３　発意調査

令和２年度（2020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２年度（2020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、年８回の予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため前期の４回を休止し、後期の４回を次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第１回	12月18日（金）	西区役所
第２回	１月28日（木）	南区役所
第３回	２月26日（金）	北区役所
第４回	３月11日（木）	東区役所

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２年度（2020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２年度（2020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６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

⑴　苦情相談、要望の受付

令和２年度（2020年度）は、苦情申立てには至りませんでしたが、市政等に関する苦情相談、要望を227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	34	15.0
道路・河川	22	9.7
ごみ・環境	8	3.5
被災者支援	7	3.1
教育	7	3.1
住宅・公園	7	3.1
新型コロナ関連	5	2.2
税金・財政	4	1.8
都市計画・開発	4	1.8
総務・契約	3	1.3
上下水道	3	1.3
住所・戸籍	2	0.9
まちづくり	2	0.9
文化	1	0.4
経済・観光	1	0.4
農林水産	1	0.4
病院	1	0.4
その他	115	50.7
合　計	227	100.0

⑵ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

例年11月に総務省（東京都）で開催される全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行っています。

令和２年度（2020年度）は、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から中止となりました。

なお、総務省行政評価局において、各連絡会構成自治体の新型コロナウイルス関連の相談対応の取組に係る情報について、照会・取りまとめの上、情報共有がなされました。

⑶ 広報

① 市政だよりでの広報

令和２年度（2020年度）７月号及び12月号に制度案内記事を掲載しました。

また、令和２年度12月号から３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令和２年度（2020年度）は２回行いました。

【市政だより７月号】

6 2020.07 ◎ オンブズマン制度・レジ袋有料化・中古住宅購入補助金

熊本市オンブズマン制度

【令和元年度（2019年度）運営状況の報告】

オンブズマンが市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政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。令和元年度（2019年度）の苦情申立て受付件数は58件、オンブズマンが苦情処理をした件数は、前年度からの継続分20件と合わせて78件でした。また、オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は2件行い、第7条第1項第2号に基づく勧告・意見表明は行いませんでした。

オンブズマン制度とは？

・どんな苦情が対象となりますか？

本市の仕事とその仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日から原則として1年以内の苦情です。ただし、行政不服申立てなどほかの制度を利用した場合など、取り扱わないこともあります。詳しくは、事務局へ。

・苦情申立ての方法は？

書面（苦情申立書）をオンブズマン事務局へ提出してください（持参または、郵送、FAX、Eメール、ホームページにて受け付け）。オンブズマンと直接面談もできます。※要電話予約。

・申立てた後は？

オンブズマンが苦情の内容を審査し、担当部署の調査を行います。その後、調査の結果を踏まえて、オンブズマンが一定の判断をし、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

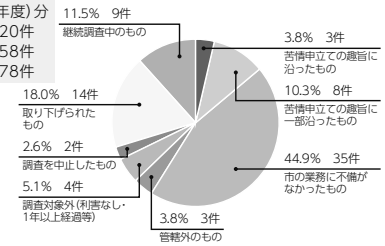
令和元年度（2019年度）の行政組織別受付状況

組織名	件数	組織名	件数	組織名	件数
都市建設局	19(4)	環境局	5	農業委員会	1
健康福祉局	13	市民局	2	その他の機関	1
区役所	9	総務局	1		
教育委員会	6	財政局	1	合計	58(4)

（　）内は熊本地震関連。

苦情対応結果（平成30年度継続分を含めた78件）

令和元年度（2019年度）分
H30年度継続　20件
R元年度受付　58件
計78件





年次報告書が完成！

オンブズマン事務局、区役所、まちづくりセンターに置いているほか、市ホームページからもダウンロード可。

（オンブズマン事務局　☎096-328-2916）

【市政だより12月号】

オンブズマン制度をご存知ですか？

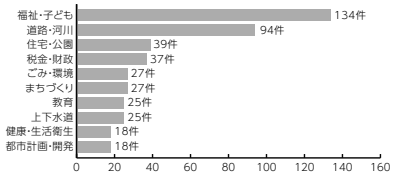
オンブズマンが、市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する市民の理解と信頼を高めることを目的とした制度です。本市の仕事と職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日から原則として1年以内の苦情が対象となります。平成23年11月に制度がはじまって以来、今年9月までに受け付けた苦情申立件数は、625件でした。

市民と行政の橋渡し役


代表オンブズマン　齋藤　修


オンブズマン　原田　信輔

分野別 受付件数（主な分野）



苦情処理の状況

区分	件数	構成比
苦情申立ての趣旨に沿ったもの（一部趣旨沿い含む）	162	25.9%
市の業務に不備がなかったもの	275	44.0%
管轄外のもの	27	4.3%
その他のもの（利害なし・1年以上経過等）	65	10.4%
調査を中止したもの	14	2.2%
取り下げられたもの	75	12.0%
調査継続中のもの	7	1.1%
合計	625	100%

苦情申立ての方法

書面（苦情申立書）を持参または郵送、ファクス（096-324-4003）、メール、ホームページで〒860-8601オンブズマン事務局へ。
オンブズマンと直接面談もできます。※要電話予約　（オンブズマン事務局　☎096-328-2916）

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。

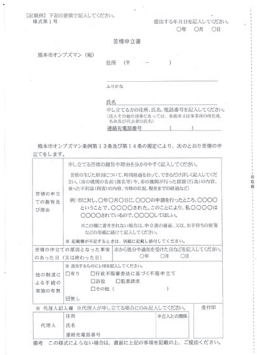
【制度案内パンフレット】

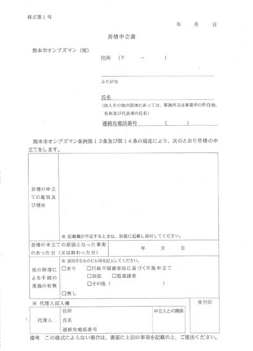


【掲示用ポスター】



【苦情申立書】





⑷ 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。

【ホームページ】

