

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

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%）、FAX 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	FAX
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 臨時福祉給付金 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 都市計画道路網整備 2
			建築確認 1 老朽家屋等適正管理 1 総合交通体系整備 1 開発指導 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 浄化槽 1
			広聴業務 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