

平成 2 6 年 度

府 中 市 オ ン ブ ズ パ ー ソ ン

業 務 運 営 状 況 報 告 書

平成 2 7 年 4 月

府 中 市 オ ン ブ ズ パ ー ソ ン

目 次

	ページ
1 報告に当たって -----	1
代表オンブズパーソン 戸井田 哲夫 -----	1
オンブズパーソン 真野 文恵 -----	3
2 運営状況の概要 -----	5
(1) 苦情申立て等の受付状況 -----	5
(2) 苦情申立ての内容 -----	5
(3) 苦情申立ての処理状況 -----	6
(4) 苦情申立ての処理日数の状況 -----	7
(5) オンブズパーソン会議の開催状況 -----	7
(6) その他の活動 -----	8
3 苦情申立ての処理事例 -----	9
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの（1件） -----	9
ア 調査中改善策を提示したもの（1件） -----	9
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの（7件） -----	11
ア 市に不備がなかったもの（6件） -----	11
イ その他のもの（1件） -----	20
4 参考資料 -----	21
年度別統計表 -----	21

1 報告に当たって

「新年度を迎えて思うこと」

代表オンブズパーソン 戸 井 田 哲 夫

今年も、4月の新年度を迎えました。新年度については、学年も替わりますし、友達も変わります。「変わる」ということは、よく変わることも、もちろん悪く変わることもあります。そして、どっちに変わるときも、一定の混乱や不慣れで当惑することもあります。ただ、この混乱や当惑がないと、変わって、そしてそれがよく変わることは、あり得ません。

また、役所というところは、前例踏襲とか、これまでの慣例を重視する傾向があります。ただ、自分ではこんな不便な思いをした、とか、こう変えれば、自分だけではなく、他の人にもよいのではないかと、思うことは、比較的あるのではないのでしょうか。

こういうことをオンブズパーソンに言ってほしいのです。何よりも実際に経験されたこと、これが重要です。

私も、もう1人のオンブズパーソンの先生も、このような、ご相談・お申立てを待っています。

その際、こんなことを言っていていいだろうか、と不安をお持ちになる方も多いと思います。そんなときに判断材料にさせていただきたいことは、もし他の人が自分と同じ場面にあったら、「この人だってこう思うはず、こうした方が合理的だと感じるはずだ」という点です。

残念なことに、これまでお申立てをいただいた事件では、ご自分の件だけで、これはおかしい、修正されるべきだ、というお申立ても決して少なくはありません。ですが、「この人だってこう思うはず、こうした方が合理的だと感じるはずだ」と少しでも思われるようなことがあれば、どうかご遠慮なく相談ください。

先程、変化するには、一定の混乱や当惑が生じるものであることを申し上げました。ご相談やお申立てをする際に、ある種の迷いのようなものが生じるのはどなたも同じです。むしろ、そういった迷いを感じる方こそ、その迷いの実

体は、自分は得手勝手な要望をしているのではないか、という極めて真つ当な迷いかも知れません。

そういう方こそ、ご相談・お申立てにお見えになってほしいのです。現状の制度が完璧で揺るぎないものであるなどと、おそらく誰も思っていません。それは、市長さん以下職員の方達も皆同じであるはずです。

万一、お見えになる方の要望が通らないことがあっても、それが何かの勘違い、情報不足であったことが分かったなら、それだけでも気持ちがすっきりされ、よりお住まいの府中市が身近になり、愛着が湧くのではないのでしょうか。

市の行政に関して、これは取りあえず相談してみよう、と思われることがあったなら、是非お気軽にお越しになってみてください。

「オンブズパーソン 2 期目に当たって」

オンブズパーソン 真野文恵

平成26年10月1日から、府中市オンブズパーソンの2期目が始まりました。

平成26年度の市民の皆様からオンブズパーソンに対する苦情申立て及び相談の内容は多岐にわたっており、苦情申立て等の内容に関わる府中市の担当課も、生活環境部、文化スポーツ部、福祉保健部、子ども家庭部、都市整備部等、府中市役所の多くの組織にわたっています。

市民の皆様が苦情申立てがあれば、それを受けて、オンブズパーソンが担当課に対し調査をします。多くの場合、オンブズパーソンの調査に対し、担当課から迅速に適切な回答が提出されます。

しかし、まれに担当課からの回答が提出されるのにかなりの期間を要したり、回答が出されても回答の内容がオンブズパーソンの調査の回答として不十分な内容である場合があります。

市民の皆様が権利利益を擁護することがオンブズパーソン制度の大きな目的の一つであることを考えれば、担当課が迅速に適切な回答を提出することが市民の皆様が利益になると考えられます。

したがって、オンブズパーソンとしては、担当課に対し、オンブズパーソンの調査に対し積極的に協力をしてもらうよう働き掛けていく所存です。

また、1期目と2期目を通して、オンブズパーソンに対する苦情申立受付件数は、横ばいなしに僅かながら減少傾向にあります。

1期目の就任の際のごあいさつでも述べさせていただきましたが、オンブズパーソンに対する苦情申立ての件数が伸びない原因は、オンブズパーソン制度が市民の皆様が周知されていないことにあると思います。

府中市では、年に3回、オンブズパーソンが府中市内の文化センターに出張して相談を受ける出張相談を実施しています。私が、ある文化センターで出張相談に出向き、相談の部屋で待機していたところ、文化センターを訪れた市民の方が相談の部屋に入ってくられ、「オンブズパーソンって、何ですか？」と尋ねられたことがありました。

オンブズパーソンの事務局や私からオンブズパーソン制度について説明させて頂きましたが、まだまだオンブズパーソン制度が市民の皆様に周知されていないということを痛感しました。

現在も、オンブズパーソン制度の存在は、市報のほか、ホームページにも掲載されており、市民の皆様の目に触れるよう心掛けていますが、今後もいろいろな方法で、地道にオンブズパーソン制度の周知を図っていくことが必要でしょう。

2 運営状況の概要

(1) 苦情申立て等の受付状況

平成26年4月1日から平成27年3月31日までの状況は、書面による苦情申立ては8件、来訪や電話による苦情相談は15件、問合せは0件、資料請求は22件で、合計45件となっている。

種別 申立方法	苦情関係			問合せ	資料請求			合計
	苦情申立 受付	苦情相談 受付	計		官公庁	個人	計	
来訪	8	13	21	0	0	20	20	41
郵送	0	0	0	0	0	1	1	1
ファクシ・メール	0	0	0	0	0	0	0	0
電話	0	2	2	0	0	1	1	3
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	8	15	23	0	0	22	22	45

(2) 苦情申立ての内容

ア 平成26年度受付分

受付番号	申立受付年月日	申立ての内容	市の関係機関	処理結果
1	平成26年 4月7日	公園管理に関する市担当者の対応について	都市整備部 管 理 課	市に不備なし
2	平成26年 6月23日	引っ越し費用に関わる市の対応について	福祉保健部 生 活 援 護 課	市に不備なし
3	平成26年 8月18日	市担当者の対応について	福祉保健部 生 活 援 護 課	市に不備なし
4	平成26年 9月1日	図書館利用者のデータ管理と市担当者の対応について	文化スポーツ部 図 書 館	その他 改善策を提示
5	平成26年 10月30日	施設予約システム（予約申込期間等）の見直しと担当課の対応について	文化スポーツ部 生 涯 学 習 課 ス ポ ー ツ 課	市に不備なし
6	平成26年 12月18日	総合受付の対応が悪いことについて	行政管理部 財 産 活 用 課	その他

受付番号	申立受付年月日	申立ての内容	市の関係機関	処理結果
7	平成27年 2月2日	保育所等利用調整基準 (審査基準)の見直し 等について	子ども家庭部 保育支援課	市に不備なし
8	平成27年 2月16日	建築基準法に関わる市 の対応について	都市整備部 建築指導課	次年度へ 調査継続

イ 平成25年度からの調査継続分

受付番号	申立受付年月日	申立ての内容	市の関係機関	処理結果
10	平成26年 2月24日	教育委員会及び学校に おける対応の改善につ いて	教指 育導 部室	市に不備なし

(3) 苦情申立ての処理状況

平成26年度の受付分は8件あり、調査継続中のものは1件、その他7件は全て調査を終了し、その結果を申立人に通知した。結果内容は、苦情申立ての趣旨に沿ったものでその他のものが1件、苦情申立ての趣旨に沿わなかったものは6件で、市に不備がなかったものが5件、その他のものが1件となっている。

また、平成25年度からの調査継続分は1件で、市に不備がなかったものとして終了している。

行政組織別の苦情申立て受付件数は、行政管理部1件、文化スポーツ部2件、福祉保健部2件、子ども家庭部1件、都市整備部2件となっている。

処 理 区 分	件数
苦情申立受付件数	8
1 苦情申立人に結果通知等したもの	7
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1
ア 意見表明したもの	0
イ 勧告したもの	0
ウ 提言したもの	0
エ その他のもの	1
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	6
ア 市に不備がなかったもの	5

イ 所管外のもの	0
ウ その他のもの	1
(ア) 苦情申立人自身に直接利害関係がないもの	0
(イ) 苦情に係る事実のあった日から1年を経過しているもの	0
(ウ) 虚偽その他正当な理由がないもの	0
(エ) 調査することが相当でないもの	1
2 苦情申立てが取り下げられたもの	0
3 次年度へ調査継続となったもの	1

(4) 苦情申立ての処理日数の状況

受理した苦情申立ての処理日数の最短は33日、最長は187日、平均処理日数は69.1日であった。

(5) オンブズパーソン会議の開催状況

オンブズパーソンと事務局職員により、オンブズパーソンの職務執行に関する重要事項について協議するため、毎月、オンブズパーソン会議（定例会）を開催した。協議事項及び定例会開催状況は次のとおりである。

ア 協議事項

- (ア) 府中市オンブズパーソン業務運営状況報告書について
- (イ) 平成26年度月別苦情申立受付状況及び処理状況について
- (ウ) オンブズパーソンの意見交換について
- (エ) オンブズパーソンによる出張相談について
- (オ) その他

イ 定例会開催状況

開催年	開催月日	開催年	開催月日
平成26年	① 4月28日(月)	平成26年	⑦ 10月27日(月)
	② 5月19日(月)		⑧ 11月25日(火)
	③ 6月30日(月)		⑨ 12月22日(月)
	④ 7月28日(月)	平成27年	⑩ 1月19日(月)
	⑤ 8月25日(月)		⑪ 2月23日(月)
	⑥ 10月6日(月)		⑫ 3月30日(月)

(6) その他の活動

ア 出張相談

オンブズパーソン制度のより一層の周知と市民の利便性を図ることを目的として、紅葉丘文化センター、新町文化センター及び武蔵台文化センターの3施設においてオンブズパーソンによる出張相談を実施した。

イ 第16回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成26年12月3日に総務省主催による「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」が開催され、戸井田代表オンブパーソンが参加し、全国25自治体オンブズマンとの意見交換等を行った。

ウ 視察

市の施設における業務内容や運営状況等について、オンブズパーソン自身が把握することを目的として「府中市郷土の森博物館」の視察を実施した。

3 苦情申立ての処理事例

(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

ア 調査中改善策を提示したもの

受付第4号	図書館利用者のデータ管理と市担当者の対応について
対象機関	市長（文化スポーツ部 図書館）
苦情申立ての趣旨	中央図書館でシステム改修等のために2年前の利用者データを保管し、このデータを誤って受付で使用していた。不適切なデータ管理などの事務を見直し、市民が安心して利用できる図書館になるよう要望する。
調査結果の要旨	<p>市が図書館利用者のデータをバックアップデータとして保管し、システムがより正確かつ確実に稼働すること等を検証するために、テストデータとして使用することは、目的外利用には当たらないと判断している。バックアップデータをテストデータとして利用することは、検証の精度を高め、より良いサービスの提供につながる最善の方法と考えている。</p> <p>また、データを委託業者に利用させることは、契約に基づき実施機関内で行われており、外部提供には当たらないと判断している。</p> <p>なお、今後はデータの取扱いについて要綱等の見直しや、システム上の対策（物理的・人的・技術的）を徹底していくとのことであった。</p>
オンブズパーソン の 対 応 及 び 意 見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、図書館における利用者データの取扱いについては、個人情報保護の観点から、条例上の問題はないものの、保管・管理状況に一部配慮が欠けていたことは否めないと判断した。</p> <p>図書館の対応としては、物理的・人的・技術的対策を徹底するとしており、調査前に自主的にデータの取り違い防止対策等を講じたという点で、評価することができる。</p> <p>今後、市に対し、システムの利用に関し、市民に対するサービスの向上とともに、個人情報保護に十分配慮した取扱いを求めるとともに、オンブズパーソンの調査に対して、可能な限り</p>

	早急な対応かつ適切な回答をされるよう要望した。
処理日数	187日

(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの

ア 市に不備がなかったもの

受付第1号	公園管理に関する市担当者の対応について
対象機関	市長（都市整備部 管理課）
苦情申立ての趣旨	公園の使用注意事項（野球・サッカー禁止）看板が取り外されていたため、市に対し公園管理に関する要望をしたが、そのときの市担当者の不誠実な対応等について、指導してもらいたい。
調査結果の要旨	<p>申立人から要望を受けた際の職員の対応については、過去の事例などを挙げ懇親丁寧に説明している。また、盗難された看板について、被害届を出すよう要望されたものの、市としては、手作りの軽易な看板のため被害届の提出まで考えてなく、盗難された看板と同様なものを設置したが、申立人からもっとしっかりとした看板を立てて欲しいとの要望を受けて、新しい看板を作成し、杭に針金で固定し設置している。</p> <p>その後、近隣住民の不安に配慮し、公園周辺の治安確保の観点から被害届を提出している。</p> <p>なお、事件、事故等の未然防止のため、樹木のせん定や公園灯などを設置し、安心して公園を利用できるよう防犯性の高い公園管理を進めている。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、市の対応としては、看板の財産的価値に着目するなど問題はなかったが、公園近隣住民の治安上の面からは、やや不十分であった。また、被害届については、今までの慣例にとらわれず、被害届を提出したことは適切な処置であり、公園の治安が悪化する方向への歯止めになり得るものと考えられる。</p> <p>なお、市に対し、公園近隣住民の方が、公園管理がずさんな状態に移行することに最も敏感であることを再認識し、日常業務を行うよう要望した。</p>
処理日数	37日

受付第2号	引っ越し費用に関わる市の対応について
対象機関	市長（福祉保健部 生活援護課）
苦情申立ての趣旨	<p>申立人が居住していたアパートの居室は、上階からの水漏れやトイレ使用時等の音がひどく、再三貸主や管理会社に改善要求したものの、対処してもらえなかった。このような状況から申立人は、市の生活援護課に相談していたが、なかなか対応してもらえず、仕方なく自費で転宅したため、その費用を遡って市に負担してもらいたい。</p>
調査結果の要旨	<p>申立人から、天井の水漏れや、上階の住人のトイレを流す音などがうるさいため、転宅したいとの訴えを受け、担当課職員が訪問調査を実施し、居室内天井部分の水漏れ確認を目視で行ったところ、多少の水漏れらしきシミが確認できたが、その状態は、保護の実施要綱に規定する居住に耐えられない状態に該当しないと判断した。そのため、転宅費用の扶助は難しい旨伝えたが、申立人は、自己の判断で既に転宅を決めていた。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をし、周辺事情を総合的に考慮した結果、担当課のした遡及的に転宅費を支給しない旨の判断は不相当とまでは言えず、市の対応に問題はなかったものと判断した。</p> <p>ただし、水漏れの実態及び改善要求のような事情が認められる以上、もう少し連絡を密にしていれば、申立人が早々に転宅することなく、転宅費に関する適正な判断ができた事案であり、この点は遺憾であった旨、伝えた。また、私的紛争事案と対行政問題との境界線上の問題には、担当課としてもきめ細やかな行政的な配慮が必要と要望した。</p>
処理日数	51日

受付第3号	市担当者の対応について
対象機関	市長（福祉保健部 生活援護課）
苦情申立ての趣旨	<p>申立人は、再就職を前提とした生活保護受給者のため、月1回の面談を受けているが、今回の面談時において、市担当者からの不適切な言動により心情を傷つけられた。市担当者から受けた言動の真意を確認したい。</p>
調査結果の要旨	<p>不採用が続いている現状を考慮し、就職活動の幅を拡げてみてはどうかという助言であり、申立人が主張するような言動ではなかった。就労に関する助言及び指導は生活保護制度上、ケースワーカー及び就労指導員が行うことになっており、国の通達等に基づき実施している。</p> <p>なお、申立人の心情を傷つけるような何かしらの振る舞いがあったのであれば、真摯に受け止め反省し改めたいとのことであった。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、申立人と担当者の面談時における不適切な言動（暴言）があった事実は、確認できなかった。</p> <p>担当者が、従来の求職活動の経緯を踏まえて、システムエンジニアに限定した求職活動に期限を付けることを提案した際の、「システムエンジニアのみを求職し続けて、就職の実現性に疑問がある」旨の発言を申立人が不適切な言動（暴言）と受け止めたものと推測される。</p> <p>就労支援は、被保護者の経験や適正等に応じ、意向等も十分勘案して、きめ細かに行う必要があり、一方、被保護者も主体的かつ計画的に、自らの求職活動を行うことが必要である。</p> <p>被保護者が的確な求職活動を行うためには、両者が協力し、状況によっては求職内容の見直し等の提案もあると思うが、被保護者の心情に最大限の配慮が必要であることは言うまでもない。</p> <p>オンブズパーソンとしては、担当者と申立人でよく話し合</p>

	いを行って、意思の疎通を図り、申立人の早期就労の実現という目的に向かい、双方が協力していくことが相当であると判断した。
処理日数	43日

受付第5号	施設予約システム（予約申込期間等）の見直しと担当課の対応について
対象機関	市長（文化スポーツ部 生涯学習スポーツ課）
苦情申立ての趣旨	<p>申立人は、施設予約システムにおいて、個人と団体の予約申込期間に差を設けているのは、不公平で納得がいかないの で見直してほしい。また、キャンセル料について改善及び見 直しを要望しているが、担当課の対応が、不誠実で不快に感 じる。</p>
調査結果の要旨	<p>庭球場の施設予約における、団体登録と個人登録の申込開 始期間の一月の差については、団体で活動する場合、構成員 に周知する期間を確保する必要があることから設けているも ので、個人登録の方が不利益にならないよう団体登録の資格 や抽選の対象となる面数に制約を付し、団体と個人の利害調 整が図られている。</p> <p>庭球場のキャンセル料については、この施設は利用率が非 常に高い施設であり、使用日の間近になって、利用者の勝手 な都合で安易に取り消した場合、利用したい人の利用を妨げ てしまうことから、キャンセル料を設けている。また、職員 対応については、申立人の要望が以前に回答している市長へ の手紙と同様の内容であり、回答内容が変るものではない旨 を説明したことに対し、申立人の意に沿わないことから、対 応が不誠実との思いに至ったと思われる。</p>
オンブズパーソンの対応及び意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、団 体と個人で予約申込開始時期に差を設けていることについて は、団体で活動する場合、活動日等を周知徹底するための時 間的余裕が必要なことはやむを得ないことであり、団体登録 の資格制限を設けていることから、団体のみが殊更有利に使 用することができてしまうこともなく、問題ないものと認め られる。よって、団体と個人の区分については、利害調整が 図られていることから、限りある庭球場を多くの市民に利用 していただくため合理的な区分と判断する。</p> <p>キャンセル料については、キャンセル料を掛けない場合、</p>

	<p>無駄に庭球場を占領するおそれがあり、結果として他の使用希望者の使用を封じることになることから、それ自体は妥当なものと言える。利用者の状況を注視しつつ、今後は緩和する方向に向けるべきと考える。</p> <p>職員の対応については、文書による回答と口頭で話すことは異なり、口頭で回答の趣旨を誠実に伝えることは、行政マンとして重要な職務であるというべきである。この点については、やや遺憾といえる対応であったと思われる。</p> <p>本件については、総じて特に問題ないものと思われる。しかし、団体及び個人の庭球場利用者の利害調整がきめ細かく適切に図られているが、これが条例等によるものでなく、利用者向けのパンフレットに記載されているのみであるので、早急に是正すべきものとする。</p>
処理日数	95日

受付第7号	保育所等利用調整基準（審査基準）の見直し等について
対象機関	市長（子ども家庭部 保育支援課）
苦情申立ての趣旨	<p>申立人は、本年1月に保育所等利用調整結果で、利用不可処分を受けた。自営業や低所得者に対する不平等な審査基準の見直しと保育所1次審査のやり直しを要望する。</p>
調査結果の要旨	<p>入所基準の調整指数のうち、減点の対象となる「職場で保育」の項目は、児童を保育している場所に着目した世帯に係る調整であり、職場が自宅なのか自宅以外なのかは問わない。同様に減点の対象となる「職場が自宅」の項目は、時間的拘束に着目した個人に係る調整であり、その場で保育しているかどうかは問わないため、「職場で保育」の項目に設けられている危険物等を扱う業務は除くといった除外項目がない。</p> <p>一方、育児休業を取得し、職場が自宅で認可外保育施設等の利用がある場合は、保育がより必要であると判断されることから加点されている。また、この場合で月3万円以上利用と基準を設けているのは、利用料金から想定される利用時間に着目して設けているもので、収入の多い家庭に有利ということではない。</p>
オンブズパーソン の対応 及び意見	<p>オンブズパーソンは、申立てに基づき調査をした結果、審査基準についての市の考え方は、理解できるが、「職場で保育」及び「職場が自宅」の基準項目については、基準を設ける側の考えで区分しているにすぎず、形式的には理解できるが実態としてよく理解できないものであった。実態として職場が自宅の場合、その子の保育が自宅で仕事をする場合の大きな要因になっている場合が多いと思われるので、時間的拘束に着目した個人に係る調整でなく、世帯に係る調整になるのではないかと思う。</p> <p>市に対し、「職場が自宅」に該当した事例を調査し自宅で仕事をする理由が子どもの保育に必要であるという事情であれば、保護者個人に係る調整ではなく、世帯に係る調整に移行</p>

	するよう検討されることを要望した。
処理日数	53日

平成 25 年度 受付第 10 号	教育委員会及び学校における対応の改善について (平成 25 年度からの継続調査分)
対象機関	教育委員会 (教育部 指導室)
苦情申立て の趣旨	申立人は、学校における子どもの個人情報の管理及び子どものグループ分けに対する配慮の欠如に対して、教育委員会及び学校において対応の改善をしてもらいたい。
調査結果 の要旨	個人情報の管理について、府中市個人情報の保護に関する条例等に定めるところにより、個人情報の適正な取扱いに関する規程を各校において定めており、適正に管理している。 いじめについて、申立人の子は、他の特定な子 (以下「A」という。) からいじめを受けていたため、音楽の授業におけるグループ分けの際、Aと別のグループになるようできる限り配慮をしていた。
オンブズ パーソンの 対応 及び意見	在籍児童の個人情報の管理については、市の条例や規程、教職員の行動指針に基づいて管理されており、特段、その管理に問題があるとする事実確認はできなかった。学校現場における個人情報の管理は、重要な課題であり、ますます厳重な管理が求められるようになってきていることから、今後も個人情報を厳重に管理するよう要望した。 グループ分けについては、申立人の子をいじめていたと想定される特定の数人の子どもたち全員と別のグループにすることが必ずしも簡単でないこと、また、本単元が既に進行しているなかでグループを変更することは、音楽の授業に支障を来す恐れがあること、さらに、学校側が申立人に対し、学校側の考え方を説明する機会を持っていることなどから、グループ分けを変更しないことは、問題ないと判断した。 また、当該学級の本単元を実際に手がけている音楽専科教諭、校長及び副校長の現場での専門的判断は、尊重すべきであると考えます。
処理日数	54日

イ その他のもの

(7) 調査することが相当でないもの

受付第6号	総合受付の対応が悪いことについて
対象機関	市長（行政管理部 財産活用課）
苦情申立ての趣旨	申立人は、市役所の代表電話に電話を掛ける場合、自分の名前と担当課及び担当者名を電話受付時に伝えているが、担当者につながらない。また、こちらの名前も相手に伝わっておらず、同じことを何度も言わなければならないため、電話受付方法を見直してほしい。
オンブズパーソンの対応及び意見	本申立書につきましては、市の電話交換による電話の取次方法という軽微なものであることから、担当課において指導することで改善が図られるものと判断し、調査しないこととした。
処理日数	33日

4 参考資料

年度別統計表

(単位：件)

年度別 区分	平成 12～18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	累計				
	1 苦情申立書受理件数	81	9	11	12	18	17	12	10	8	178			
[受理後の処理状況]	前年 継続	当年	当年	当年	当年	当年	当年	前年 継続	当年	前年 継続	当年	前年 継続	当年	177
2 苦情申立人に結果通知等したものの	3	75	9	11	11	17	14	1	9	2	9	1	7	169
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	26	4	2	0	2	1	0	2	0	0	0	1	40
ア 意見表明したもの	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
イ 勧告したもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ウ 提言したもの	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
エ その他のもの	0	25	4	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	36
(2) 苦情申立ての趣旨に沿わなかったもの	1	49	5	9	11	15	13	1	7	2	9	1	6	129
ア 市に不備がなかったもの	1	40	5	8	7	12	11	1	6	2	9	1	5	108
イ 所管外のもの	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
ウ その他のもの	0	4	0	1	4	2	2	0	1	0	0	0	1	15
(ア) 苦情申立人自身に直接利害 関係がないもの	0	4	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	9
(イ) 苦情に係る事実のあった日 から1年経過しているもの	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
(ウ) 虚偽その他正当な理由がない もの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(エ) 調査することが相当でない もの	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	4
3 苦情申立てが取り下げられたもの	0	3	0	0	1	1	2	0	1	0	0	0	0	8
4 次年度へ調査継続となったもの	0	3	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	1	8

※ 受理後の処理状況177件は、平成26年度調査継続1件を除く。