

3 発意調査

平成30年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づき、発意調査を1件行いました。（「V 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

平成30年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第1項第2号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

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については、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	6月22日(金)	東区役所
第2回	7月19日(木)	西区役所
第3回	8月24日(金)	南区役所
第4回	9月20日(木)	北区役所
第5回	11月16日(金)	東区役所
第6回	12月13日(木)	西区役所
第7回	1月25日(金)	南区役所
第8回	2月21日(木)	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。平成30年度は9案件9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30年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、改善が必要な9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、過年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの、改善にいたっていないものについても再度追跡調査を行いました。

8 その他の活動

(1) 苦情相談、要望の受付

平成30年度は、苦情申立てにはあたりませんでした。市政等に関する苦情相談、要望を315件受け付けました。

表5 苦情相談、要望の分野別受付状況 (単位：件・%)

分 野	件 数	構成比
福祉・子ども	55	17.5
道路・河川	26	8.3
まちづくり	19	6.0
住所・戸籍	18	5.7
住宅・公園	18	5.7
ごみ・環境	17	5.4
税金・財政	10	3.2
上下水道	10	3.2
教育	9	2.9
被災者支援	7	2.2
総務・契約	4	1.3
都市計画・開発	2	0.6
文化・スポーツ	2	0.6
消防	2	0.6
経済・観光	1	0.3
その他	115	36.5
合 計	315	100.0

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、まちづくりセンター等の市の施設に制度案内のポスターや、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを設置しています。

【制度案内パンフレット】



【掲示用ポスター】



【苦情申立書】



(4) 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。

