

平成28年度 熊本市オンブズマン運営状況報告書

平成29年5月
熊本市オンブズマン

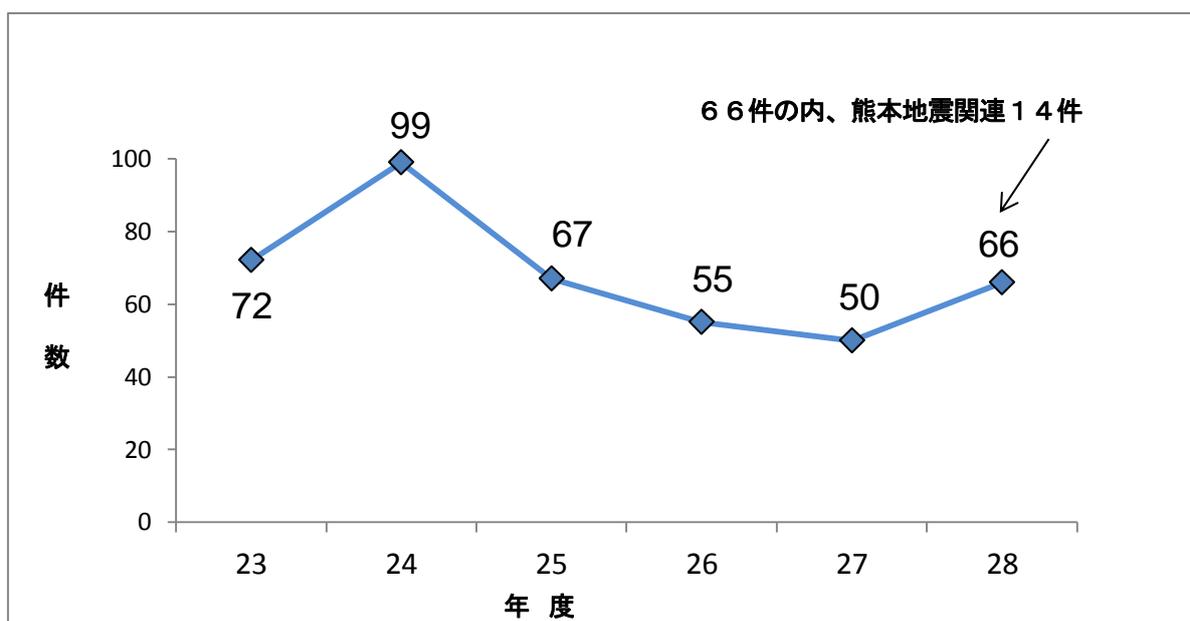
1 苦情申立ての受付状況

(1) 平成28年度の受付件数 66件

苦情申立人居住地別	市内居住者	63件
	市外居住者	3件
申立方法別	持参	27件(40.9%)
	インターネット利用	19件(28.8%)
	郵送	14件(21.2%)
	FAX	6件(9.1%)

(2) 受付件数の推移(平成23年度~平成28年度)

年度	23	24	25	26	27	28
件数	72件	99件	67件	55件	50件	66件



(3) 行政組織別の受付状況

都市建設局	21件 (31.8%)
区役所	9件 (13.7%)
教育委員会	6件 (9.1%)
その他	30件 (45.4%)

分野別受付状況

(単位：件・%)

組織	件数	構成比	分 野					
都市建設局	21(3)	31.8	道路整備	5 (3)	道路管理	5		
			中高層建築物	2	河川整備	1	雨水流出抑制	1
			土地区画整理	1	市営住宅	1	公園管理	1
			自転車対策	1	屋外広告物	1	嘱託職員	1
			相談業務	1				
区役所	9(3)	13.7	被災者支援	2 (2)	精神保健福祉	2		
			生活保護	2 (1)	障がい者福祉	1		
			子ども育成	1	介護保険	1		
教育委員会	6	9.1	学校教育	1	奨学金制度	1	児童育成クラブ	1
			嘱託職員	1	相談業務	2		
財政局	5	7.6	固定資産税	2	市民税	1	市営駐車場	1
			相談業務	1				
政策局	4(3)	6.0	被災者支援	3 (3)	広報業務	1		
健康福祉局	4	6.0	保育所	2	障がい者福祉	1	国民健康保険	1
経済観光局	4(3)	6.0	被災者支援	2 (2)	嘱託職員	1		
			商工業振興	1 (1)				
総務局	3	4.6	情報システム	1	相談業務	2		
市民局	3	4.6	市民協働	1	広聴業務	1	オンブズマン制度	1
環境局	3(2)	4.6	廃棄物処理	3 (2)				
交通局	1	1.5	電車運行	1				
上下水道局	1	1.5	上下水道料金	1				
人事委員会	1	1.5	公平審査	1				
農業委員会	1	1.5	農地等利用	1				
合計	66(14)	100.0						

() 内は熊本地震関連の申立て 計14件

2 苦情申立ての処理状況

(1) 平成27年度継続調査中4件を含めた70件の処理状況

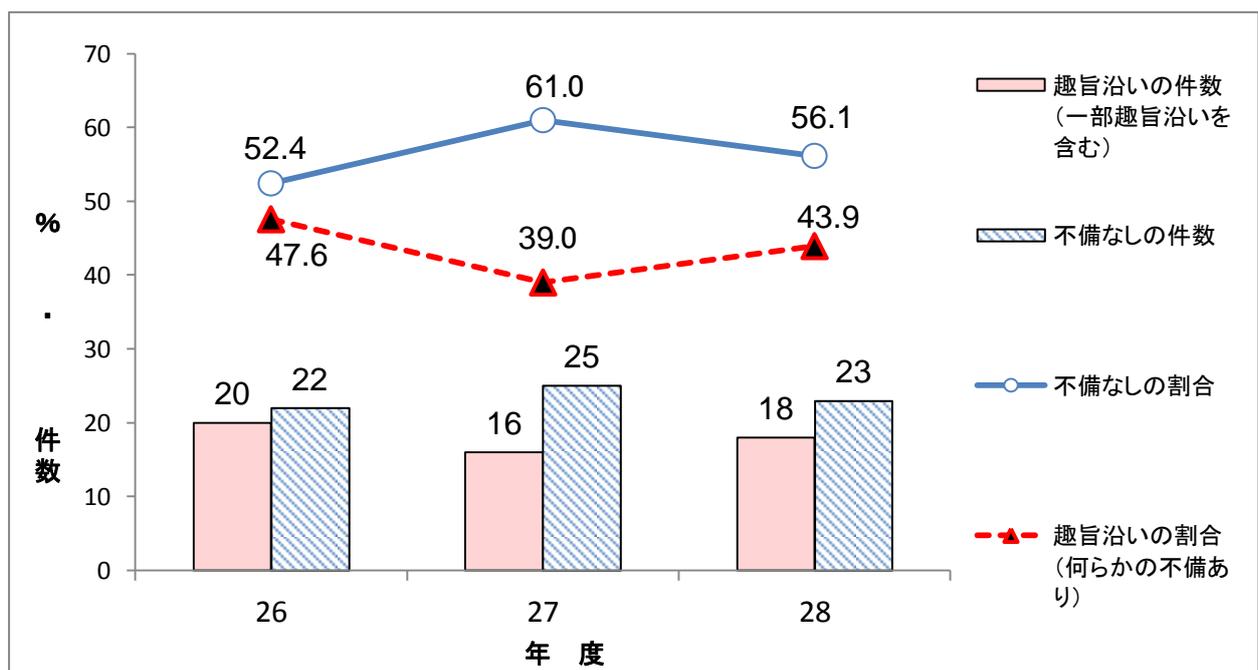
苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	41(8)	58.6
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	10(3)	14.3
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	8(2)	11.4
(3) 市の業務に不備がなかったもの	23(3)	32.9
2 調査対象とならなかったもの	7(1)	10.0
(1) 管轄外のもの	2(0)	2.9
(2) その他のもの(利害無し・1年以上経過等)	5(1)	7.1
3 調査を中止したもの	3(1)	4.3
4 取り下げられたもの	8(3)	11.4
5 継続調査中のもの	11(1)	15.7
合 計	70(14)	100.0

() 内は熊本地震関連の申立て 計14件

(2) 趣旨沿い(一部趣旨沿いを含む)と不備なしの件数、割合の推移



(3) 苦情処理に要した日数

平成28年度に苦情処理が終了した59件の状況 ※調査中の11件を除く

苦情処理日数の状況

(単位:件・%)

区 分	30日 以内	31日～ 60日	61日～ 90日	91日 以上	合計
1 調査結果を通知したもの	1	4	23	13	41
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	2	2	6	10
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	0	5	3	8
(3) 市の業務に不備がなかったもの	1	2	16	4	23
2 調査対象とならなかったもの	6	0	1	0	7
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他のもの (利害無し・1年以上経過等)	4	0	1	0	5
3 調査を中止したもの	2	0	0	1	3
4 取り下げられたもの	8	0	0	0	8
合 計	17	4	24	14	59
構 成 比	28.8	6.8	40.7	23.7	100.0

3 発意調査 (熊本市オンブズマン条例第7条第2項)

2件

(1) 熊本地震により被災した住宅の応急修理

本制度の概要、要件、広報や申請時の説明等がどのように行われているのかを調査した。

(2) 生活困窮者自立支援制度

経済的に困窮している方々を早い段階で支援し、生活保護に至る前に経済的な自立を図ることを目的とした本制度の運営状況や効果・課題、そして今後どのような取り組みをしていくのかを調査した。

4 勧告又は意見表明 (熊本市オンブズマン条例第7条第1項第2号)

事例はありませんでした。