# Ⅲ 苦情申立ての事例

- 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

#### Ⅲ 苦情申立ての事例

平成30年度に苦情申立てを受け付け、令和元年度(2019年度)に調査を継続したものが20件あり、令和元年度(2019年度)には調査がすべて終了しています。また、令和元年度(2019年度)に苦情申立てを受け付けた58件のうち、令和2年(2020年)3月までに46件の処理が終了しています。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。

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46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)3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)8件はすべての要約を掲載し、市の業務に不備がなかったもの35件については、そのうち10件の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2件については、 その内容と趣旨を掲載しています。

取り下げられたもの14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

	内容	頁
( :	1) 公課証明書の交付	22
(2	2) 健康保険証の紛失届	25
(;	3) 会議録のホームページへの掲載期間	28

#### 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内容	頁
(1) 社会福祉法人の告発に対する調査	31
(2) 生活保護の相談	34
(3) 配達物の宛名の誤表記	37
(4) 第三者への情報提供	40
(5) 橋の架替工事に伴う河川改修	44
(6) 放置バイクの処分	47
(7) 市営住宅の入居者の募集	52
(8) 市施設の関係団体への連絡等	55

### 3 市の業務に不備がなかった事例

	内容	頁
(1)	婚姻届の受理	58
(2)	民生委員の推薦	61
(3)	福祉手帳の申請	64
(4)	食中毒の判断	66
(5)	ごみ収集車の危険運転	69
(6)	バス路線廃止に伴う地域への説明	71
(7)	市営住宅の駐車場の使用申請	74
(8)	新設公園の施工	76
(9)	滑動崩落抑止工事	78
(10)	図書館の蔵書検索	81
(11)	親族の課税証明書の交付	_
(12)	固定資産税の地目変更	_
(13)	データ入力業務委託	_
(14)	個人番号カードの発行	_
(15)	パスポートの申請	_
(16)	路上における受動喫煙の対策	_

(17)	児童手当等の申請	_
(18)	社会福祉法人への調査と指導	_
(19)	介護保険による住宅改修	_
(20)	民間事業者に委託した相談業務への指導	_
(21)	生活保護廃止の説明	_
(22)	医療機関に対する調査	_
(23)	ごみステーションの管理	_
(24)	農地転用に係る委任状	_
(25)	道路及び水路の維持管理等	_
(26)	市道と民地の境界	_
(27)	宅地間の境界に係る問い合わせ	_
(28)	歩道の管理	_
(29)	里道の払い下げと水路橋の撤去	_
(30)	市営住宅の上階から騒音	_
(31)	市営住宅内の転居	_
(32)	市営住宅の来客者駐車場	_
(33)	市営住宅の駐車場管理組合への指導	_
(34)	学校現場での指導内容	
(35)	消費生活相談の電話応対等	_

#### 4 調査対象とならなかった事例

		頁
(1)	訪問看護ステーションの車の危険運転	84
(2)	嘱託職員の採用選考	84
(3)	オンブズマンの職務	84
(4)	道路の管理	84
(5)	障がい者の就労・生活支援	85
(6)	ごみ収集車の業務	85
(7)	市への土地の寄付	85

#### 5 調査を中止した事例

		頁
(1)	障がい者手帳の申請	85
(2)	障がい者手帳の更新手続き	85

※報告書のページ数の都合により「3 市の業務に不備がなかった事例」については、一部を掲載しております。