

平成 26 年度

熊本市オンブズマン運営状況報告書

平成 27 年 6 月
熊本市オンブズマン

～目次～

運営状況

1	苦情申立ての受付状況	1
2	苦情申立ての処理状況	3
3	発意調査	5
4	勧告又は意見表明	5

運営状況

1 苦情申立ての受付状況

平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日までの 1 年間で、オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は、55 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 53 件、市外居住者からの申立てが 2 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 31 件 (56. 3%) と最も多く、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 10 件 (18. 2%)、郵送 10 件 (18. 2%)、F A X 4 件 (7. 3%) となっています。(表 1 参照)

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	F A X
4	8	8	0	0	5	2	1	0
5	4	4	0	0	3	1	0	0
6	5	5	0	0	3	1	1	0
7	6	5	1	0	4	1	0	1
8	3	3	0	0	3	0	0	0
9	3	2	0	1	1	2	0	0
10	4	4	0	0	2	1	0	1
11	8	8	0	0	3	1	3	1
12	1	1	0	0	0	0	1	0
1	3	3	0	0	0	0	2	1
2	5	5	0	0	4	1	0	0
3	5	5	0	0	3	0	2	0
合計	55	53	1	1	31	10	10	4

苦情申立ての受付状況を行政組織別にみると、都市建設局 19 件 (34.6%) と最も多く、次いで健康福祉子ども局 8 件 (14.6%)、上下水道局 6 件 (10.9%) となっています。

申立てを分野別に見ると「道路管理」「道路整備」などの道路関係、「介護保険」などの福祉関係が多くなっています。(表 2 参照)

表 2 行政組織別・分野別受付状況

(単位：件・%)

組 織	件数	構成比	分 野					
総務局	1	1.8	情報公開制度	1				
企画振興局	4	7.3	広報業務	2	広報刊行物	1	出前講座	1
財政局	4	7.3	市県民税	3	個人情報保護制度	1		
健康福祉子ども局	8	14.6	介護保険	2	後期高齢者医療制度	1	指導監査	1
			動物愛護センター	1	食品衛生	1	相談業務	1
環境局	1	1.8	リサイクルの推進	1				
都市建設局	19	34.6	道路管理	4	道路整備	3	住宅管理	3
			建築確認	1	老朽家屋等適正管理	1	総合交通体系整備	1
			水路管理	1	水路整備	1	相談業務	1
中央区役所	2	3.6	公民館	1	相談業務	1		
東区役所	3	5.5	介護保険	1	生活保護	1	相談業務	1
西区役所	1	1.8	介護保険	1				
上下水道局	6	10.9	上下水道料金	2	加入金	1	漏水防止	1
			広聴業務	1			浄化槽	1
病院局	1	1.8	検体検査	1				
教育委員会	2	3.6	学校教育	1	広報業務	1		
東区選挙管理委員会	1	1.8	臨時職員募集	1				
その他の機関	2	3.6	民事トラブル	1	パワーハラスメント	1		
合 計	55	100.0						

2 苦情申立ての処理状況

(1) 平成 25 年度からの継続分

平成 25 年度に苦情申立てを受け付け、平成 26 年度に調査を継続したものが 19 件ありましたが、そのうち調査を終了し、その結果を申立人に通知したものが 15 件 (78.9%)、調査対象とならなかったものが 1 件 (5.3%)、調査を中止したものが 1 件 (5.3%)、取り下げられたものが 2 件 (10.5%) となっています。(表 3 参照)

表 3 苦情処理の状況 (単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	15	78.9
(1) 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)	7	36.8
(2) 市の業務に不備がなかったもの	8	42.1
2 調査対象とならなかったもの	1	5.3
(1) 管轄外のもの	0	0.0
(2) その他のもの (利害無し・1 年以上経過等)	1	5.3
3 調査対象を中止したもの	1	5.3
4 取り下げられたもの	2	10.5
合 計	19	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

(表 4 参照)

表 4 苦情処理日数の状況 (単位：件・%)

区 分	処理日数	30 日 以内	31 日～ 60 日	61 日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの		0	0	15	15
(1) 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)		0	0	7	7
(2) 市の業務に不備がなかったもの		0	0	8	8
2 調査対象とならなかったもの		0	0	1	1
(1) 管轄外のもの		0	0	0	0
(2) その他のもの (利害無し・1 年以上経過等)		0	0	1	1
3 調査を中止したもの		0	0	1	1
4 取り下げられたもの		1	0	1	2
合 計		1	0	18	19
構 成 比		5.3	0.0	94.7	100.0

(2) 平成 26 年度受付分

平成 26 年度に苦情申立てを受け付けた 55 件のうち、平成 26 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 27 件 (49.1%)、調査対象とならなかったものが 6 件 (10.9%)、調査を中止したものが 2 件 (3.6%)、取り下げられたものが 9 件 (16.4%)、次年度に継続したものが 11 件 (20.0%) となっています。(表 5 参照)

表 5 苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	27	49.1
(1) 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)	13	23.6
(2) 市の業務に不備がなかったもの	14	25.5
2 調査対象とならなかったもの	6	10.9
(1) 管轄外のもの	1	1.8
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	5	9.1
3 調査を中止したもの	2	3.6
4 取り下げられたもの	9	16.4
5 継続調査中のもの	11	20.0
合 計	55	100.0

また、苦情の処理に要した日数の状況は、次のとおりとなっています。

(表 6 参照)

表 6 苦情処理日数の状況

(単位：件・%)

区 分	処理日数	30 日 以内	31 日～ 60 日	61 日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの		0	10	17	27
(1) 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)		0	6	7	13
(2) 市の業務に不備がなかったもの		0	4	10	14
2 調査対象とならなかったもの		5	0	1	6
(1) 管轄外のもの		1	0	0	1
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)		4	0	1	5
3 調査を中止したもの		1	0	1	2
4 取り下げられたもの		9	0	0	9
合 計		15	10	19	44
構 成 比		34.1	22.7	43.2	100.0

3 発意調査

平成 26 年度は、熊本市オンブズマン条例第 7 条第 2 項に基づき、発意調査を 2 件行いました。

4 勧告又は意見表明

平成 26 年度は、熊本市オンブズマン条例第 7 条第 1 項第 2 号に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。