

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

令和4年度（2022年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は63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59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39件（61.9%）で最も多く、次いで持参が16件（25.4%）、郵送6件（9.5%）、FAX2件（3.2%）となっています。

表1 月別・居住地別・申立方法別受付状況 （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	2	2	0	0	1	1	0	0
5	8	6	1	1	2	5	1	0
6	6	6	0	0	1	4	1	0
7	4	3	1	0	0	2	1	1
8	3	3	0	0	1	1	0	1
9	4	4	0	0	2	1	1	0
10	4	4	0	0	0	4	0	0
11	10	10	0	0	4	5	1	0
12	6	6	0	0	2	4	0	0
1	3	3	0	0	0	3	0	0
2	6	6	0	0	3	3	0	0
3	7	6	1	0	0	6	1	0
合計	63	59	3	1	16	39	6	2
構成比	100.0	93.6	4.8	1.6	25.4	61.9	9.5	3.2

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所23件（36.5%）と最も多く、次いで健康福祉局11件（17.5%）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	5	7.9	広聴制度	3	市街地活性化	2
総務局	1	1.6	情報公開制度	1		
財政局	5 (1)	7.9	固定資産税	4(1)	市民税	1
文化市民局	4	6.3	自治基本条例	1	住所表示	1
			熊本城観光	1	文化施設	1
健康福祉局	11 【1】	17.5	児童福祉	3	介護福祉	2
			感染症対策	1【1】	国民健康保険	1
			民生委員	1	子育て支援	1
都市建設局	3 (1)	4.8	市営住宅	2	建物安全支援	1(1)
区役所 [土木センター]	23 [11]	36.5 [17.5]	生活保護	5	マイナンバーカード	2
			戸籍・住民票	1	国民健康保険	1
			障がい者福祉	1	児童福祉	1
			道路工事	5	公園管理	3
			河川管理	1	街路樹管理	1
交通局	2	3.2	交通運営	1	電車運行	1
上下水道局	2	3.2	水道工事	1	水道料金	1
市民病院	1	1.6	診療	1		
教育委員会	4	6.3	図書館	2	学校教育	1
					学校給食	1
選挙管理委員会	1	1.6	選挙制度	1		
その他の機関	1	1.6	民間企業	1		
合 計	63 【1】 (2)	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1件

()内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計2件

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和4年度（2022年度）処理分

令和3年度（2021年度）に苦情申立てを受け付け、令和4年度（2022年度）に調査を継続したものが13件及び令和4年度（2022年度）に苦情申立てを受け付けた63件、あわせて76件の処理を行いました。

そのうち、令和4年度（2022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31件（40.8%）、調査対象とならなかったものが18件（23.7%）、調査を中止したものが2件（2.6%）、取り下げられたものが17件（22.4%）、次年度に継続したものが8件（10.5%）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	31 (2)	40.8
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3 (1)	4.0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0.0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	28 (1)	36.8
2 調査対象とならなかったもの	18 【1】	23.7
(1) 管轄外のもの	2	2.6
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	16 【1】	21.1
3 調査を中止したもの	2	2.6
4 取り下げられたもの	17 (1)	22.4
5 継続調査中のもの（次年度に調査を継続）	8	10.5
合 計	76 【1】 (3)	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1件
 ()内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計2件

また、オンブズマンの調査に要した日数の状況は、次のとおりとなります。

なお、令和4年度（2022年度）に処理した76件のうち、継続調査中のもの（令和5年度（2023年度）に調査を継続）8件を除く68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	19	5	31
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	1	1	1	3
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	0	0	0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	6	18	4	28
2 調査対象とならなかったもの	16	1	1	0	18
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他のもの (利害なし・1年以上経過等)	14	1	1	0	16
3 調査を中止したもの	1	1	0	0	2
4 取り下げられたもの	17	0	0	0	17
合 計	34	9	20	5	68
構 成 比	50.0	13.2	29.4	7.4	100.0