

熊本市オンブズマン

令和2年度(2020年度)運営状況報告書

令和2年(2020年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日

令和3年(2021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	齊藤 修	1
熊本市オンブズマン	原田 信輔	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情申立て後の流れ	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

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	22
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	29
3 市の業務に不備がなかった事例	40
4 調査対象とならなかった事例	87
5 調査を中止した事例	88

IV 発意調査の事例

1 市長への手紙	92
2 町内自治会内部の問題に対する市の関わり	97

V 過年度の苦情処理案件の改善状況 103

参考

1 利用者の声	105
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	106
3 熊本市オンブズマン条例	108