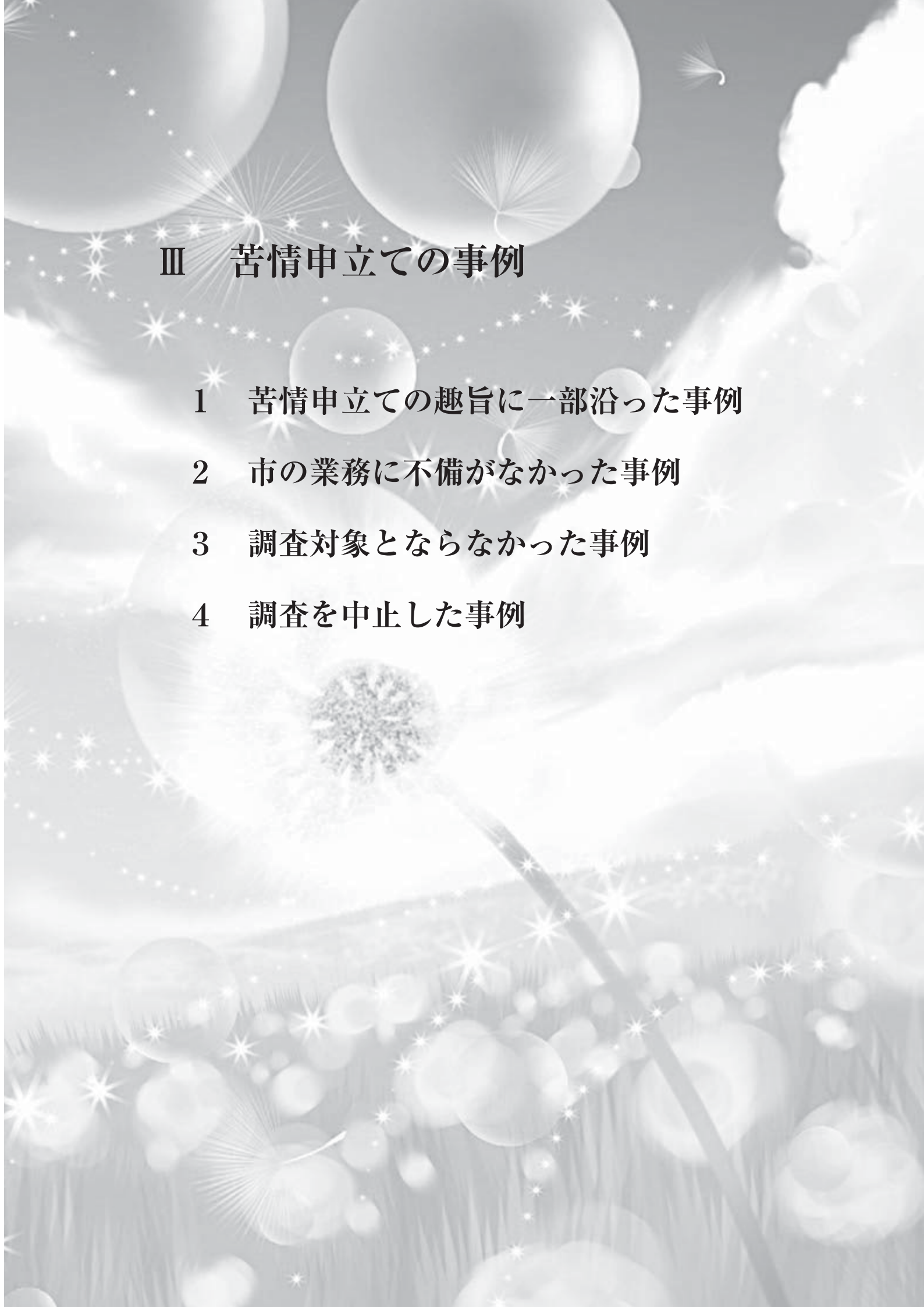




Ⅲ 苦情申立ての事例

- 1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例
- 2 市の業務に不備がなかった事例
- 3 調査対象とならなかった事例
- 4 調査を中止した事例

Ⅲ 苦情申立ての事例

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件あり、令和６年度（2024年度）には調査がすべて終了しています。また、令和６年度（2024年度）に苦情申立てを受け付けた39件のうち、令和７年（2025年）３月までに36件の処理が終了しています。ここでは実際に苦情申立てがあった事例の一部を紹介します。

なお、オンブズマンが苦情申立人や、市に対して通知した文書は長文のものもあるため、要約したものを掲載しています。

「市の改善等の状況」欄には、フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）に対する市の回答を掲載しています。

事例については、オンブズマンが調査結果を通知したもの25件のうち、その内容が苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの（市の業務に一部何らかの不備があったもの）６件と、市の業務に不備がなかったもの19件について要約を掲載しています。

また、調査対象とならなかったもの10件、調査を中止したもの１件については、その内容と趣旨を掲載しています。

取り下げられたもの８件は、調査を開始する前に申立人から取り下げられたものであることから掲載していません。

～掲載事例一覧～

1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例

内 容	頁
(1) 介護認定の手続における職員の対応	22
(2) 固定資産税等と家屋調査	25
(3) 自治会の補助金に対する調査	27
(4) 無道路土地評価に基づく固定資産税評価額の減額及び固定資産税の返還	30
(5) 市営住宅相談に関する不適切な言動	34
(6) 介護保険の住宅改修費及び福祉用具購入費支給申請の事前予約制度に関する対応	37

2 市の業務に不備がなかった事例

内 容	頁
(1) 市道の側溝補強工事の安全性	39
(2) 固定資産税の過納金の返還	42
(3) 生活保護の被保護者の転居及び移管の各手続における担当課の対応	46
(4) 電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金の不支給	48
(5) 「低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金」の不支給決定	51
(6) 生活保護受給者の転居時の引継ぎ	54
(7) 臨時運行許可の運用と窓口対応	56
(8) 猫の殺処分についての問合せに対する対応	59
(9) 不存在の建物へ固定資産税を賦課したことへの対応	61
(10) 浸水被害対策の不作为	64
(11) いじめに対する学校長と市の対応	66
(12) 所有地に無断で通された下水管	69
(13) 坪井川の堤防に生える樹木や雑草の伐採等の依頼に対する対応	72
(14) 市営住宅入居の際の告知義務	74
(15) 収入申告の際の職員の言動と対応	76
(16) 水道料金の減免と漏水の可能性がある場合の通知	78
(17) 民間の病院への調査と報告	80
(18) 現地における担当課の説明	83
(19) 固定資産税に対する問合せ時の対応	85

3 調査対象とならなかった事例

内 容	頁
(1) 職員によるストーカー行為	87
(2) 地域公民館でのカラオケの騒音	87
(3) オンブズマン制度における面談方法	87
(4) 人事課の評価基準	87
(5) 境界立会いにおける委任状	87
(6) ケースワーカーによる生活保護の世帯分離	88
(7) 児童相談所職員の対応	88
(8) 土地に対する固定資産税賦課及び差押え	88
(9) 土木センター職員の対応	88
(10) 担当課の相談記録簿の訂正記録	88

4 調査を中止した事例

内 容	頁
(1) 共有地の固定資産税通知	89