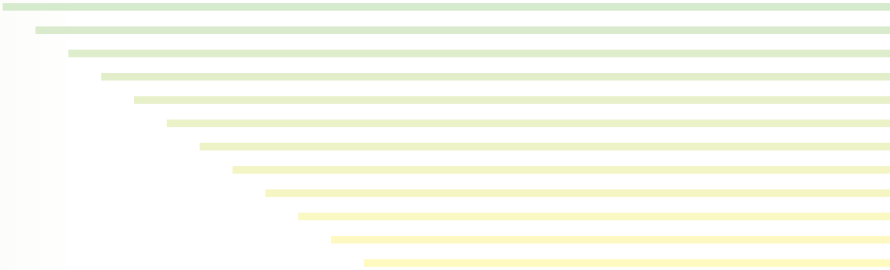




# 熊本市オンブズマン 平成27年度報告書

平成27年4月1日～平成28年3月31日

平成28年5月 熊本市オンブズマン



# 目 次

## 巻頭言

|             |       |   |
|-------------|-------|---|
| 熊本市代表オンブズマン | 松永 榮治 | 1 |
| 熊本市オンブズマン   | 原村 憲司 | 2 |

## I 制度の概要

|           |   |
|-----------|---|
| 1 制度の概要   | 5 |
| 2 苦情処理の流れ | 7 |

## II 運用状況

|              |    |
|--------------|----|
| 1 苦情申立ての受付状況 | 9  |
| 2 苦情申立ての処理状況 | 11 |
| 3 発意調査       | 13 |
| 4 勧告又は意見表明   | 13 |
| 5 巡回オンブズマン   | 13 |
| 6 現地調査       | 13 |
| 7 フォローアップ調査  | 13 |
| 8 その他の活動     | 14 |

## III 苦情申立ての事例（平成 26 年度からの継続分）

|                    |    |
|--------------------|----|
| 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例   | 21 |
| 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例 | 27 |
| 3 市の業務に不備がなかった事例   | 33 |
| 4 調査対象とならなかった事例    | 51 |

## IV 苦情申立ての事例（平成 27 年度受付分）

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例   | 56  |
| 2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例 | 81  |
| 3 市の業務に不備がなかった事例   | 93  |
| 4 調査対象とならなかった事例    | 152 |

## V 発意調査の事例

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 1 認知症高齢者等の運転免許自主返納の支援策 | 156 |
| 2 消防団員への報酬等の支給         | 163 |

## VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

## 参考

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 1 利用者の声           | 169 |
| 2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ | 170 |
| 3 熊本市オンブズマン条例     | 172 |