

VI 過年度の苦情処理案件の改善等の状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望をだした案件中、改善等が済んでいなかった案件について、その後の経過をお知らせします。

◎ 市県民税の減免手続き（平成25年度報告書掲載）

市県民税の減免手続きについての苦情に対するオンブズマンの判断は、「納税通知書には、減免申請について記載されているとはいえ、単年度ごとに申請が必要なことが分かりませんので、生活保護受給者に対してあらかじめ一般的な注意喚起を行うのが親切な行政であると言えます。」とのことでした。

これに対し、市は、「減免申請については単年度毎の申請が必要であることを、市のホームページ及び市税のしおりへ掲載しました。」とのことです。

◎ 国民健康保険料決定通知書における住所表記（平成25年度報告書掲載）

国民健康保険料決定通知書における住所表記についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「通知書の住所表記の文字数が制限され正確に表示されていませんでしたが、この制限を改修しました。しかし、申立人は何度も指摘したとのことですから、もっと早くに行っておくべきであったと思われます。」とのことでした。

これに対し、市は、「通知書の表面の住所欄につきましては、改修しました。通知書の中の住所表記については、今後改修する予定。」とのことです。

◎ 日常生活用具の再交付（平成25年度報告書掲載）

日常生活用具の再交付についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「再交付に関する実施要綱の規定が明確ではなかったことが、運用の違いを生んだ要因のひとつであり、このような事態の再発防止のためには、実施要綱の規定の見直しが望まれます。」とのことでした。

これに対し、市は、「実施要綱の改正を行い、再給付の要件を明確に規定しました。」とのことです。

◎ 特定優良賃貸住宅の退去（平成25年度報告書掲載）

特定優良賃貸住宅の退去についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市の補

助があることなどの特性等から原状回復義務を特約で課しても不当と思われませんが、その際は、最高裁判決やガイドラインの要求に従って契約条項や説明方法等に見直しを行うことが必要で、市の今後の推移を見守りたいと思います。」とのことでした。

これに対し、市は、「入居者に対し、申込時点、契約時点、鍵渡し時点で原状回復について説明し、書面にて同意してもらい、納得のうえ入居していただくよう改善しました。」とのことです。

◎ コミュニティボードの利用（平成25年度報告書掲載）

コミュニティボードの利用についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市は配慮が足りなかったことを反省し改善に努めるということですので、その対応を見守りたいと思います。」とのことでした。

これに対し、市は、「コミュニティボードに担当課直通連絡先を記載する等、改善しました。」とのことです。