

### 3 発意調査

平成24年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は行っていません。

### 4 勧告又は意見表明

平成24年度は、熊本市オンブズマン条例第21条に基づく勧告又は意見表明に至った事例はありませんでした。

### 5 巡回オンブズマン

平成24年度8月から新たに、中央区を除く各区の区役所に出向き、市民の皆さんとの面談を通じ苦情申立てを受け付ける巡回オンブズマンを開始し、8回実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	8月20日(月)	東区役所
第2回	9月24日(月)	西区役所
第3回	10月23日(火)	南区役所
第4回	11月19日(月)	北区役所
第5回	12月17日(月)	東区役所
第6回	1月21日(月)	西区役所
第7回	2月20日(水)	南区役所
第8回	3月18日(月)	北区役所

### 6 現地調査

苦情の内容によっては、状況を把握するため、オンブズマンが直接現地に赴き調査を行いますが、平成24年度は9案件17回実施しました。

### 7 フォローアップ調査（調査結果を受けた市の改善等の状況の追跡調査）

平成24年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿ったものの中で改善に至っていないもの23件、市の業務に不備がなかったものの中でオンブズマンが何らかの要望を出したもの9件の計32件について改善等の状況の追跡調査を行いました。加えて、平成23年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの改善に至っていないもの5件についても再度追跡調査を行いました。

その結果、市から改善済や改善に向けて検討中である旨等の回答を得ました。



### ③ ポスター、パンフレットの設置

オンブズマン事務局をはじめ、各区役所（各総合出張所、各出張所含む）等の市の施設に制度利用案内のポスターを掲示し、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを置いています。

#### 【制度案内パンフレット】

#### 【掲示用ポスター】

#### 【苦情申立書】

### ④ バス・電車の車内広告

平成24年11月に、熊本市域の路線を中心にバスや路面電車の車内に制度を紹介するポスターを掲示しました。



⑤ 各戸配布形式紙媒体（フリーペーパー）を用いた広報

平成24年10月から平成25年3月にかけて、「すばいす」の紙面上で制度の紹介を行いました。特に11月は2週にわたり紙面2ページを活用した特集記事としました。



(3) オンブズマン制度のホームページ運用

熊本市ホームページ上にオンブズマン制度のホームページを開設し、制度についての情報発信や、インターネットを利用した苦情申立てができるようにしています。

