

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 現地調査
- 6 フォローアップ調査
- 7 その他の活動

II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

平成23年11月1日から平成24年3月31日までの5ヶ月間で、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は、予想を上回る72件でした。特に、制度運用を開始した11月は33件の申立てがありました。

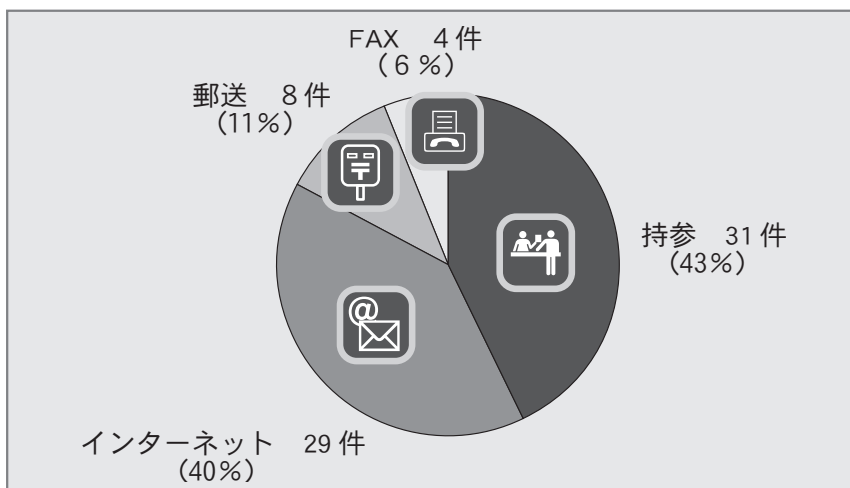
苦情申立人について居住地別にみると、市内居住者からの申立てが67件、市外居住者からの申立てが5件となっており、そのほとんどが市内居住者からの申立てとなっております。

また、申立方法別では、持参が31件と最も多く、次いでフォームメールやEメールといったインターネットを利用した申立てが29件、郵送8件、FAX4件となっております。(表1参照)

表1 月別・居住地別・申立方法別受付状況 (単位：件)

区分	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
11月	33	32	1	0	14	11	6	2
12月	11	8	1	2	4	6	1	0
1月	16	15	1	0	5	11	0	0
2月	7	7	0	0	6	0	0	1
3月	5	5	0	0	2	1	1	1
合計	72	67	3	2	31	29	8	4

申立方法別件数



苦情申立ての受付状況を行政組織別に見ると、都市建設局16件（22.2%）と最も多く、次いで健康福祉局の15件（20.8%）、企画財政局13件（18.1%）となっております。

申立てを分野別にみると「道路管理」「道路整備」などの道路関係、「障がい福祉」「高齢福祉」「介護保険」などの福祉関係が多くなっております。（表2参照）

表2 行政組織別・分野別受付状況 （単位：件・%）

区分	件数	構成比	分野			
総務局	7	9.7	懲戒処分 4 人権啓発 1	委員選考 1	危機管理防災 1	
企画財政局	13	18.1	区政 3 オンブズマン制度 1 問い合わせ対応 1 公務災害 1	委員選考 1 公費支出 1 市民税 1 道路整備 1	経費削減 1 広報 1 固定資産税 1	
市民生活局	6	8.3	駐車場管理 2 審議会等運営 1	自治会 1 上・下水道 1	公民館 1	
健康福祉局	15	20.8	障がい福祉 3 生活保護 1 後期高齢者医療制度 1 食品保健 1	高齢福祉 2 国民年金 1 入札事務 1 民生委員 1	介護保険 2 国民健康保険 1 個人情報 1	
子ども未来局	4	5.6	児童相談 2	児童福祉 1	保育園 1	
環境保全局	2	2.8	環境保全 1	公害指導 1		
農水商工局	1	1.4	施設建設 1			
観光文化交流局	0	0.0				
都市建設局	16	22.2	道路管理 5 市営住宅 2 中高層建築物 1	道路整備 3 道路占用 1 道路位置指定 1	区画整理 2 制度運用 1	
消防局	0	0.0				
交通局	0	0.0				
上下水道局	5	6.9	上・下水道工事 2	上・下水道料金 2	契約事務 1	
病院局	1	1.4	医務・薬事 1			
教育委員会	2	2.8	生徒指導 1	通学区域 1		
その他の機関	0	0.0				
合計	72	100.0				

2 苦情申立ての処理状況

苦情申立てを受け付けた72件のうち、平成23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38件（52.8%）、調査対象とならなかったものが20件（27.8%）、取り下げ等により調査を中止したものが3件（4.2%）、次年度に調査を継続したものが11件（15.2%）となっております。

また、オンブズマンが調査結果を通知したもののうち、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）が17件（23.6%）、市の業務に不備がなかったものが21件（29.2%）となっております。（表3参照）

表3 苦情処理の状況 （単位：件・%）

区 分	件 数	構成比
1 調査結果を通知したもの	38	52.8
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	17	23.6
(2) 市の業務に不備がなかったもの	21	29.2
2 調査対象とならなかったもの	20	27.8
(1) 管轄外のもの	3	4.2
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	17	23.6
3 調査を中止したもの（取下げ等による）	3	4.2
4 継続調査中のもの	11	15.2
合 計	72	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりであり、初年度で短期間に多くの申立てが出されましたが、処理が終了したもののうち73.8%については、60日以内に処理を終えております。（表4参照）

表4 苦情処理日数の状況 （単位：件・%）

区 分	処理日数	30日以内			合 計
		30日以内	31日～60日	61日以上	
1 調査結果を通知したもの		5	18	15	38
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの		2	10	5	17
(2) 市の業務に不備がなかったもの		3	8	10	21
2 調査対象とならなかったもの		18	2	0	20
(1) 管轄外のもの		3	0	0	3
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）		15	2	0	17
3 調査を中止したもの（取下げ等による）		2	0	1	3
合 計		25	20	16	61
構 成 比		41.0	32.8	26.2	100.0