

## V 過年度の苦情処理案件の改善状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望を出した案件中、改善等が済んでいなかった案件について、その後の経過をお知らせします。

### (1) 受付の取扱い（平成30年度報告書掲載）

#### 【オンブズマンの判断】

担当課は、市における受付の実情を認識し、研修等を通じて法の規定の趣旨を周知する取組みをしているようですが、現在担当課が行っている研修等については、その時期、対象、内容等が十分であるかどうか、今後とも常に見直しながら、より実効性のある周知を工夫する努力を継続するよう望みます。

また、行政手続法は、地方公共団体である市が遵守すべき法律の基本というべきものであるため、市が内部統制体制を整備するに当たっては、法令に適合した適正な手続きが行われるような体制を築いてもらいたいと希望します。

#### 【市の改善状況】

(1) 行政手続制度の研修については、申請受付のルールや受理概念排除のルールをより強調して記載・説明できるよう工夫を行いました。また、令和元年度（2019年度）から、区役所で実施する研修の回数を倍増するなどの見直しを行い、より多くの実務担当職員に対して研修を実施しました。

今後も行政手続制度の趣旨を職員に周知するため、より実効性のある研修を行ってまいります。

（令和元年度（2019年度）実績）

各区役所での研修：計8回、参加者数81人

(2) 内部統制体制の整備については、全部署の課長、庶務総括主幹等を対象に実施した「内部統制のトライアル実施に関する説明会」の中で、リスクマネジメントの意義と手法について講義を行うとともに、代表的なリーガルリスクとして受付ルールを含む行政手続制度の遵守をとりあげ、リスクマネジメントの方法を広く周知しました。

（令和元年度（2019年度）実績）

説明会参加者数：426人

## (2) 側溝及び歩道の整備（平成30年度報告書掲載）

### 【オンブズマンの判断】

市は、以前の回答において、横断暗渠を完全に閉鎖しても逆流した場合には、再度検討を行った上で対応工事を早急に行うと述べているのに、6年近くが経過しているにもかかわらず、現在も申立人宅敷地が浸水しているということです。市は、約束した以上は、浸水（逆流）を解消するために対応する義務があると考えます。

### 【市の改善状況】

申立人宅前の側溝から申立人宅敷地内への雨水の逆流を解消するため、申立人宅前の側溝の排水負荷軽減を図る必要があることから、対向地にある側溝を県道の側溝に直接つなぐ付替工事を実施し、令和元年（2019年）8月に完了いたしました。