平成27年度

熊本市オンブズマン運営状況報告書

平成28年5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……5

4　勧告又は意見表明……5

運営状況

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、で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	高年齢求職者給付金	1
中央区役所	10	20.0	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
			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
東区役所	5	10.0	生活保護	4	身体障害者自立支援事業	1				
西区役所	1	2.0	公民館							
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
(3)　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(10.9%)、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	4	0	0	0	4

（利害無し・１年以上経過等）					
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

3　発意調査

平成27年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づき、発意調査を2件行いました。

4　勧告又は意見表明

平成27年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第1項第2号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。