

熊本市オンブズマン制度 平成29年度運営状況の報告



オンブズマンが市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、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ことを目的とした制度です。
 平成29年度の苦情申立て受付件数は58件でした。オンブズマンが対応した件数は、前年度からの継続分11件と合わせて69件でした。
 また、オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は2件行いました。第7条第1項第2号に基づく勧告・意見表明は行いませんでした。



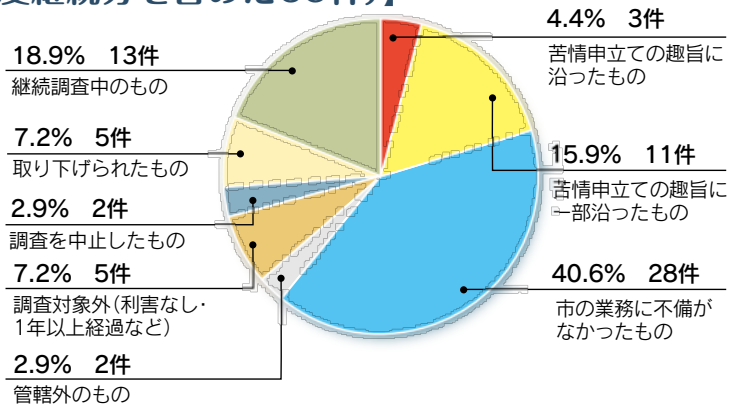
平成29年度の組織別対応状況

組織名	件数	組織名	件数
都市建設局	21 (1)	市民局	3
区役所	16 (1)	経済観光局	2
健康福祉局	8	上下水道局	2
環境局	6 (5)	政策局	1 (1)
財政局	5 (1)	総務局	1
教育委員会	3	交通局	1
合計		合計	69(9)

※件数は、平成28年度継続分を含む。()内は熊本地震関連。

対応結果(平成28年度継続分を含めた69件)

平成29年度分
 28年度継続 11件
 29年度受付 58件
 計69件



改善事例

苦情申立

同居の母が身体障がい者であることを理由に、軽自動車税の減免を申請し、納税証明書に「減免済」のスタンプを押してもらった。しかし、後日、「登録名義が、障がい者本人ではないので減免は認められない。」と連絡があった。担当者は、窓口での見落としを認めたが、上司や責任者からの謝罪はなかった。誠意ある対応がないことに納得できない。

市からの回答

窓口の受付で、減免対象者になると判断した場合は、納税証明書に「減免済」のスタンプを押してお渡ししています。条件に該当しないにもかかわらず、窓口で減免の対象となるものとして処理し、さらに、多忙であったため、二重チェックが行われず、誤りに気がませんでした。ご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

オンブズマンの判断

「減免済」と押印された時点で、減免されたものと信じたことは無理からぬことです。申請者に誤解を与えることのないよう事務の改善を期待します。また、市民の心情に配慮したより丁寧な対応を期待します。

改善状況

受付時に押印していた「減免済」のスタンプを「申請済」に改め、減免済通知書などは、手続完了後に申請者へ郵送するよう改めました。窓口受付時には、「チェックリスト」を作成し、二重チェックの強化を図りました。

オンブズマン制度とは？

どんな苦情が対象となるの？

熊本市の仕事と、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。ただし、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。

苦情申立ての方法は？

書面(苦情申立書)をオンブズマン事務局へ提出してください。持参か郵送、ファクス、電子メール、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へ。

希望する方は、オンブズマンと直接面談ができます。(予約制) 電話でオンブズマン事務局(☎096-328-2916)へ。

申立てた後は？

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



年次報告書が完成!

設置場所: オンブズマン事務局、区役所、まちづくりセンター

※市ホームページからもダウンロードできます。

オンブズマン事務局(マスマチュアル生命ビル2階) 電話(☎096-328-2916) 月曜～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前8時半～午後5時15分

委員募集

熊本市医療安全推進協議会

医療に関する相談・苦情に対応するために設置している医療安全相談窓口の運営方針や相談事例の検証・助言、その他医療安全対策推進のために必要な事項などを協議する委員を募集します。

任期 9月1日から2年

- 対象
- 1 市内に住むか通勤・通学する18歳以上の方
 - 2 本市の他の審議会などの委員になっていない方
 - 3 医療を受ける立場からの発言や提言ができる方
 - 4 市保健所で年1回程度開催を予定している会議に出席できる方

定員 2人(小論文・面接による選考)

報酬 日額1万円(年1回開催予定)

申込み 7月17日(火)までに「応募の動機」および「医療安全についての考え」を1200字以内にまとめた小論文と住所、氏名、生年月日、連絡先(電話番号など)を書き、持参か郵送(7月17日必着)、ファクス(096-371-5172)、電子メール(iryouseisaku@city.kumamoto.lg.jp)で〒862-0971中央区大江5-1-1医療政策課(☎096-364-3186)へ

地域密着型サービス運営委員会

地域密着型サービスの適正な運営の確保に関して審議を行う「地域密着型サービス運営委員会」の委員を募集します。

※市内の地域密着型サービス事業所の代表者は選任できません。

任期 8月～2020年(平成32年)3月(予定)

- 対象
- 市内に住むか通勤・通学する20歳以上の方で、介護保険制度に関心のある方

定員 2人(作文・面接による選考)

報酬 日額1万円(年3～4回開催予定)

申込み 7月20日(金)までに「地域密着型サービスの役割について期待すること」を800字程度にまとめ、住所、氏名、年齢、電話番号を書き、持参か郵送で〒860-8601介護事業指導室(☎096-328-2793)へ