

Ⅵ 過年度の苦情処理案件の改善等の状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望をだした案件中、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。

◎ 日常生活用具の再交付

日常生活用具の再交付についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「再交付に関する実施要綱の規定が明確ではなかったことが、運用の違いを生んだ要因のひとつであり、このような事態の再発防止のためには、実施要綱の規定の見直しが望まれます。」とのことでした。

これに対し、市は、「用具の再交付について、対応年数や修理の可否等を勘案し柔軟な対応に努めるとともに、再交付を原則的に規定するよう要綱の見直しを進めています。また、引き続き各区役所の巡回指導を行い、運用ルールを徹底しています。」とのことです。

◎ 児童育成クラブの施設整備

児童育成クラブの施設整備についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「建物を分離することによって現在の過密なスペースの問題は解消されるものと思います。」とのことでした。

これに対し、市は、「仮設プレハブを設置し7月から供用を開始しました。」とのことです。

◎ 側溝の整備

側溝の整備についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市は、申立人の敷地と県道・市道との境界を確認したうえで、申立人の土地周辺も、市の重点的な道路浸水対策計画のなかに組み入れてほしいと思います。そのときに望まれる抜本的な対策は、側溝整備ではなく、止水壁の設置であると推測されます。」とのことでした。

これに対し、市は、「法務局が実施している筆界特定制度の利用を申立人に提案し同意したため、平成25年9月に申請を行い、平成26年2月に筆界が特定しました。今後、止水壁の工事等について協議を進めていく予定。」とのことです。

◎ 校区変更

校区変更についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「教育委員会は、A自治会とB自治会の間の交渉により関係調整を待つほかないと考えているようにみえますが、教育委員会には、自治会への働きかけがまだ可能であるように思いますし、その可能性をもう少し追求してほしいと願っています。」とのことでした。

これに対し、市は、「対話の機会を対象地区の両自治会長に呼びかけ、対象地区における現状等についての話し合いの場を設け、その結果、通学区域の変更について、対象の両自治会及び自治協議会の了承を得ることができました。その後、対象地域住民へ説明会を開催し確認を行い、平成26年2月の教育委員会会議で通学区域の変更が議決され、これにより、申立てのあった地区は、平成26年4月1日から通学区域が変更することとなりました。」とのことです。

◎ 窓口での申請手続きにおける配慮

窓口での申請手続きにおける配慮についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市には、半年以上もの間も続いてきた申立人の窮状を重く受け止めていただき、速やかに申請手続きを最大限の手続的配慮のもとに進めていただくように、切に願わずにはおられません。」とのことでした。

これに対し、市は、「申立人自身の現況が変化しているため、手続きの申請案内等は一旦中断し、今後は、申立人とその子どもの状況を注意深く見守っていき、必要に応じて助言等を行ってまいりたいと考えている。」とのことです。

なお、上記の案件の詳細な内容は、平成24年度報告書に掲載しています。