

熊本市オンブズマン

平成29年度運営状況報告書

平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日

平成 30 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	原村 憲司	1
熊本市オンブズマン	齊藤 修	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28年度からの継続分）

1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	21
2 市の業務に不備がなかった事例	28
3 調査を中止した事例	35

IV 苦情申立ての事例（平成29年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	40
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	51
3 市の業務に不備がなかった事例	80
4 調査対象とならなかった事例	106
5 調査を中止した事例	107

V 発意調査の事例

1 公文書の管理	110
2 市営住宅における孤独死の防止	116

VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

参考

1 利用者の声	127
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	128
3 熊本市オンブズマン条例	130