

Ⅱ 運用状況

- 1 苦情申立ての受付状況
- 2 苦情申立ての処理状況
- 3 発意調査
- 4 勧告又は意見表明
- 5 巡回オンブズマン
- 6 現地調査
- 7 フォローアップ調査
- 8 その他の活動

Ⅱ 運用状況

1 苦情申立ての受付状況

令和2年度（2020年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は54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50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、Eメールやホームページの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25件（46.3%）で最も多く、次いで持参が12件（22.2%）、郵送9件（16.7%）、FAX 8件（14.8%）となっています。

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			申立て方法別			
		市内	県内 (市外)	県外	持参	郵送	FAX	インター ネット
4	3	3	0	0	1	1	0	1
5	2	2	0	0	0	0	0	2
6	4	4	0	0	1	0	3	0
7	4	4	0	0	2	2	0	0
8	7	6	0	1	1	1	2	3
9	2	2	0	0	0	1	0	1
10	9	8	0	1	1	2	2	4
11	8	7	0	1	2	1	0	5
12	5	5	0	0	3	0	0	2
1	3	3	0	0	0	1	0	2
2	4	3	0	1	0	0	0	4
3	3	3	0	0	1	0	1	1
合計	54	50	0	4	12	9	8	25
構成比	100.0	92.6	0	7.4	22.2	16.7	14.8	46.3

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、健康福祉局、都市建設局及び区役所が多く、共に11件（20.4%）となっています。

表2 行政組織別受付状況

（単位：件・%）

組 織	件数	構成比	分 野		
総務局	5	9.3	総務事務	4	工事契約 1
財政局	6	11.2	固定資産税	5	市民税 1
文化市民局	1 【1】	1.8	文化施設	1 【1】	
健康福祉局	11 (1) 【1】	20.4	高齢者福祉	2	介護福祉 2 指導監査 1
			地域福祉	1	被災者支援 1 (1) 感染症対策 1 【1】
			健康づくり	1	国民健康保険 1 民生委員 1
環境局	2	3.7	水質管理	1	騒音 1
経済観光局	1 【1】	1.8	商工業の振興	1 【1】	
都市建設局	11 (1)	20.4	道路管理	3	道路工事 2 道路整備 1
			開発行為	1	建築確認 1 (1) 河川工事 1
			河川管理	1	総務事務 1
区役所	11	20.4	生活保護	3	地域づくり 2 戸籍・住民票 2
			介護福祉	1	保育料 1 母子福祉 1
			総務事務	1	
交通局	1	1.8	軌道事業	1	
上下水道局	1	1.8	下水道整備	1	
教育委員会	2	3.7	図書館	1	学校事務 1
その他の機関	2	3.7	その他	2	
合 計	54 (2) 【3】	100.0			

（ ）内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計2件

【 】内の数字は新型コロナウイルス感染症関連の申立て 計3件

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和2年度（2020年度）処理分

令和元年度（2019年度）に苦情申立てを受け付け、令和2年度（2020年度）に調査を継続したものが9件及び令和2年度（2020年度）に苦情申立てを受け付けた54件、あわせて63件の処理を行いました。

そのうち、令和2年度（2020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29件（46.0%）、調査対象とならなかったものが9件（14.3%）、調査を中止したものが2件（3.2%）、取り下げられたものが17件（27.0%）、次年度に継続したものが6件（9.5%）となっています。

表3 処理状況

（単位：件・％）

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	29 (3) 【1】	46.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	3.2
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	4	6.3
(3) 市の業務に不備がなかったもの	23 (3) 【1】	36.5
2 調査対象とならなかったもの	9 【1】	14.3
(1) 管轄外のもの	4	6.4
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	5 【1】	7.9
3 調査を中止したもの	2	3.2
4 取り下げられたもの	17 【1】	27.0
5 継続調査中のもの（次年度に調査を継続）	6	9.5
合 計	63 (3) 【3】	100.0

（ ）内の数字は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て 計3件

【 】内の数字は新型コロナウイルス感染症関連の申立て 計3件

また、オンブズマンの調査に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

なお、令和2年度（2020年度）に処理した63件のうち、継続調査中のもの（令和3年度（2021年度）に調査を継続）6件を除く57件の状況です。

オンブズマンの調査日数は、申立人に調査開始を通知した日から調査結果を通知した日までの日数です。

表4 オンブズマンの調査日数の状況 （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	6	17	6	29
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	1	1	2
(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	14	5	23
2 調査対象とならなかったもの	8	1	0	0	9
(1) 管轄外のもの	4	0	0	0	4
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	4	1	0	0	5
3 調査を中止したもの	2	0	0	0	2
4 取り下げられたもの	15	2	0	0	17
合 計	25	9	17	6	57
構 成 比	43.9	15.8	29.8	10.5	100.0