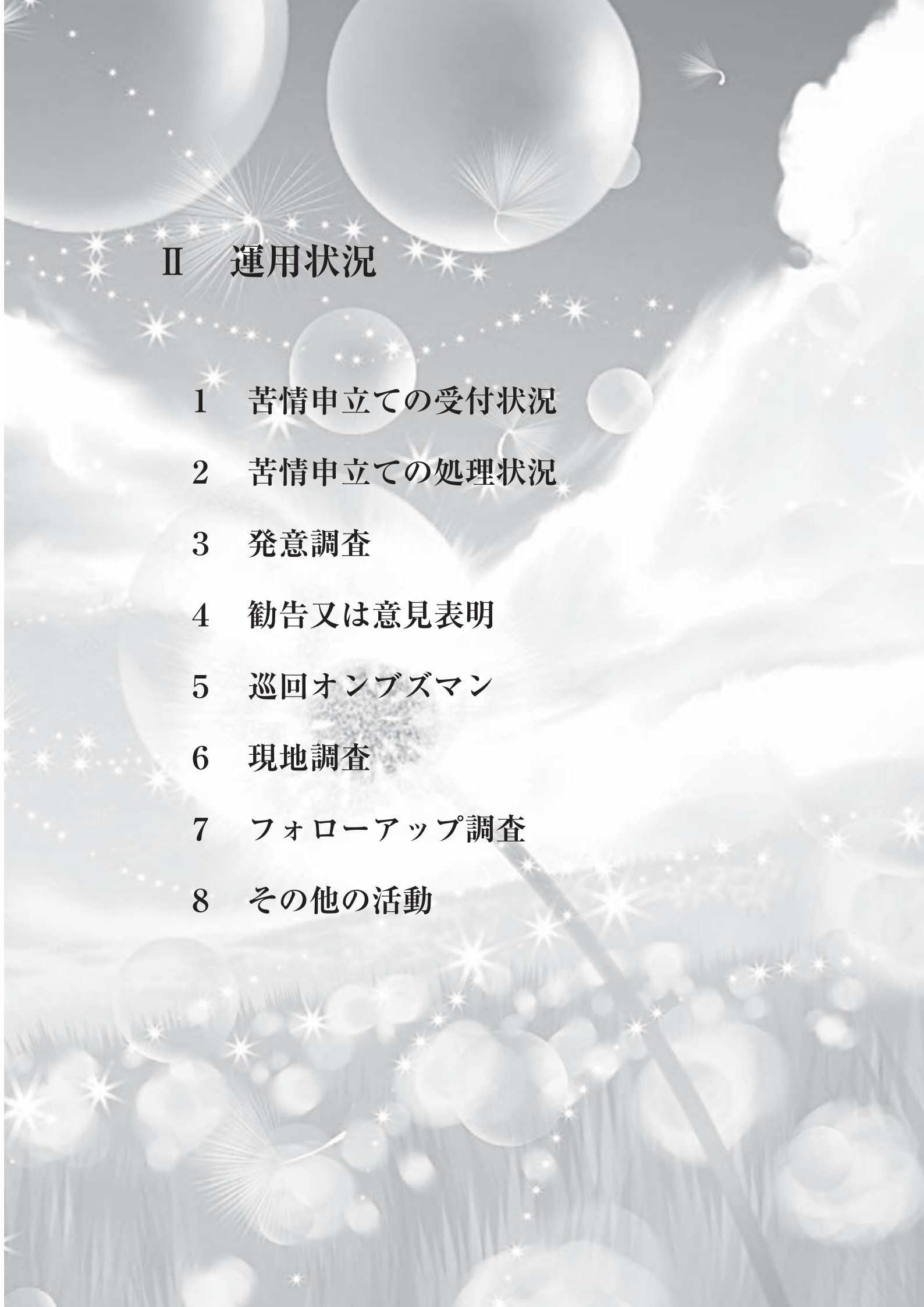




Ⅱ 運用状況

- 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6年度（2024年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は39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35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18件（46.1%）で最も多く、次いで持参が11件（28.2%）、郵送9件（23.1%）、FAX1件（2.6%）となっています。

表1 月別・居住地別・申立方法別受付状況

（単位：件・%）

月	件数	申立人居住地別			申立方法別			
		市内	県内 (市外)	県外	持参	インター ネット	郵送	F A X
4	3	1	2	0	0	1	2	0
5	1	1	0	0	0	0	0	1
6	7	6	1	0	2	4	1	0
7	7	7	0	0	3	3	1	0
8	4	4	0	0	1	1	2	0
9	3	3	0	0	0	3	0	0
10	3	3	0	0	0	3	0	0
11	2	2	0	0	0	1	1	0
12	4	4	0	0	2	1	1	0
1	2	1	0	1	0	1	1	0
2	1	1	0	0	1	0	0	0
3	2	2	0	0	2	0	0	0
合計	39	35	3	1	11	18	9	1
構成比	100.0	89.7	7.7	2.6	28.2	46.1	23.1	2.6

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所12件（30.7%）と最も多く、次いで財政局6件（15.4%）、都市建設局5件（12.8%）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
政策局	1	2.6	庁舎建て替え 1
総務局	2	5.1	職員の対応 1 人事評価 1
財政局	6	15.4	固定資産税 5 市民税 1
文化市民局	1	2.6	オンブズマン制度 1
健康福祉局	3	7.7	福祉 1 医療 1 職員の対応 1
こども局	1	2.6	子育て特別給付金 1
環境局	2	5.1	騒音 1 相談記録 1
都市建設局	5	12.8	市営住宅 2 建築指導 3
区役所	12	30.7	生活保護 4 介護福祉 1 障がい福祉 1
[土木センター]	[3]	[7.7]	福祉 1 臨時運行許可制度 1 まちづくり 1
			[道路管理 1] [職員の対応 2]
上下水道局	2	5.1	水道料金 1 下水道工事 1
教育委員会	1	2.6	学校教育 1
交通局	1	2.6	交通 1
その他の機関	2	5.1	個人 1 他市町村 1
合 計	39	100.0	

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和6年度（2024年度）処理分

令和5年度（2023年度）に苦情申立てを受け付け、令和6年度（2024年度）に調査を継続したものが8件及び令和6年度（2024年度）に苦情申立てを受け付けた39件、あわせて47件の処理を行いました。

そのうち、令和6年度（2024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25件（53.2%）、調査対象とならなかったものが10件（21.3%）、調査を中止したものが1件（2.1%）、取り下げられたものが8件（17.0%）、次年度に継続したものが3件（6.4%）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	25	53.2
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0.0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	6	12.8
(3) 市の業務に不備がなかったもの	19	40.4
2 調査対象とならなかったもの	10	21.3
(1) 管轄外のもの	3	6.4
(2) その他のもの(利害なし・1年以上経過等)	7	14.9
3 調査を中止したもの	1	2.1
4 取り下げられたもの	8	17.0
5 継続調査中のもの(次年度に調査を継続)	3	6.4
合 計	47	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、令和6年度（2024年度）に処理した47件のうち、継続調査中のもの（令和7年度（2025年度）に調査を継続）3件を除く44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	3	17	5	25
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	0	0	0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	1	3	2	6
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	2	14	3	19
2 調査対象とならなかったもの	6	2	1	1	10
(1) 管轄外のもの	2	1	0	0	3
(2) その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	4	1	1	1	7
3 調査を中止したもの	1	0	0	0	1
4 取り下げられたもの	6	2	0	0	8
合 計	13	7	18	6	44
構 成 比	29.6	15.9	40.9	13.6	100.0