

### 3 発意調査

平成 27 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。（「V 発意調査の事例」参照）

### 4 勧告又は意見表明

平成 27 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。

### 5 巡回オンブズマン

中央区を除く各区の区役所や公民館等に出向き、市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付ける巡回オンブズマンについて、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第 1 回	4 月 22 日（水）	東区役所
第 2 回	5 月 21 日（木）	西区役所
第 3 回	6 月 24 日（水）	富合公民館
第 4 回	7 月 23 日（木）	北区役所
第 5 回	8 月 26 日（水）	東部公民館
第 6 回	9 月 17 日（木）	花園公民館
第 7 回	10 月 29 日（木）	城南総合出張所
第 8 回	11 月 25 日（水）	清水公民館
第 9 回	12 月 15 日（火）	東区役所
第 10 回	1 月 22 日（金）	西区役所
第 11 回	2 月 18 日（木）	富合公民館
第 12 回	3 月 25 日（金）	北区役所

### 6 現地調査

苦情の内容によっては、状況を把握するため、オンブズマンが直接現地に赴き調査を行いますが、平成 27 年度は 7 案件 7 回実施しました。

### 7 フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）

平成 27 年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿い改善に至っていないもの 7 件、苦情申立ての趣旨に一部沿い改善に至っていないもの 3 件、市の業務に不備がなかったがオンブズマンが何らかの要望を出したものの 2 件の計 12 件について改善等の状況の追跡調査を行いました。加えて、過年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの改善に至っていないものについても再度追跡調査を行いました。

その結果、市から改善済や改善に向けて検討中である旨等の回答を得ました。

## 8 その他の活動

### (1) 相談、要望の受付状況

平成27年度は、オンブズマンの調査結果等に関する相談、要望や市政等に関する相談、要望を482件受け付けました。(表7参照)

**表7** 市民等からの相談、要望の行政組織別・分野別受付状況 (単位:件・%)

組織	件数	構成比	分野							
議会事務局	1	0.2	議員	1						
市長政策総室	2	0.4	憲章	1	委員募集	1				
総務局	10	2.1	職員倫理	5	懲戒処分	1	個人情報保護制度	1	競争入札	1
			嘱託職員	1	嘱託職員募集	1				
財政局	24	5.0	軽自動車税	6	固定資産税	5	情報検索	4	市県民税	3
			徴収対策	3	財政	1	公共施設	1	相談業務	1
市民局	158	32.8	オンブズマン制度	151	広聴業務	2	社会保障・税番号制度	1	戸籍	1
			自治会	1	公民館	1	ふれあい文化センター	1		
健康福祉子ども局	35	7.3	医療安全相談	7	国民健康保険	7	児童相談所	6	優待証交付	4
			生活保護	3	相談業務	3	保育所	3	幼稚園	1
			特別弔慰金	1						
農水商工局	4	0.8	商工業の振興	1	雇用対策	1	プレミアム商品券	1	相談業務	1
観光文化交流局	10	2.1	相談業務	6	整備振興	2	観光	1	文化財	1
都市建設局	62	12.9	道路整備	16	道路管理	12	マンション管理	7	自転車対策	5
			総合交通体系整備	4	住宅管理	4	都市計画道路網整備	3	市街地再開発	2
			中心市街地の活性化	2	老朽家屋等適正管理	2	建築確認	1	まちなみの形成	1
			都市計画道路	1	公園管理	1	高齢求職者給付金	1		
中央区役所	31	6.4	児童手当給付事業	8	生活保護	7	介護保険	5	ひとり親家庭支援事業	3
			重度心身障がい者医療費助成	3	各種証明	2	住民登録	1	自治会	1
			相談業務	1						
東区役所	27	5.6	生活保護	16	介護保険	6	自治会	2	各種証明	1
			施設	1	環境衛生	1				
西区役所	11	2.3	生活保護	7	公民館	4				
南区役所	13	2.7	生活保護	8	農業用水路	3	戸籍	1	公民館	1
北区役所	3	0.6	生活保護	2	公民館	1				
消防局	1	0.2	職員倫理	1						
上下水道局	16	3.3	上下水道料金	8	水質管理	4	上下水道工事	2	浄化槽	1
			漏水防止	1						
病院局	10	2.1	診療録	7	職員倫理	3				
教育委員会	8	1.6	教職員	4	学校教育	1	図書館	1	個人情報保護制度	1
			広聴業務	1						
その他の機関	56	11.6	国・県の機関	25	市町村の機関	11	市民オンブズマン	6	民間企業	5
			住民間	5	その他の機関	4				
合計	482	100.0								

(2) 第17回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成27年11月に東京で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、松永 榮治オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。



(3) 広報

① 市政だよりでの広報

平成27年度7月号、11月号、3月号に制度案内記事を、平成27年度4月号から3月号まで巡回オンブズマン開催記事をそれぞれ掲載しました。特に11月号は、紙面1ページを活用した特集記事としました。

② ラジオでの広報

市政広報番組で制度についての広報を行いました。



### ③ ポスター、パンフレットの設置

オンブズマン事務局をはじめ、各区役所（各総合出張所、各出張所含む）等の市の施設に制度案内案内のポスターや、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを設置しています。

#### 【制度案内パンフレット】



#### 【掲示用ポスター】



#### 【苦情申立書】



### (4) オンブズマン制度のホームページ運用

熊本市ホームページ上にオンブズマン制度のホームページを開設し、制度についての情報発信や、インターネットを利用した苦情申立てができるようにしています。

