

平成 23 年度

熊本市オンブズマン運営状況報告書

平成 24 年 6 月
熊本市オンブズマン

～目次～

運営状況

1	苦情申立ての受付状況	1
2	苦情申立ての処理状況	3
3	発意調査	4
4	勧告又は意見表明	4

運営状況

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。

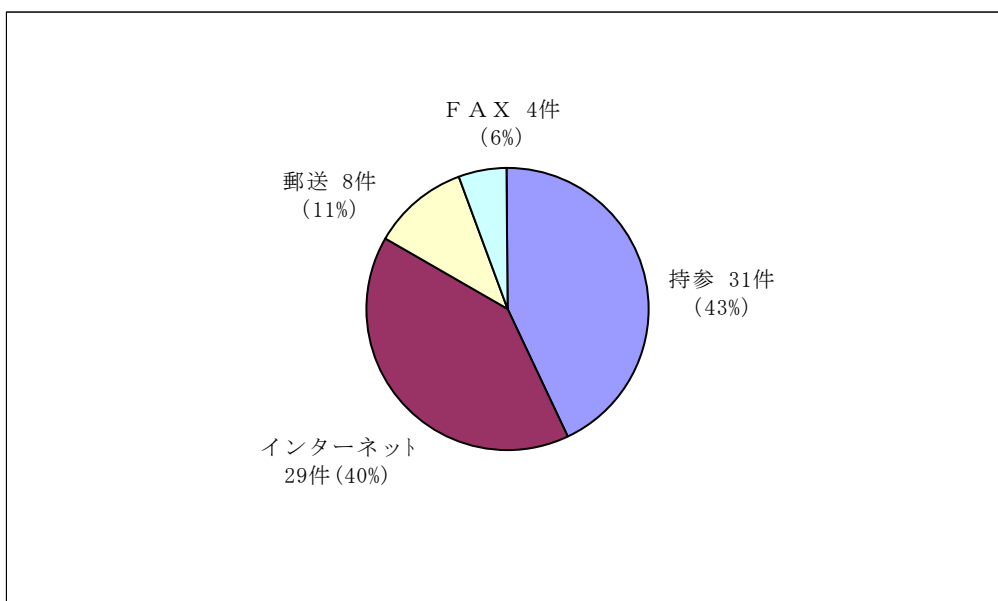
また、申立方法別では、持参が31件と最も多く、次いでフォームメールやEメールといったインターネットを利用した申立てが29件、次いで郵送8件、FAX4件となっております。(表1参照)

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	F A X
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、都市建設局が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 人権啓発	4 1	委員選考 1	危機管理防災 1
企画財政局	13	18.1	区政 オンブズマン制度 問い合わせ対応 公務災害	3 1 1 1	委員選考 公費支出 市民税 道路整備	経費削減 広報 固定資産税 1
市民生活局	6	8.3	駐車場管理 審議会等運営	2 1	自治会 上・下水道	公民館 1
健康福祉局	15	20.8	障がい福祉 生活保護 後期高齢者医療制度 食品保健	3 1 1 1	高齢福祉 国民年金 入札事務 民生委員	介護保険 国民健康保険 個人情報 1
子ども未来局	4	5.6	児童相談	2	児童福祉	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 市営住宅 中高層建築物	5 2 1	道路整備 道路占用 道路位置指定	区画整理 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	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			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

3 発意調査

平成23年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は行っておりません。

4 勧告又は意見表明

平成23年度は、熊本市オンブズマン条例第21条に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。