

平成29年度 熊本市オンブズマン運営状況報告

熊本市オンブズマン

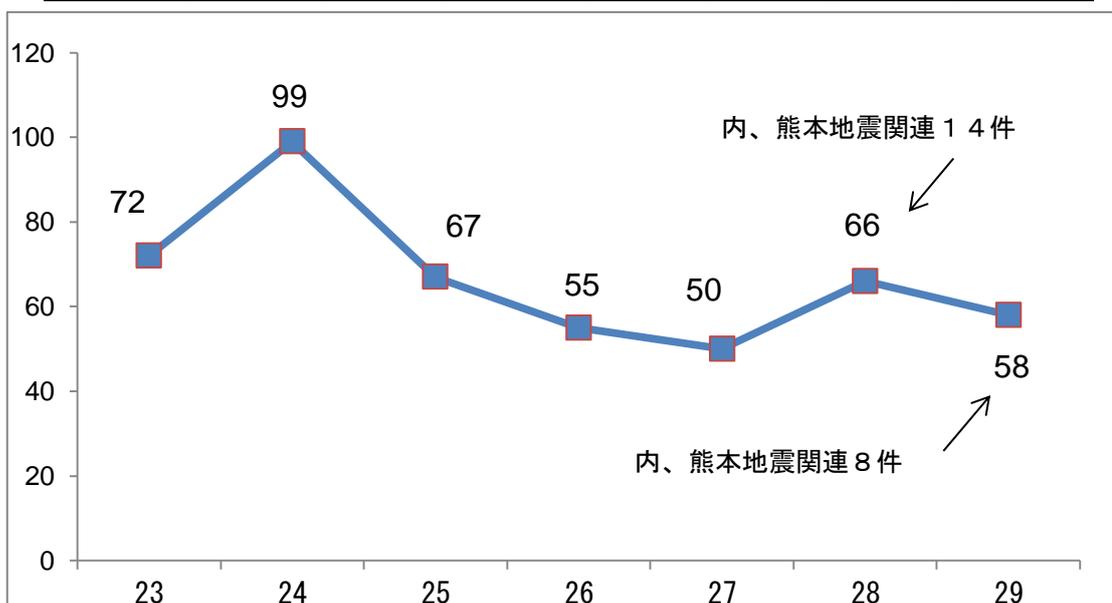
1 苦情申立ての受付状況

(1) 平成29年度の受付件数 58件 (内、熊本地震関連8件)

苦情申立人居住地別	市内居住者	57件
	市外居住者	1件
申立方法別	持参	29件 (50.0%)
	インターネット利用	21件 (36.2%)
	郵送	7件 (12.1%)
	FAX	1件 (1.7%)

(2) 受付件数の推移

年度	23	24	25	26	27	28	29
件数	72件	99件	67件	55件	50件	66件	58件



(3) 行政組織別の受付状況

都市建設局	16件 (27.6%)
区役所	14件 (24.2%)
健康福祉局	7件 (12.1%)
その他	21件 (36.1%)

受付状況

(単位：件・%)

組 織	件数	構成比	分 野					
都市建設局	16(1)	27.6	道路管理	7	建築確認	3	駅周辺整備	2
			地籍調査	1	相談業務	2	被災者支援	1(1)
区役所 (5区役所分)	14(1)	24.2	地域づくり	4	生活保護	3	住所・戸籍	2
			地域公民館	1	子ども育成	1	子育て支援	1
			高齢者福祉	1	被災者支援	1(1)		
健康福祉局	7	12.1	生活衛生	2	動物愛護	2	国民健康保険	1
			介護保険	1	相談業務	1		
環境局	6(5)	10.4	廃棄物処理	6(5)				
財政局	5(1)	8.6	固定資産税	2	市税	2	被災者支援	1(1)
教育委員会	3	5.2	学校教育	3				
市民局	2	3.4	広聴	1	住所・戸籍	1		
経済観光局	2	3.4	熊本城	1	競輪事業	1		
上下水道局	2	3.4	下水道事業	2				
総務局	1	1.7	職員	1				
合 計	58 (8)	100.0						

() 内は熊本地震関連の申立て

2 苦情申立ての処理状況

(1) 平成28年度継続調査中11件を含めた69件の処理状況

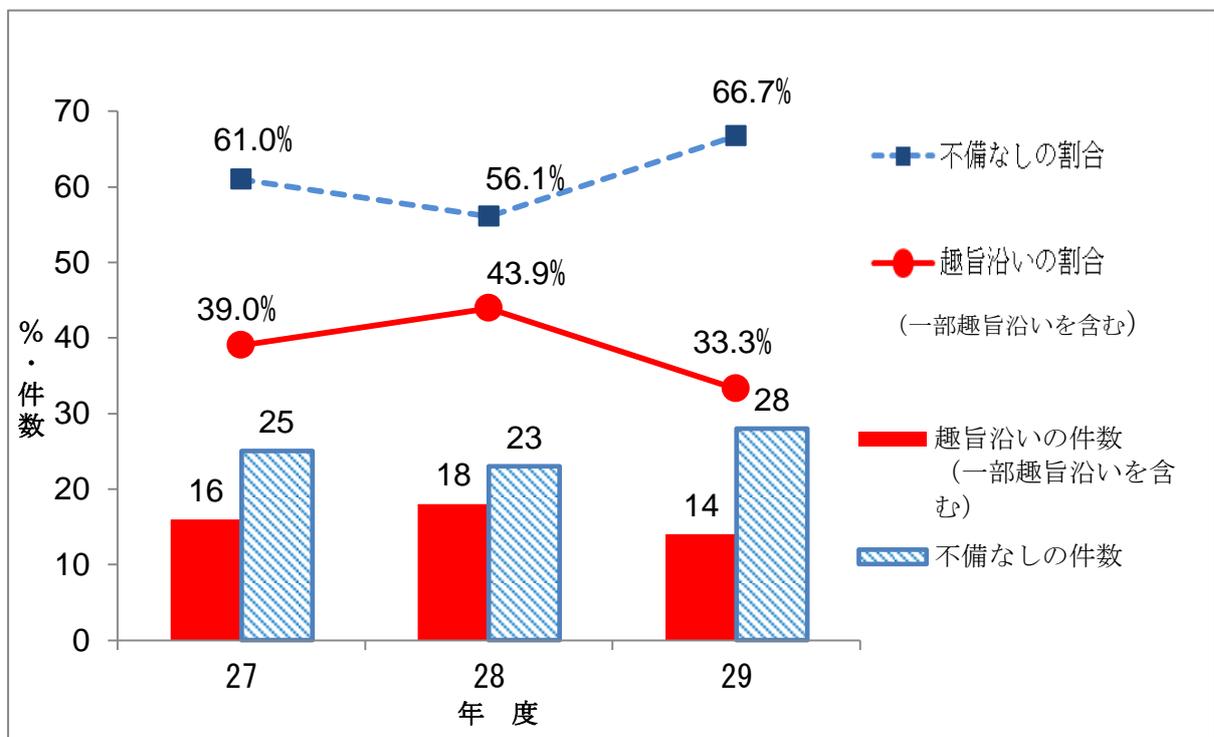
苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	42 (3)	60.9
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3	4.4
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	11 (1)	15.9
(3) 市の業務に不備がなかったもの	28 (2)	40.6
2 調査対象とならなかったもの	7	10.1
(1) 管轄外のもの	2	2.9
(2) その他のもの(利害無し・1年以上経過等)	5	7.2
3 調査を中止したもの	2 (1)	2.9
4 取り下げられたもの	5 (1)	7.3
5 継続調査中のもの	13 (4)	18.8
合 計	69 (9)	100.0

() 内は熊本地震関連の申立て計9件(平成28年度継続調査中1件含む)

(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) オンブズマンの調査日数

平成29年度にオンブズマンの調査が終了した56件の状況 (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	0	9	28	5	42
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	1	2	0	3
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	2	8	1	11
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	6	18	4	28
2 調査対象とならなかったもの	7	0	0	0	7
(1) 管轄外のもの	2	0	0	0	2
(2) その他(利害無し・1年以上経過等)	5	0	0	0	5
3 調査を中止したもの	2	0	0	0	2
4 取り下げられたもの	5	0	0	0	5
合 計	14	9	28	5	56
構 成 比	25.0	16.1	50.0	8.9	100.0

※申立人及び担当課に調査開始を通知した日から調査結果を通知した日までの日数

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) 公文書の管理

- ・調査内容: 公文書の管理体制や文書管理の実情
- ・オンブズマンの判断: 公文書の適正な管理は重要であり、現在の文書訓令で十分か検討が望ましい。そして、全ての職員がその目的と適正な業務執行を十分理解し従事されることを期待します。

(2) 市営住宅における孤独死の防止

- ・調査内容: 市営住宅における高齢者単身世帯の孤独死を防止するための対策
- ・オンブズマンの判断: 高齢者の孤独死が増加している。これまでの市営住宅における取組は一定の評価ができるが、今後、社会的な状況の変化に応じ、その時々において適切な取組ができるよう、定期的な検討と見直しを希望します。

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。