	1	0
3	7	7	0	0	1	2	3	1
合計	50	46	1	3	16	23	10	1
構成比	100.0	92.0	2.0	6.0	32.0	46.0	20.0	2.0

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所22件（44.0%）と最も多く、次いで都市建設局9件（18.0%）、健康福祉局が6件（12.0%）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		
政策局	1	2.0	個人情報保護	1	
総務局	3	6.0	情報公開	1	施設内取締り 1 土木工事基準 1
財政局	2	4.0	固定資産税	1	市税収納 1
健康福祉局	6	12.0	国民健康保険	2	児童福祉 2 個人情報保護 1
			施設管理	1	
環境局	1	2.0	廃棄物処理	1	
経済観光局	1	2.0	施設管理	1	
都市建設局	9【1】	18.0	市営住宅	3【1】	駅周辺整備 2 建物安全支援 1
			開発行為	1	道路工事 1 道路整備計画 1
区役所	22【1】	44.0	生活保護	2	国民健康保険 1 障がい者福祉 1
	(1)		町内自治会	1	地域コミュニケーションセンター 1【1】 施設管理 1
[土木センター]	[15]	[30.0]	道路管理	9(1)	道路工事 2 河川管理 2
			施設管理	1	業務管理 1
消防局	1	2.0	救急業務	1	
上下水道局	2	4.0	水道料金	1	水道工事 1
教育委員会	1	2.0	学校指定物品	1	
人事委員会	1	2.0	職員採用	1	
合 計	50【2】	100.0			
	(1)				

【 】内の数字は新型コロナウイルス感染症関連の申立て 計2件
 ()内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計1件
 ・土木センターは、令和3年度に都市建設局から区役所へ組織編成されています。

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和3年度（2021年度）処理分

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件及び令和3年度（2021年度）に苦情申立てを受け付けた50件、あわせて56件の処理を行いました。

そのうち、令和3年度（2021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21件（37.5%）、調査対象とならなかったものが6件（10.7%）、取り下げられたものが16件（28.6%）、次年度に継続したものが13件（23.2%）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	21【1】	37.5
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0.0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	4	7.1
(3) 市の業務に不備がなかったもの	17【1】	30.4
2 調査対象とならなかったもの	6【1】	10.7
(1) 管轄外のもの	0	0.0
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	6【1】	10.7
3 調査を中止したもの	0	0.0
4 取り下げられたもの	16	28.6
5 継続調査中のもの（次年度に調査を継続）	13（1）	23.2
合 計	56【2】 （1）	100.0

【 】内の数字は新型コロナウイルス感染症関連の申立て 計2件
 （ ）内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計1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3年度（2021年度）に処理した56件のうち、継続調査中のもの（令和4年度（2022年度）に調査を継続）13件を除く43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
1 調査結果を通知したもの	0	7	11	3	21
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	0	0	0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	1	2	1	4
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	6	9	2	17
2 調査対象とならなかったもの	5	1	0	0	6
(1) 管轄外のもの	0	0	0	0	0
(2) その他のもの (利害なし・1年以上経過等)	5	1	0	0	6
3 調査を中止したもの	0	0	0	0	0
4 取り下げられたもの	15	1	0	0	16
合 計	20	9	11	3	43
構 成 比	46.5	20.9	25.6	7.0	100.0