

## 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5年度（2023年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は69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64件、市外居住者からの申立てが5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44件（63.8%）で最も多く、次いで持参と郵送がそれぞれ12件（17.4%）、FAX1件（1.4%）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	1	0	1	0	0	1	0	0
5	4	4	0	0	0	2	2	0
6	4	4	0	0	0	3	1	0
7	8	8	0	0	2	4	2	0
8	15	15	0	0	4	10	1	0
9	6	6	0	0	1	4	1	0
10	5	4	0	1	0	5	0	0
11	6	6	0	0	1	2	3	0
12	6	6	0	0	1	5	0	0
1	3	2	0	1	2	0	0	1
2	5	4	1	0	1	4	0	0
3	6	5	0	1	0	4	2	0
合計	69	64	2	3	12	44	12	1
構成比	100.0	92.8	2.9	4.3	17.4	63.8	17.4	1.4

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所29件（42.1%）と最も多く、次いで総務局、健康福祉局、こども局がそれぞれ5件（7.2%）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	3	4.3	広聴制度	1	広報業務	1	防災	1
総務局	5	7.2	情報公開制度	1	施設管理	2	公務災害	1
			職務外行為	1				
財政局	3 (1)	4.3	市税収納	1	固定資産税	2 (1)		
文化市民局	1	1.5	オンブズマン制度	1				
健康福祉局	5	7.2	支援制度	1	補助金	1	福祉	1
			介護福祉	2				
こども局	5	7.2	子育て支援	1	児童相談所	4		
環境局	1	1.5	路上喫煙・ 吸い殻	1				
経済観光局	2	2.9	企業立地	1	障がい者雇用	1		
都市建設局	4	5.8	市街化区域	1	推進委員会	1	花博イベント	2
区役所	29	42.1	生活保護	2	介護福祉	1	障がい福祉	1
			子育て支援	1	食生活改善推進	1	まちづくり	4
[土木センター]	[19]	[27.5]	[公園管理	1]	[道路工事	1]	[道路管理	8]
			[街灯管理	9]				
消防局	1	1.5	救急業務	1				
市民病院	1	1.5	契約	1				
教育委員会	4	5.8	図書館	2	学校教育	1	学校施設	1
農業委員会	3	4.3	都市計画・開発	3				
その他の機関	2	2.9	警察署	1	個人	1		
合 計	69(1)	100.0						

（ ）内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計1件

## 2 苦情申立ての処理状況

### (1) 令和5年度（2023年度）処理分

令和4年度（2022年度）に苦情申立てを受け付け、令和5年度（2023年度）に調査を継続したものが8件及び令和5年度（2023年度）に苦情申立てを受け付けた69件、合わせて77件の処理を行いました。

そのうち、令和5年度（2023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20件（26.0%）、調査対象とならなかったものが33件（42.8%）、調査を中止したものが1件（1.3%）、取り下げられたものが15件（19.5%）、次年度に継続したものが8件（10.4%）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	20	26.0
(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	1	1.3
(3) 市の業務に不備がなかったもの	19	24.7
2 調査対象とならなかったもの	33	42.8
(1) 管轄外のもの	5	6.5
(2) その他のもの(利害なし・1年以上経過等)	28	36.3
3 調査を中止したもの	1	1.3
4 取り下げられたもの	15	19.5
5 継続調査中のもの(次年度に調査を継続)	8 (1)	10.4
合 計	77 (1)	100.0

( ) 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5年度（2023年度）に処理した77件のうち、継続調査中のもの（令和6年度（2024年度）に調査を継続）8件を除く69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
<b>1 調査結果を通知したもの</b>	0	4	12	4	20
(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	0	0	1	1
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	4	12	3	19
<b>2 調査対象とならなかったもの</b>	22	10	1	0	33
(1) 管轄外のもの	3	2	0	0	5
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	19	8	1	0	28
<b>3 調査を中止したもの</b>	0	1	0	0	1
<b>4 取り下げられたもの</b>	15	0	0	0	15
合 計	37	15	13	4	69
構 成 比	53.6	21.7	18.9	5.8	100.0