

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 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
- 4 調査を中止した事例

Ⅲ 苦情申立ての事例

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件あり、令和4年度（2022年度）には調査がすべて終了しています。また、令和4年度（2022年度）に苦情申立てを受け付けた63件のうち、令和5年（2023年）3月までに55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31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）3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28件については、そのうち23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18件、調査を中止したものの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) 国民健康保険窓口職員の対応	22
(2) 熊本地震に係る被災代替家屋に対する固定資産税の減免	24
(3) 国民健康保険料納付（変更）通知書の送付	29

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 老人福祉施設の固定資産税課税	31
(2) 私有地の固定資産税課税	34
(3) システム運用保守業務委託等の随意契約と再委託	37
(4) 熊本城観光に伴う車いすの貸出時間	40
(5) 手話通訳者派遣サービスに関わる対応	43
(6) 児童手当の現況届の審査	46
(7) 引越しに伴う認定こども園退園の手続き	48
(8) 幼稚園の施設等利用給付認定の手続き	51
(9) 施設等における親に関する対応	54
(10) 私道橋の補修	57
(11) 換地された土地の擁壁についての対応	59
(12) 道路工事に伴う騒音及びヤスデの発生への対応	62
(13) セットバックに伴う舗装工事	64
(14) 盛土の撤去後の対応	67
(15) 私有地に埋まっているコンクリートの塊の調査	70
(16) 市道上の建築物への対応	72
(17) 境界の決め方	75
(18) 市道と擁壁のずれへの対応	78
(19) 自治会による遊具の設置	81
(20) 公立小学校の制服ブレザーの着用義務	83
(21) 教員の不適切な行為	86
(22) 学校給食費の還付手続の遅滞	88
(23) メールによる図書資料の購入希望の申込みへの対応	91
(24) メールによる質問への対応	—
(25) マイナンバーカード手続きの窓口対応	—
(26) 重度心身障害者医療費助成額の給付	—
(27) 保護費に関する説明	—
(28) 道路不法占用事案等の通報への対応	—

3 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 民間企業のケースワーカーの対応	93
(2) 選挙の無効	93
(3) 施設内での洗濯に要した水道や電気代	93
(4) 生活保護制度の法的解釈	93
(5) 新型コロナウイルス感染の死亡者数の公表	93
(6) 市電の騒音	93
(7) 住民票の住所表記	93
(8) 市道工事による私有地への食込み	94
(9) 水道工事による家屋外壁のひび割れ	94
(10) 情報公開制度の法的解釈	94
(11) 浴場施設の利用時間	94
(12) 工事に伴う水道水の放射能汚染	94
(13) パブリックコメント制度の運用	94
(14) パブリックコメントの実施時期	94
(15) 自治基本条例の改正案	94
(16) 図書貸出のシステム	94
(17) マイナンバーカード窓口の混雑	94
(18) 滞納分水道料金の支払い方法	94

4 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) システム運用保守業務委託等の随意契約と再委託	95
(2) 公園の利用制限	95

※報告書のページ数の都合により「2 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。