

### 3 発意調査

令和元年度（2019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2件行いました。（「Ⅳ 発意調査の事例」参照）

### 4 勧告又は意見表明

令和元年度（2019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21日(金)	東区役所
第2回	7月25日(木)	西区役所
第3回	8月30日(金)	南区役所
第4回	9月19日(木)	北区役所
第5回	11月19日(火)	東区役所
第6回	12月20日(金)	西区役所
第7回	1月24日(金)	南区役所
第8回	2月20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。令和元年度（2019年度）は6件について6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）

令和元年度（2019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10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

令和元年度（2019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290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	44	15.2
道路・河川	31	10.7
被災者支援	16	5.5
教育	14	4.8
住所・戸籍	12	4.2
住宅・公園	12	4.2
ごみ・環境	9	3.1
税金・財政	7	2.4
上下水道	6	2.1
総務・契約	5	1.7
経済・観光	5	1.7
健康・生活衛生	4	1.4
都市計画・開発	3	1.0
交通	3	1.0
消防	2	0.7
文化・スポーツ	1	0.3
農林水産	1	0.3
その他	115	39.7
<b>合 計</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

(2) 第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和元年（2019年）11月に総務省（東京都）で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、原田信輔オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。



(3) 広報

① 市政だよりでの広報

令和元年度（2019年度）7月号及び11月号に制度案内記事を掲載しました。また、令和元年度（2019年度）6月号から9月号まで及び11月号から2月号まで巡回オンブズマン開催記事を掲載しました。

② ラジオでの広報

市政広報番組で制度についての広報を今年度1回行いました。

【市政だより7月号】

熊本市オンブズマン制度 - 証明書の取得はコンビニ交付で - 参議院議員通常選挙 © 2019.7.5

**熊本市オンブズマン制度**

平成30年度運用状況の報告  
オンブズマン制度に関する情報を公平かつ立体的に提供し、市民の権利の擁護に努めることと、市民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。市民生活の向上と行政サービスの向上、オンブズマンの取組をより身近に、市民からの相談が138件と昨年より増加し、また、オンブズマンによる調査・取組の結果、行政改善が1件行われ、市民生活の向上に寄与しました。

平成30年度の行政機関別受付状況

行政機関	件数	件数	件数	件数	件数
国	1	0	0	0	0
地方自治体	137	137	137	137	137
国・地方自治体	138	137	137	137	137
計	139	137	137	137	137

平成30年度実績 138件  
29年度実績 137件  
30年度受付 78件

苦情対応結果(平成29年度継続分を含む91件)

苦情対応結果	件数	割合
改善が認められた	59件	65%
改善が認められなかった	32件	35%
苦情対応が完了した	78件	86%
苦情対応が完了していない	13件	14%

毎次報告書が完成!

オンブズマン事務局(こけい)ウェブサイトを検索すると、お問い合わせフォームからお問い合わせいただけます。お問い合わせは、お問い合わせフォームからお問い合わせいただけます。

証明書の取得は簡単・便利なコンビニ交付で! 区役所や総合支店でも取扱い可!

【取付手数料】  
1通250円  
2通以上は1通あたり100円(税込)となります。  
1通450円  
熊本市に住所がない方は別途送料がかかります。  
※送料は、ゆうパックで発送いたします。

【交付手数料】  
大江戸サービスセンター(大江戸出張所)  
大江戸サービスセンター(大江戸出張所)  
大江戸サービスセンター(大江戸出張所)  
大江戸サービスセンター(大江戸出張所)  
大江戸サービスセンター(大江戸出張所)

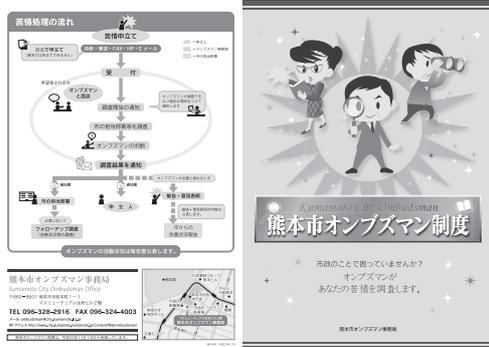
【投票方法】  
① 選挙区を指定し、候補者の氏名を投票用紙に記入し投票します。  
② 投票用紙を封筒に入れ、封筒の裏面に投票区と投票区長の名前を記載し、封筒を封じます。  
③ 封筒を封筒の裏面に記載の投票箱に投入し投票します。

【投票時間】  
投票日当日の午前8時から投票日の前日まで  
投票時間: 投票日当日の午前8時から投票日の前日まで  
投票時間: 投票日当日の午前8時から投票日の前日まで

### ③ 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、苦情申立書を挟み込んだ制度を案内する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。

