

IV 苦情申立ての事例 (平成 28 年度受付分)

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例
- 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
- 3 市の業務に不備がなかった事例
- 4 調査対象とならなかった事例
- 5 調査を中止した事例

IV 苦情申立ての事例 (平成 28 年度受付分)

平成 28 年度に苦情申立てを受け付けた 66 件のうち、平成 29 年 3 月までに 55 件の処理が終了しています (11,12 頁参照)。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

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。

「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。

要約した事例については、オンブズマンが調査結果を通知したもの 37 件のうち、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) 9 件、苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの (市の業務に一部何らかの不備があったもの) 7 件、市の業務に不備がなかったもの 7 件を掲載しています。(要約を掲載していない 14 件については、件名のみ掲載しています。)

苦情申立ての趣旨に沿ったもの 9 件のうち、3 件については申立の趣旨をはじめ原因となる市の行為が同一であったため、1 件にまとめた要約を掲載しています。

また、調査対象とならなかったもの 7 件、調査を中止したもの 3 件はまとめて掲載しています。

取り下げられたもの 8 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。

～事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例

内 容	頁
(1) 市営駐車場の管理と事故後の対応	36
(2) 保育園園舎の利用申請 1	40
(3) 市の工事の説明と文書の保存	43
(4) 市営住宅の環境改善にかかる指導等	47
(5) 違反屋外広告物の通報への対応	52
(6) 嘱託職員採用選考	55
(7) 嘱託職員退職時の離職票の交付	58

2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) メールによる市への質問	61
(2) 固定資産税の分割納付	64
(3) 保育園園舎の利用申請 2	69
(4) 商店街振興組合への指導	73
(5) 複数の建物のり災証明書交付	77
(6) 調整池の管理の引継ぎ	80
(7) 嘱託職員採用の結果通知の期日	84

3 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 入札により調達した機器に関する疑義	87
(2) 福祉サービスの利用を希望する高齢者への対応	91
(3) 寝具の丸洗い乾燥殺菌サービスの利用	95
(4) 側溝の施工	98
(5) 自宅前の河川の改修	101
(6) 土地区画整理事業の説明	104
(7) 民営の児童育成クラブへの指導	107
(8) 市政に関する相談への対応	—
(9) 市政に関する多岐にわたる苦情	—
(10) 納税に関する相談への対応	—
(11) ヘルパーの派遣	—

(12) 震災による家財等の被害と保護費の支給	—
(13) 新規就農希望者への説明	—
(14) 里道との境界確定	—
(15) 公園の利用者への指導	—
(16) 自宅に隣接する被災家屋の解体	—
(17) 放置自転車に関する相談への対応	—
(18) 上水道料金の算定	—
(19) 校庭の樹木の処分	—
(20) 奨学金返還の督促	—
(21) 委託業務従事者への対応	—

4 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 地震災害に伴うごみの放置	110
(2) 市の危機管理体制	110
(3) 解体予定家屋の所有者への被災者支援	110
(4) 市道との境界確定	110
(5) 公務災害の認定申請	110
(6) 交通指導員の委嘱	111
(7) 人事委員会事務局の対応	111

5 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) 固定資産税に関する相談	111
(2) 被災家屋の一部解体	111
(3) 児童の不登校に関する相談	111