

# 熊本市オンブズマン 平成25年度報告書

平成25年4月1日~平成26年3月31日

平成26年6月  
熊本市オンブズマン



# 目次

## 巻頭言

熊本市代表オンブズマン 吉田 勇	1
熊本市オンブズマン 松永 榮治	2

## I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情処理の流れ	7

## II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況	9
2 苦情申立ての処理状況	11
3 発意調査	13
4 勧告又は意見表明	13
5 巡回オンブズマン	13
6 現地調査	13
7 フォローアップ調査	13
8 その他の活動	14

## III 苦情申立ての事例（平成24年度からの継続分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例 （市の業務に何らかの不備があった事例）	21
2 市の業務に不備がなかった事例	46
3 調査対象とならなかった事例	60

## IV 苦情申立ての事例（平成25年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例 （市の業務に何らかの不備があった事例）	66
2 市の業務に不備がなかった事例	105
3 調査対象とならなかった事例	144

## V 発意調査の事例

## VI 過年度の苦情処理案件の改善等の状況

## 参考

1 利用者の声	155
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	156
3 熊本市オンブズマン条例	158