

IV 苦情申立ての事例 (平成26年度受付分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
(市の業務に何らかの不備があった事例)
- 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

IV 苦情申立ての事例

(平成26年度受付分)

平成26年度に苦情申立てを受け付けた55件のうち、平成27年3月までに44件の処理が終了しています(12頁参照)。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います。また、「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査(調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査)に対する市の回答を掲載しています。

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27件(その内容が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)13件、市の業務に不備がなかったもの14件)はすべて掲載し、調査対象とならなかったもの6件、調査を中止したもの2件はまとめて掲載しています。

また、取り下げられたもの9件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例 (市の業務に何らかの不備があった事例)

| 内容 | 頁 |
|---------------------------|----|
| (1) 不服申立ての手続き | 64 |
| (2) 生活便利ブックの発行 | 68 |
| (3) 出前講座の申込手続き | 71 |
| (4) 成年後見に関する市長申立ての遅れ | 74 |
| (5) 臨時福祉給付金の支給 | 77 |
| (6) 病原菌に侵された狸の駆除 | 81 |
| (7) 市営住宅階下住民のタバコの臭いに関する対応 | 83 |
| (8) 境界確認書の不交付 | 85 |
| (9) 河川管理用道路に関する対応 | 89 |
| (10) 所得証明書発行に関する委任状の要求 | 91 |
| (11) 水道メーターの撤去 | 93 |
| (12) 中学校運動部活動指針の不適正な運用 | 96 |
| (13) メール返信の遅れ 1 | 98 |

2 市の業務に不備がなかった事例

| 内容 | 頁 |
|--------------------------|-----|
| (1) メール返信の遅れ2 | 100 |
| (2) 市民税の減免に関する対応 | 102 |
| (3) 市民税の課税ミスに関する対応 | 105 |
| (4) 介護老人保健施設の指定取消し | 110 |
| (5) 道路判定 | 112 |
| (6) LPG バルク貯槽の設置等に関する問題 | 115 |
| (7) 水路払下げの同意手続き | 122 |
| (8) 相談時の対応 | 124 |
| (9) 里道の整備 | 126 |
| (10) 自治会への入会指導 | 128 |
| (11) ボランティア活動の代理申請 | 131 |
| (12) 転入転出に伴う介護認定 | 133 |
| (13) 水道メーターの撤去に関する市長への手紙 | 136 |
| (14) 給水管口径と水道料金 | 139 |

3 調査対象とならなかった事例

| 内容 | 頁 |
|---------------------------|-----|
| (1) 県の機関でのパワハラ | 141 |
| (2) 藤崎宮秋季例大祭に関する市政だより掲載記事 | 141 |
| (3) 水道加入金の支払方法他 | 141 |
| (4) 介護認定と自動車運転 | 141 |
| (5) 不当に課税された税金他 | 141 |
| (6) 社会福祉法人に対する市の不作為 | 141 |

4 調査を中止した事例

| 内容 | 頁 |
|-----------------|-----|
| (1) 道路拡張に伴う用地補償 | 142 |
| (2) 市営住宅の修理 | 142 |