

4 10年間の苦情申立て（統計）

（1） 苦情申立ての件数

平成23年11月1日から令和4年3月31日までに、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は707件でした。

苦情申立てが最も多かったのは、平成24年度の99件、最も少なかったのは平成27年度と令和3年度で共に50件でした。

また、申立て方法別では、最も多いのは持参の297件ですが、近年、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（262件）が増加しています。

表1 年度別・居住地別・申立て方法別受付状況

（単位：件）

年度	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	インターネット	郵送	FAX
H23	72	67	3	2	31	29	8	4
H24	99	95	3	1	51	30	14	4
H25	67	60	4	3	28	25	9	5
H26	55	53	1	1	31	10	10	4
H27	50	46	1	3	17	22	9	2
H28	66	63	2	1	27	19	14	6
H29	58	57	0	1	29	21	7	1
H30	78	70	4	4	36	31	10	1
R元	58	55	2	1	19	27	10	2
R2	54	50	0	4	12	25	9	8
R3	50	46	1	3	16	23	10	1
合計	707	662	21	24	297	262	110	38

※平成23年度の月数は11月から3月までの5か月間。

(2) 分野別苦情申立て件数

分野別では「福祉・子ども」がもっと多く、150件、次いで「道路・河川」の113件となっています。

表2 分野別受付状況 (単位：件)

分 野	件 数
福祉・子ども	150
道路・河川	113
住宅・公園	43
税金・財政	42
ごみ・環境教育	31
まちづくり	29
上下水道	28
教育	28
都市計画・開発	23
健康・生活衛生	19
住所・戸籍	17
総務・契約	16
経済・観光	10
復興・防災	8
交通	7
文化・スポーツ	5
病院	3
農林水産	2
消防	2
その他	131
合 計	707

(3) 苦情申立ての処理状況

苦情申立ての処理状況をみると、10年間で、調査が終了し、その結果を申立人に通知したものは、472件（66.8%）、調査対象とならなかったものが103件（14.5%）、調査を中止したものが16件（2.3%）、取り下げられたものが103件（14.5%）、調査を継続しているものが13件（1.9%）となっています。

そのうちの調査結果を通知した472件については、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）が170件（24.0%）、市の業務に不備がなかったものが302件（42.8%）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	472	66.8
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの （一部趣旨沿いを含む。）	170	24.0
(2) 市の業務に不備がなかったもの	302	42.8
2 調査対象とならなかったもの	103	14.5
(1) 管轄外のもの	30	4.2
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	73	10.3
3 調査を中止したもの	16	2.3
4 取り下げられたもの	103	14.5
5 継続調査中のもの（令和4年度に調査を継続）	13	1.9
合 計	707	100.0

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、10年間に処理した707件のうち、継続調査中のもの（令和4年度（2022年度）に調査を継続）13件を除く694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	36	140	210	86	472
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの (一部趣旨沿いを含む。)	16	53	70	31	170
(2) 市の業務に不備がなかったもの	20	87	140	55	302
2 調査対象とならなかったもの	78	12	7	6	103
(1) 管轄外のもの	24	3	1	2	30
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	54	9	6	4	73
3 調査を中止したもの	11	0	4	1	16
4 取り下げられたもの	93	7	2	1	103
合 計	218	159	223	94	694