



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 巡回オンブズマン
 - 6 現地調査
 - 7 フォローアップ調査
 - 8 その他の活動
- 

Ⅱ 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

平成27年4月1日から平成28年3月31日までの1年間で、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は50件でした。

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46件、市外居住者からの申立てが4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います。

また、申立方法別では、Eメールやフォームメールといったインターネットを利用した申立てが22件(44.0%)と最も多く、次いで持参が17件(34.0%)、郵送9件(18.0%)、FAX2件(4.0%)となっています。(表1参照)

表1 月別・居住地別・申立て方法別受付状況

(単位：件)

月	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
4	5	5	0	0	1	2	2	0
5	3	3	0	0	0	2	1	0
6	6	5	0	1	1	4	1	0
7	4	4	0	0	3	1	0	0
8	2	1	0	1	1	1	0	0
9	6	5	1	0	3	3	0	0
10	4	4	0	0	1	2	0	1
11	6	6	0	0	1	1	4	0
12	4	4	0	0	1	1	1	1
1	6	6	0	0	3	3	0	0
2	2	2	0	0	1	1	0	0
3	2	1	0	1	1	1	0	0
合計	50	46	1	3	17	22	9	2

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、都市建設局 13 件（26.0%）と最も多く、次いで中央区役所 10 件（20.0%）、東区役所 5 件（10.0%）となっています。

申立てを分野別に見ると「生活保護」などの福祉関係や「道路管理」、「道路整備」などの道路関係が多くなっています。（表 2 参照）

表 2 行政組織別・分野別受付状況

（単位：件・%）

組 織	件数	構成比	分 野			
市長政策総室	1	2.0	委員募集	1		
総務局	1	2.0	競争入札	1		
財政局	4	8.0	固定資産税	3	情報検索	1
健康福祉子ども局	2	4.0	医療安全相談	1	児童相談所	1
観光文化交流局	2	4.0	整備振興	1	相談業務	1
都市建設局	13	26.0	道路管理	4	水路管理	2
			都市計画道路網整備	2	都市計画道路	1
中央区役所	10	20.0	中心市街地の活性化	1	マンション管理	1
			老朽家屋等適正管理	1	高齢求職者給付金	1
東区役所	5	10.0	児童手当給付事業	2	生活保護	2
			国民健康保険	1	介護保険	1
西區役所	1	2.0	重度心身障害者医療費助成	1	ひとり親家庭支援事業	1
			保育料	1	相談業務	1
南区役所	1	2.0	生活保護	4	身体障害者自立支援事業	1
北区役所	1	2.0	公民館	1		
南区役所	1	2.0	戸籍	1		
北区役所	1	2.0	水路整備	1		
消防局	1	2.0	報酬及び費用弁償	1		
上下水道局	3	6.0	上下水道料金	2	水質管理	1
病院局	1	2.0	診療録	1		
教育委員会	1	2.0	学校教育	1		
その他の機関	3	6.0	市街地再開発	1	指導監査	1
民間契約	1					
合 計	50	100.0				

2 苦情申立ての処理状況

(1) 平成 26 年度からの継続分

平成 26 年度に苦情申立てを受け付け、平成 27 年度に調査を継続したものが 11 件ありましたが、そのうち調査を終了し、その結果を申立人に通知したものが 10 件 (90.9%)、調査対象とならなかったものが 1 件 (9.1%) となっています。(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	10	90.9
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	18.2
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	2	18.2
(3) 市の業務に不備がなかったもの	6	54.5
2 調査対象とならなかったもの	1	9.1
(1) 管轄外のもの	0	0.0
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	1	9.1
合 計	11	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

(表 4 参照)

表4 苦情処理日数の状況

(単位：件・%)

区 分	30日 以内	31日～ 60日	61日～ 90日	91日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの	0	0	6	4	10
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	2	0	2
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	0	2	2
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	0	4	2	6
2 調査対象とならなかったもの	0	1	0	0	1
(1) 管轄外のもの	0	0	0	0	0
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	0	1	0	0	1
合 計	0	1	6	4	11
構 成 比	0.0	9.1	54.5	36.4	100.0

(2) 平成 27 年度受付分

平成 27 年度に苦情申立てを受け付けた 50 件のうち、平成 27 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 31 件 (62.0%)、調査対象とならなかったものが 6 件 (12.0%)、調査を中止したものが 0 件 (0.0%)、取り下げられたものが 9 件 (18.0%)、次年度に継続したものが 4 件 (8.0%) となっています。(表 5 参照)

表 5 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	31	62.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	8	16.0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	4	8.0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	19	38.0
2 調査対象とならなかったもの	6	12.0
(1) 管轄外のもの	2	4.0
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	4	8.0
3 調査を中止したもの	0	0.0
4 取り下げられたもの	9	18.0
5 継続調査中のもの	4	8.0
合 計	50	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

(表 6 参照)

表 6 苦情処理日数の状況

(単位：件・%)

区 分	30日 以内	31日～ 60日	61日～ 90日	91日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの	0	10	17	4	31
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	4	4	0	8
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	2	2	0	4
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	4	11	4	19
2 調査対象とならなかったもの	6	0	0	0	6
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	4	0	0	0	4
3 調査を中止したもの	0	0	0	0	0
4 取り下げられたもの	8	1	0	0	9
合 計	14	11	17	4	46
構 成 比	30.4	23.9	37.0	8.7	100.0