

令和2年度（2020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

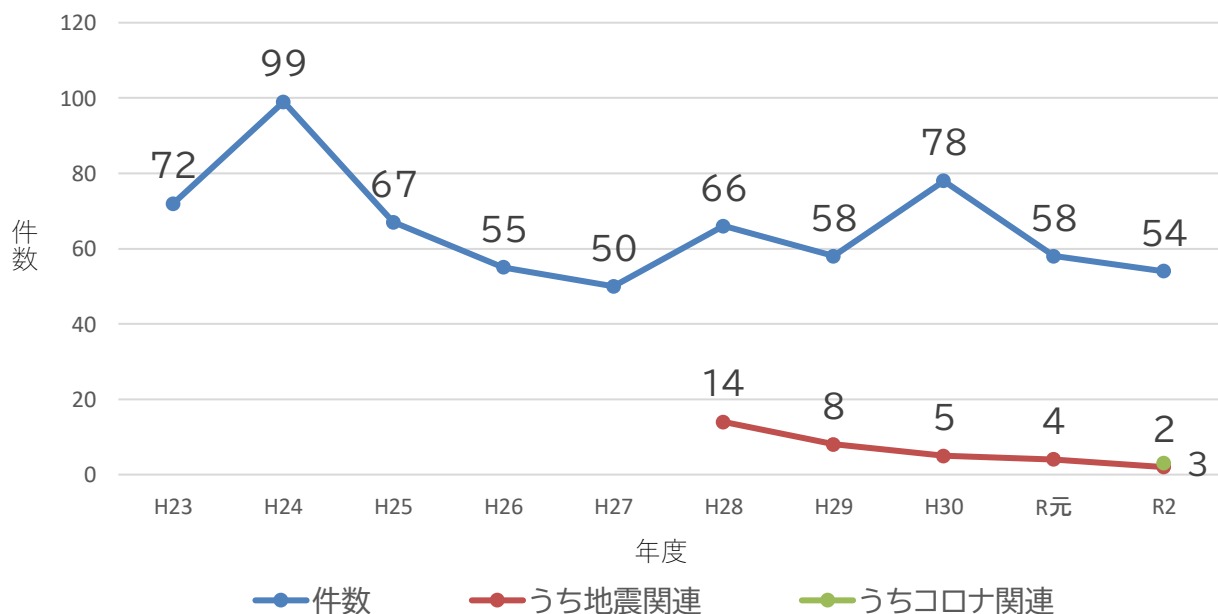
(1) 令和2年度（2020年度）の受付件数54件

(内、平成28年（2016年）熊本地震関連2件 新型コロナウイルス感染症関連3件)

➤ 苦情申立人居住地別	市内居住者	50件
	市外居住者	4件
➤ 申立方法別	持参	12件（22.2%）
	インターネット利用	25件（46.3%）
	郵送	9件（16.7%）
	FAX	8件（14.8%）

(2) 受付件数の推移

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2
受付件数	72	99	67	55	50	66	58	78	58	54
うち地震関連	-	-	-	-	-	14	8	5	4	2
うちコロナ関連	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3



(3) 行政組織別の受付状況

- 都市建設局 11件 (20.4%)
- 健康福祉局 11件 (20.4%)
- 区役所 (5区役所分) 11件 (20.4%)
- 財政局 6件 (11.2%)
- 総務局 5件 (9.3%)
- その他 10件 (18.3%)

受付状況

(単位：件・%)

組織	件数	構成比	分野		
都市建設局	11(1)	20.4%	道路管理 3 開発行為 1 河川管理 1	道路工事 2 建築確認 1(1) 総務事務 1	道路整備 1 河川工事 1
健康福祉局	11(1)【1】	20.4%	高齢者福祉 2 地域福祉 1 健康づくり 1	介護福祉 2 被災者支援 1(1) 国民健康保険 1	指導監査 1 感染症対策 1【1】 民生委員 1
区役所 (5区役所分)	11	20.4%	生活保護 3 介護福祉 1 総務事務 1	戸籍・住民票 2 保育料 1	地域づくり 2 母子福祉 1
財政局	6	11.2%	固定資産税 5	市民税 1	
総務局	5	9.3%	総務事務 4	工事契約 1	
環境局	2	3.7%	水質管理 1	騒音 1	
教育委員会	2	3.7%	図書館 1	学校事務 1	
文化市民局	1【1】	1.8%	文化施設 1【1】		
経済観光局	1【1】	1.8%	商工業の振興 1【1】		
交通局	1	1.8%	軌道事業 1		
上下水道局	1	1.8%	下水道整備 1		
その他	2	3.7%	その他 2		
合計	54(2)【3】	100%			

() 内は平成28年(2016年)熊本地震関連の申立て

【 】 内は新型コロナウイルス感染症関連の申立て

2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和元年度からの継続調査9件を含めた63件の処理状況

苦情処理の状況

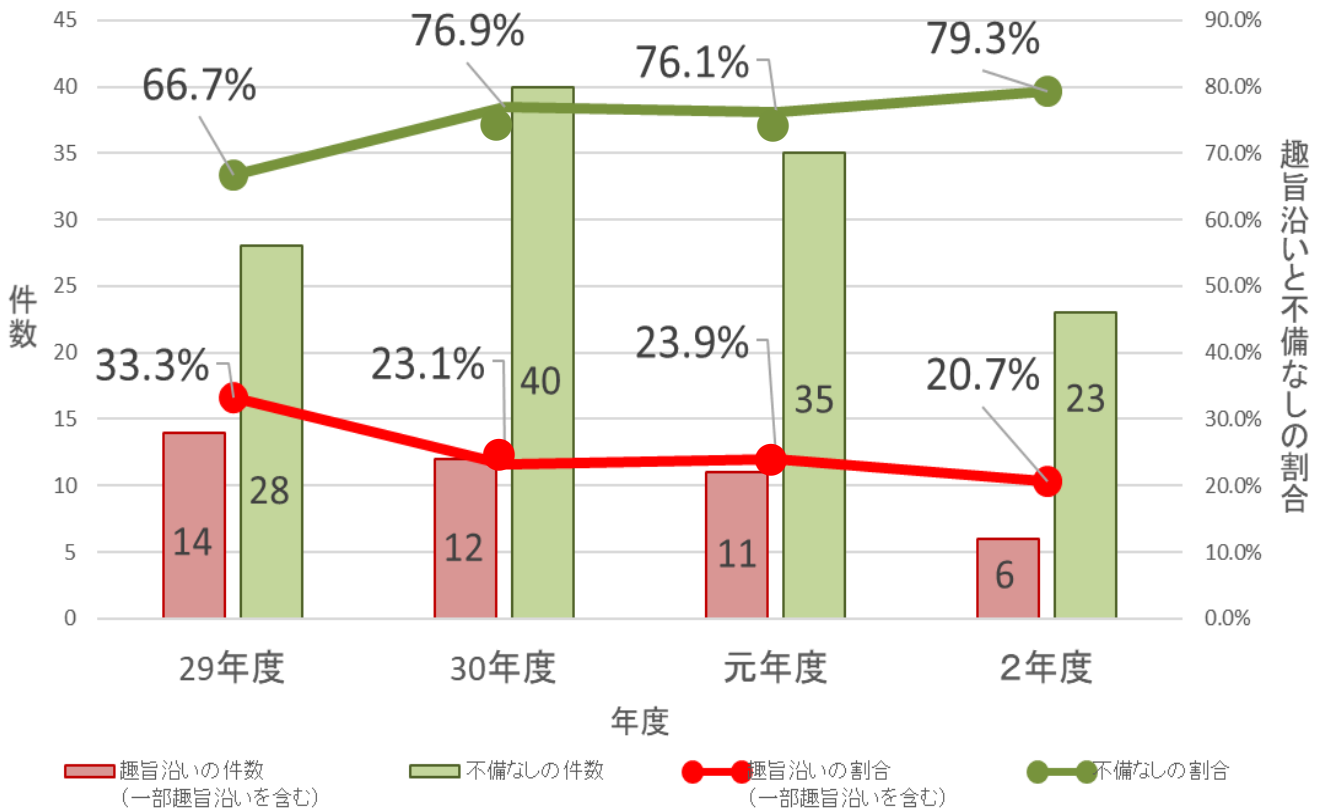
(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
1 調査結果を通知したもの	29(3)【1】	46.0%
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	3.2%
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	4	6.3%
(3) 市の業務に不備がなかったもの	23(3)【1】	36.5%
2 調査対象とならなかったもの	9【1】	14.3%
(1) 管轄外のもの	4	6.4%
(2) その他のもの(利害無し・1年以上経過等)	5【1】	7.9%
3 調査を中止したもの	2	3.2%
4 取り下げられたもの	17【1】	27.0%
5 継続調査中のもの	6	9.5%
合 計	63(3)【3】	100.0%

() 内は平成28年(2016年)熊本地震関連の申立て

【 】内は新型コロナウイルス感染症関連の申立て

(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〔調査結果を通知〕



(3) オンブズマンの調査日数

令和2年度（2020年度）にオンブズマンの調査が終了した57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	17	6	29
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	1	1	2
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	2	2	0	4
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	4	14	5	23
2 調査対象とならなかったもの	8	1	0	0	9
(1) 管轄外のもの	4	0	0	0	4
(2) その他（利害無し・1年以上経過等）	4	1	0	0	5
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	15	2	0	0	17
合 計	25	9	17	6	57
構 成 比	43.9%	15.8%	29.8%	10.5%	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) 市長への手紙

- 調査内容：「市長への手紙」の制度運用の検証
- オンブズマンの判断：

「市長への手紙」として取り扱われるには、封筒の宛名が広聴課であり、かつ、文書の宛名は市長であることが規定されていますが、封筒の宛名が「広聴課宛」でない場合でも、例外的に広聴課長の判断によって本制度の対象となっていることから、透明性を確保するために統一的な基準の策定を望みます。また、例えば「市長への手紙係宛」とする等、市民にとって分かりやすい制度となるよう検討されることを期待します。

(2) 町内自治会内部の問題に対する市の関わり

- 調査内容：自治会内部の紛争解決のために市が関与できる度合や手段の検討・整理
- オンブズマンの判断：

自治会は、自主性・自立性が保障されるべき任意団体・自治団体であると同時に、地域の住民生活に密着した公的機能を担う団体でもあるという二面性を有しており、また、地域コミュニティの再構築が模索されていることを考慮すると、自治会の自律的意思決定を阻害しない範囲で、自治会内部紛争の予防や解決のための仕組みづくり（ADR（裁判外紛争解決手続）の利用や市内部の専門性を活かした対応）が検討されることを期待します。

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。