








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7年度（2025年度）にオンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は36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1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、持参が18件（50.0%）で最も多く、次いで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15件（41.7%）、郵送3件（8.3%）、FAX0件（0%）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			申立方法別			
		市内	県内 (市外)	県外	持参	インター ネット	郵送	FAX
4	3	3	0	0	2	1	0	0
5	4	3	1	0	3	1	0	0
6	3	3	0	0	1	2	0	0
7	2	2	0	0	2	0	0	0
8	2	2	0	0	2	0	0	0
9	2	2	0	0	1	1	0	0
10	7	7	0	0	2	4	1	0
11	5	5	0	0	3	1	1	0
12	3	3	0	0	2	1	0	0
1	2	2	0	0	0	1	1	0
2	1	1	0	0	0	1	0	0
3	2	2	0	0	0	2	0	0
合計	36	35	1	0	18	15	3	0
構成比	100.0	97.2	2.8	0.0	50.0	41.6	8.4	0.0

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、区役所22件（61.1%）と最も多く、次いで健康福祉局4件（11.1%）、財政局、都市建設局がそれぞれ3件（8.3%）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
財政局	3	8.3	納税 2 固定資産税 1
健康福祉局	4	11.1	職員の対応 2 給付金 1 成年後見制度 1
経済観光局	1	2.8	プレミアム商品券 1
都市建設局	3	8.3	市営住宅 1 道路通行止め 1 市街化区域編入 1
区役所	22	61.1	生活保護 8 福祉 2 こども 1 支援措置 1
[土木センター]	[10]	[27.8]	[道路管理 9] [伐採 1]
上下水道局	1	2.8	水道料金 1
教育委員会	1	2.8	学校教育 1
消防局	1	2.8	消防 1
合 計	36	100.0	

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和7年度（2025年度）処理分

令和6年度（2024年度）に苦情申立てを受け付け、令和7年度（2025年度）に調査を継続したものが3件及び令和7年度（2025年度）に苦情申立てを受け付けた36件、あわせて39件の処理を行いました。

そのうち、令和7年度（2025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23件（59.0%）、調査対象とならなかったものが9件（23.0%）、調査を中止したものが0件（0.0%）、取り下げられたものが6件（15.4%）、次年度に継続したものが1件（2.6%）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	23	59.0
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	5.1
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0.0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	21	53.9
2 調査対象とならなかったもの	9	23.0
(1) 管轄外のもの	2	5.1
(2) その他のもの(利害なし・1年以上経過等)	7	17.9
3 調査を中止したもの	0	0.0
4 取り下げられたもの	6	15.4
5 継続調査中のもの(次年度に調査を継続)	1	2.6
合 計	39	100.0