



# オンブズマン制度 市民と行政の橋渡し役

熊本市オンブズマン制度は、市政に関する苦情をオンブズマンが、公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する市民の理解と信頼を高めることを目的とした制度です。

## オンブズマンから市民の皆さんへ

この度、熊本市オンブズマンとして2期目の委嘱を受けました。熊本市のオンブズマン制度は、創設以来6年を経過しましたが、毎年度50件以上の苦情申立てを受け付け、全国のオンブズマン制度を設けている自治体の中でも人口当たりの受付件数はトップクラスにあります。今後も、この制度を市民の皆さまにとってより利用しやすいものとし、市政の改善にお役に立てるよう努めてまいります。



原村 憲司(弁護士)  
(平成27年11月就任)

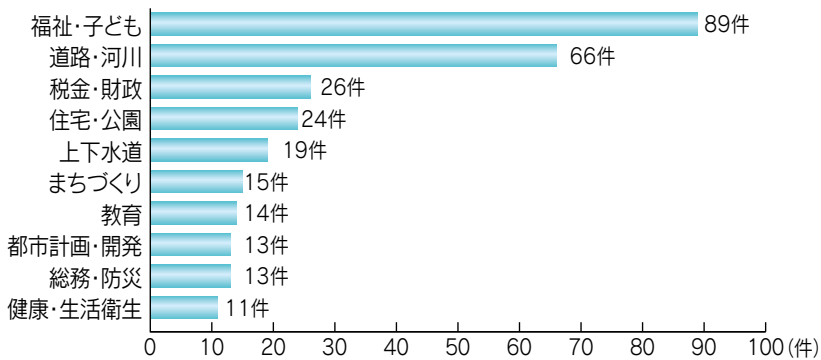
平成29年11月1日に大西市長から熊本市オンブズマンの委嘱を受け就任した齊藤です。私は40年間弁護士として地元熊本市でさまざまな相談を受けてまいりました。オンブズマンの職務は市民の皆さんと市政との橋渡し役としても大変重要であると考えます。オンブズマン制度の目的である市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めるため、精一杯職務を忠実に遂行していく所存です。よろしくお願いいたします。



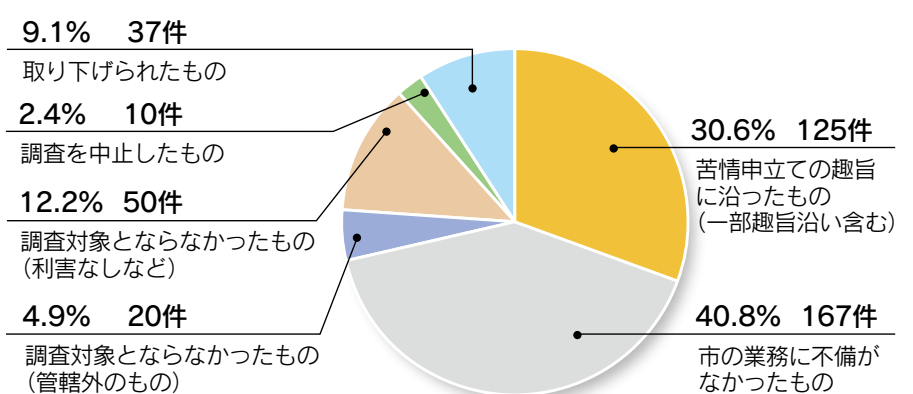
齊藤 修(弁護士)  
(平成29年11月就任)

平成23年11月に運用を開始して以来、平成29年3月までに受け付けた苦情申立件数は409件でした。

### 分野別グラフ(総件数409件・うち上位10分野)



### 苦情処理の状況(総件数409件)



私たちは日々、様々な行政サービスを受けているわ。そんな中で困るようなことがあっても個人で解決するのは難しいのよね。



不公平



担当課で相談したけど納得できない...

不適切



市の仕事が不公平、不適切など感じたときは、苦情を申し立てると、オンブズマンが中立的な立場で調査します。

### Q オンブズマンとは、どういう意味?

A オンブズマン制度の発祥はスウェーデンで、「代理人」という意味です。

### Q 申立ての方法は?

A 苦情申立書を持参、郵送、ファクス(096-324-4003)、市ホームページのフォームメールで 〒860-8601 オンブズマン事務局(☎096-328-2916)へ。ご希望により、オンブズマンと直接面談ができます。事前に電話でオンブズマン事務局へご連絡ください。

### Q どんな苦情が対象になるの?

A 本市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日から原則として1年以内の苦情です。行政不服申立てなどほかの制度を利用した場合など、取り扱わないこともあります。

### Q 申立てた後は?

A オンブズマンが苦情の内容を審査し、その後担当部署の調査を行います。そして調査の結果を踏まえて、オンブズマンが一定の判断をし、その内容を申立人、市の両方に文書で通知します。

## 12月から巡回オンブズマンを行います

オンブズマンが、区役所で、市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付けます。

日 時 12月20日(水) 午後2時~4時  
場 所 東区役所 102会議室  
対 象 どなたでも(市外に住む方や外国人、団体なども可)  
定 員 3人(先着順)  
申込み 12月7日~19日午後5時までに電話でオンブズマン事務局(☎096-328-2916)へ

### 【今後の開催予定】

来年1月 西区役所  
来年2月 南区役所  
来年3月 北区役所



(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916 ファクス096-324-4003)

## パブリックコメント

皆さんの意見を募集します。

### 意見募集 第5期熊本市障がい福祉計画・第1期熊本市障がい児福祉計画(素案)

本市での障害福祉サービスなどの必要量の見込みおよびその確保策などについて定める「障がい福祉計画」および「障がい児福祉計画」の素案を作成しました。

提出先: 12月20日から来年1月19日までに持参か郵送、ファクス(325-2358)または電子メール(shougaihokenfukushi@city.kumamoto.lg.jp)で〒860-8601障がい保健福祉課(市庁舎11階 ☎096-328-2519)へ

### 結果公表 第2次熊本市農水産業計画(素案)

担当課: 農業・ブランド戦略課(☎096-328-2403)  
閲覧期間: 12月6日(水)~来年1月9日(火)

### 素案の閲覧・結果公表場所

担当課、情報公開窓口(市庁舎1階)、区役所(中央区を除く)、まちづくりセンター(中央区まちづくりセンターを除く)、大江交流室、五福交流室、芳野分室、くまもと森都心プラザ市民サービスコーナー、ウェルパルクまもと、各地域コミュニティセンター、市ホームページ