

## V 前年度の苦情処理案件の改善状況

前年度に苦情処理をした案件（61件）のなかで、オンブズマンが、市に改善等の要望をだした案件は18案件あり、そのうち13案件は既に改善が図られ、前年度の報告書に記載しています。

ここでは、改善が済んでいなかった残りの5件について、その後の経過をお知らせします。

### ◎ 市主催事業の無料講座

市主催事業の無料講座についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「「講座」の運用の可視化、「陶芸教室」による施設使用の適正化、「OB会」組織の自立化の支援が望まれます。」とのことでした。

これに対し、市は、市の事業と「OB会」の陶芸教室の違いを説明するとともに、1年間の「陶芸講座」の時間と場所が特定されること、初心者のための講習内容が標準化されること、OB会について分かりやすい名称をつけること等を講師等と連携して進め、新規受講者と「OB会」会員の区別を明確にすることとしました。また、OB会組織の自立化への支援として、OB会の規約改正等を行う場合に支援することとしました。さらに、今後、生きがい作業所の管理・運営方法等について抜本的に見直しを検討する予定です。

### ◎ 難病患者への支援

難病患者への支援についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「市には、とりわけ関係医療機関の協力を得て、超重度のALS患者のコミュニケーション能力が少しでも残されている間に、申立人が求めているコミュニケーション支援が可能になるような道を速やかに開いていただきたいと望む。」とのことでした。

これに対し、市は、ALS患者に対応する医療機関は、複数の市町村の入院患者を受け入れていることから、本事業を熊本市単独で実施するのではなく、広域的に実施する必要性があるとして、熊本県認知症対策・地域ケア推進課を窓口とし、県庁内関係各課と調整後、県下市町村へ事業実施を広く呼びかけることにつき、要請を行いました。今後は、県の状況等をみながら、対応してまいりたい。

### ◎ 工場の騒音被害に対する対応

自宅近くの工場の騒音被害についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「工場騒音の実態に即した測定方法と測定結果の評価方法のなお一層の工夫を期待する。」とのことでした。

これに対し、市は、繁忙期の年度末に3日間連続での測定を実施しましたが、結果

は熊本県生活環境の保全等に関する条例に基づく基準値以下でした。その後、申立人に対して測定結果を報告し、併せて今後も引き続き騒音苦情に対して真摯に対応していく旨お伝えしたところです。

#### ◎ 里道の整備

里道の整備についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「里道と申立人の土地との境界がなされていないこと及び水路整備と里道修復には予算がかかることから、できるだけ速やかに測量業務の予算化が望まれます。」とのことでした。

これに対し、市は、平成24年度中に排水路改良工事の契約を締結しました。しかしながら予算の関係上、要望箇所の全域を工事区域とすることが出来ず、一部分を翌年度に施行することになりました。申立人には平成25年度完成を目指す旨の説明を行い、了承を得ました。

#### ◎ 私道への公共下水道の公費布設

私道への公共下水道の公費布設についての苦情に対するオンブズマンの判断は、「下水道の普及促進のため私道にも公費で下水道管を布設するというこれまでの市の方針が、下水道利用者の視点に立ってさらに進められることを期待します。」とのことでした。

これに対し、市は、熊本市上下水道局私道に対する公共下水道布設取扱要綱の第2条第4号の「私道に面する土地又は家屋の所有者が2名以上で、現に家屋が1戸以上建っていること。」を「私道に面する土地が2筆以上あり、かつ1戸以上の建物が建っており、又は、建築予定であること。」に改正しました（平成25年4月1日施行）。

なお、上記の案件の詳しい内容は、平成23年度報告書に掲載しています。