

令和元年度（2019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

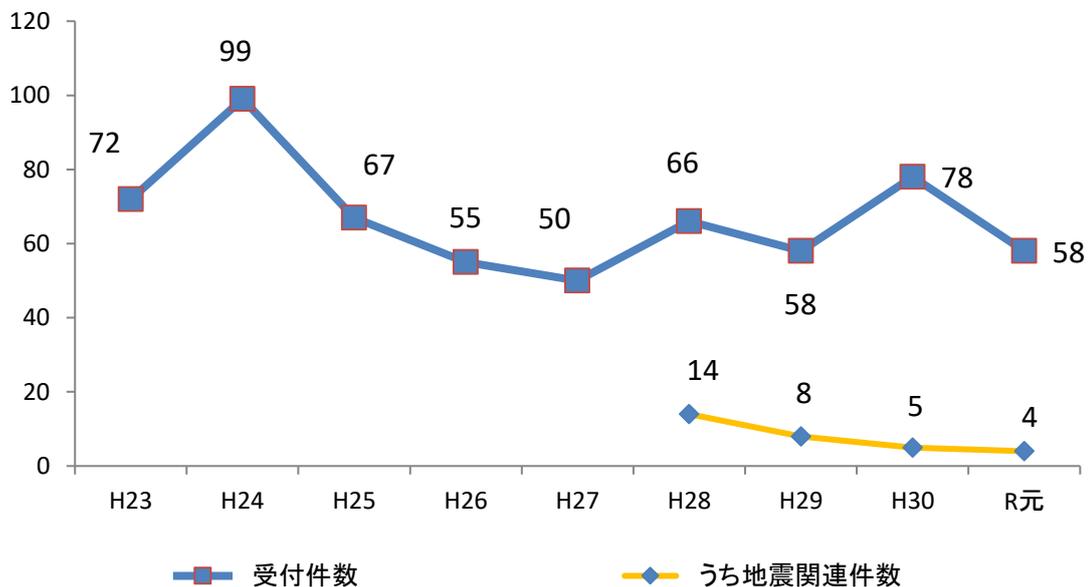
1 苦情申立ての受付状況

(1) 令和元年度（2019年度）の受付件数58件（内、平成28年熊本地震関連4件）

苦情申立人居住地別	市内居住者	55件
	市外居住者	3件
申立方法別	持参	19件（32.8%）
	インターネット利用	27件（46.6%）
	郵送	10件（17.2%）
	FAX	2件（3.4%）

(2) 受付件数の推移

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元
受付件数	72	99	67	55	50	66	58	78	58
うち地震関連	-	-	-	-	-	14	8	5	4



(3) 行政組織別の受付状況

都市建設局	19件 (32.8%)
健康福祉局	13件 (22.4%)
区役所	9件 (15.5%)
その他	17件 (29.3%)

受付状況

(単位：件・%)

組織	件数	構成比	分野					
都市建設局	19(4)	32.8%	道路管理 交通政策	8 1	市営住宅 自転車対策	5 1	被災者支援	4(4)
健康福祉局	13	22.4%	障がい者福祉 介護福祉	6 2	高齢者福祉 食品衛生	2 1	国民健康保険 医療安全相談	1 1
区役所 (5区役所分)	9	15.5%	戸籍・住民票等 地域づくり	3 1	生活保護 区政	2 1	障がい者福祉 総務事務	1 1
教育委員会	6	10.4%	学校教育 総務事務	2 1	図書館	2	博物館	1
環境局	5	8.6%	廃棄物処理	3	環境保全	1	緑化推進	1
市民局	2	3.4%	消費生活相談	1	オンブズマン	1		
総務局	1	1.7%	総務事務	1				
財政局	1	1.7%	市民税	1				
農業委員会	1	1.7%	農地転用	1				
その他の機関	1	1.7%	その他	1				
合計	58(4)	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30年度からの継続調査20件を含めた78件の処理状況

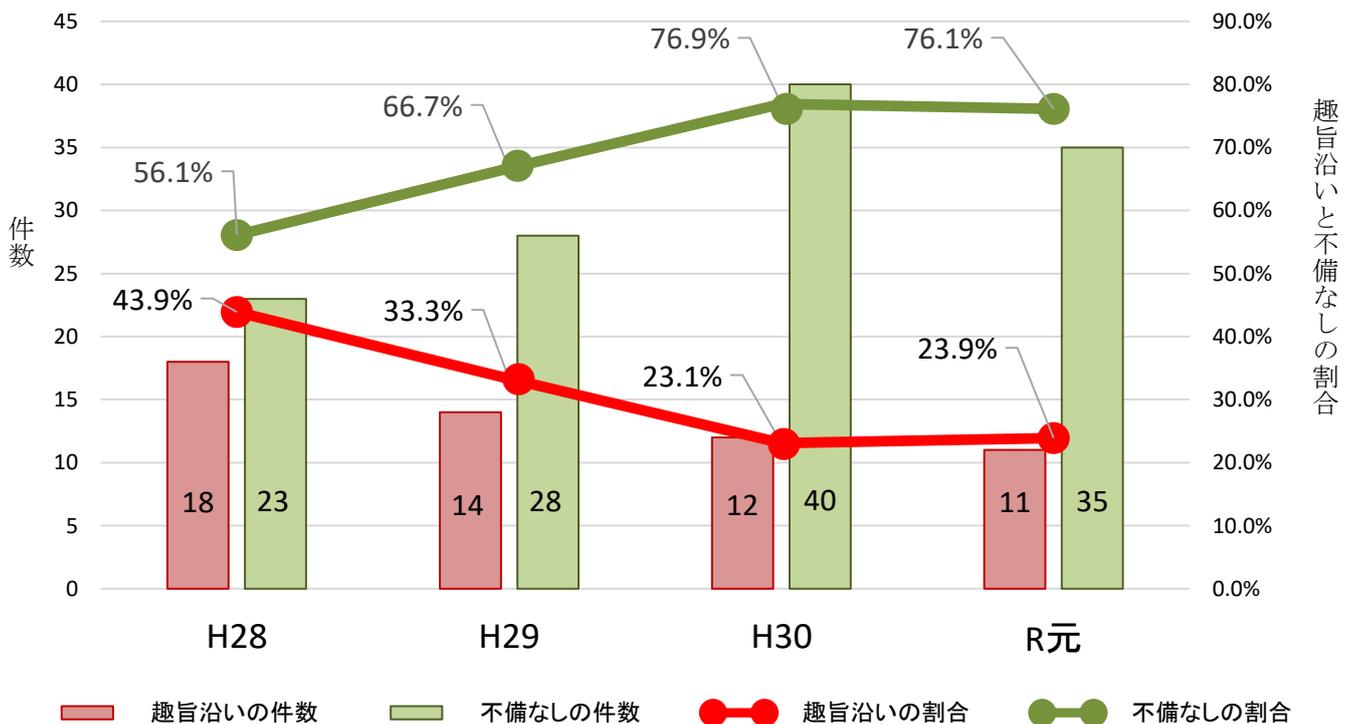
苦情処理の状況

(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	46 (1)	59.0%
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3	3.8%
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	8	10.3%
(3) 市の業務に不備がなかったもの	35 (1)	44.9%
2 調査対象とならなかったもの	7	8.9%
(1) 管轄外のもの	3	3.8%
(2) その他のもの(利害無し・1年以上経過等)	4	5.1%
3 調査を中止したもの	2	2.6%
4 取り下げられたもの	14 (2)	18.0%
5 継続調査中のもの	9 (1)	11.5%
合 計	78 (4)	100.0%

() 内は熊本地震関連の申立て 計4件 (平成30年度からの継続調査20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

令和元年度（2019年度）にオンブズマンの調査が終了した69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	6	28	12	46
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	2	1	3
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	1	3	4	8
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	5	23	7	35
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	3	0	0	0	3
(2) その他（利害無し・1年以上経過等）	4	0	0	0	4
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	14	0	0	0	14
合 計	23	6	28	12	69
構 成 比	33.3%	8.7%	40.6%	17.4%	100.0%

※調査日数は、申立人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です。

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) 審議会等の会議録等の公表期間

- ・調査内容：審議会等における会議録等の公表
- ・オンブズマンの判断：「熊本市市民参画と協働の推進条例」の趣旨からすると、非公開の審議会等であっても、その理由に応じて会議の内容（開催日、出席者、議題等）を積極的に公表する必要があると考えます。また、公表方法や公表期間の基準を明確化し、統一的なルールを定めることについて十分な検討と改善に向けた具体的な取り組みを期待します。

(2) 客引き行為等の撲滅

- ・調査内容：「熊本市客引き行為等の禁止に関する条例」の成果と課題
- ・オンブズマンの判断：巡回指導員をはじめ多くの方々や団体の活動によって、客引き行為等の件数は減少しており、条例施行の成果が現れています。今後は、市民や観光客側が「客引き行為等を利用しない」と意識改革するような啓発活動等、市民等を巻き込んだ活動を展開し、客引き行為等の撲滅を目指すことを期待します。

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。