

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

平成23年度に苦情申立てのあった72件のうち、平成24年3月までに61件の処理が終了しております（11ページ参照）が、ここでは実際に苦情申立てがあった事例について紹介します。

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おります。また、「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（オンブズマンが調査結果を通知後、改善等の状況を追跡調査したもの）に対する市の回答を掲載しております。

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38件のうち24件（その内容が苦情申立ての趣旨に沿ったもの17件すべてと、市の業務に不備がなかったもの7件）、調査対象とならなかったもの20件のうち2件、調査を中止したものの3件のうち1件を、それぞれ掲載しております。

なお、調査対象とならなかったものについては、オンブズマン制度上、申立人自身の利害に該当しないことなどから不適合な申立てになりますが、鳥のフンなど街の美化や街灯等の防犯に関する問題、災害避難場所の設定や交通標識に対する苦言、あるいは市職員のパワハラ事件の措置についての不満、市電軌道敷緑化等の事業仕分けに関する見解、こうのとりのゆりかごの運用についての意見、さらには公金の支出や徴収に対する注文、オンブズマン制度そのものの改正の提案等がありました。

これらの申立てについても、市民の関心が高いと思われるものや、より詳しく説明した方がよいと思われるものについては、市民の苦情申立ての内容と事実関係を取りまとめるなどして通知し、お互いの情報を知らせることで相互理解が深まるように努めています。

～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) 市道と私有地の境界上にあるブロックの撤去 | 19 |
| (2) 児童相談所の支援のあり方 | 21 |
| (3) 工場の騒音被害に対する対応 | 23 |
| (4) 難病患者への支援 | 25 |
| (5) 私道への公共下水道の公費布設 | 27 |
| (6) 市主催事業の無料講座 | 29 |
| (7) マンション管理士派遣事業要綱の運用 | 31 |
| (8) 食品衛生の監視指導 | 33 |
| (9) 納骨堂の更新手続きの際の個人情報取扱 | 35 |
| (10) 障害者手帳の写真の更新 | 36 |
| (11) 国民年金加入手続き | 37 |
| (12) 教師による職場への訪問 | 39 |
| (13) 生活保護受給者への支援 | 41 |
| (14) 手当の再認定の際の説明 | 43 |
| (15) 市道の除草 | 45 |
| (16) 条例検討懇話会の運営方法 | 46 |
| (17) 市営駐輪場の駐車券 | 47 |

2 市の業務に不備がなかった事例

| 内容 | 頁 |
|--------------------|----|
| (1) 水道の使用料金 | 48 |
| (2) 自治会に対する行政指導 | 49 |
| (3) 土地区画整理に伴う移転補償 | 51 |
| (4) 里道の整備 | 53 |
| (5) 介護保険料の算定 | 55 |
| (6) 下水道事業受益者負担金の減免 | 57 |
| (7) 保育園の待機児童対策 | 59 |

3 調査対象とならなかった事例

| 内容 | 頁 |
|---------------------|----|
| (1) 市職員の懲戒処分 | 60 |
| (2) 「こうのとりのゆりかご」の運用 | 61 |

4 調査を中止した事例

| 内容 | 頁 |
|--------------|----|
| (1) 障害者手帳の申請 | 63 |