

# 令和3年度（2021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

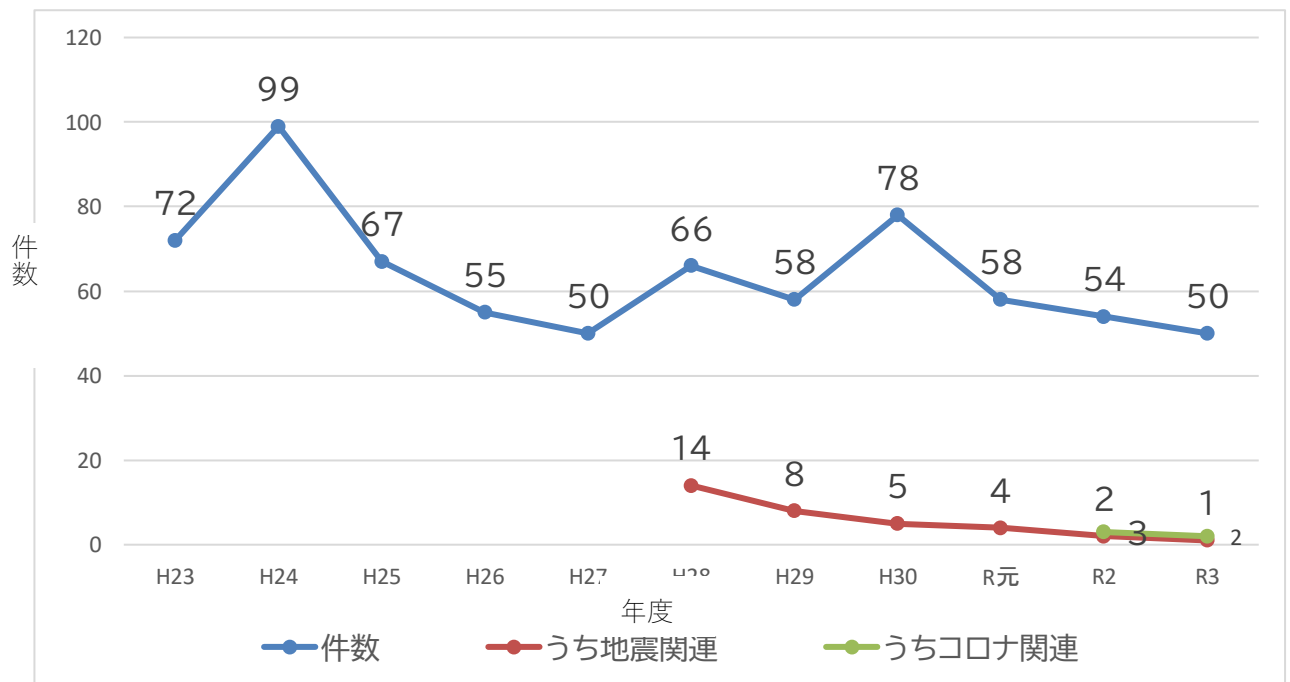
(1) 令和3年度（2021年度）の受付件数50件

(内、新型コロナウイルス感染症関連2件 平成28年（2016年）熊本地震関連1件)

➤ 苦情申立人居住地別	市内居住者	46件
	市外居住者	4件
➤ 申立方法別	持参	16件（32.0%）
	インターネット利用	23件（46.0%）
	郵送	10件（20.0%）
	FAX	1件（2.0%）

(2) 受付件数の推移

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3
受付件数	72	99	67	55	50	66	58	78	58	54	50
うち地震関連	-	-	-	-	-	14	8	5	4	2	1
うちコロナ関連	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2



(3) 行政組織別の受付状況

- 区役所（5区役所分） 22件（44.0%）
- 都市建設局 9件（18.0%）
- 健康福祉局 6件（12.0%）
- 総務局 3件（6.0%）
- その他 10件（20.0%）

受付状況

（単位：件・%）

組織	件数	構成比	分野			
区役所 (5区役所分)	22【1】 (1)	44.0%	生活保護 2	国民健康保険 2	障がい者福祉 1	
	[土木センター] [15]	[30.0%]	町内自治会 1	地域コミュニティセンター 1【1】	施設管理 1	
			道路管理 9(1)	道路工事 2	河川管理 2	
			施設管理 1	業務管理 1		
都市建設局	9【1】	18.0%	市営住宅 3【1】	駅周辺整備 2	建物安全支援 1	
			開発行為 1	道路工事 1	道路整備計画 1	
健康福祉局	6	12.0%	国民健康保険 2	児童福祉 2	個人情報保護 1	
			施設管理 1			
総務局	3	6.0%	情報公開 1	施設内取締り 1	土木工事基準 1	
財政局	2	4.0%	固定資産税 1	市税収納 1		
上下水道局	2	4.0%	水道料金 1	水道工事 1		
政策局	1	2.0%	個人情報保護 1			
環境局	1	2.0%	廃棄物処理 1			
経済観光局	1	2.0%	施設管理 1			
消防局	1	2.0%	救急業務 1			
教育委員会	1	2.0%	学校指定物品 1			
人事委員会	1	2.0%	職員採用 1			
合計	50【2】 (1)	100%				

【 】内は新型コロナウイルス感染症関連の申立て

( )内は平成28年(2016年)熊本地震関連の申立て

・土木センターは令和3年度に都市建設局から区役所へ組織編成されています。

## 2 苦情申立ての処理状況

(1) 令和2年度からの継続調査6件を含めた56件の処理状況

苦情処理の状況

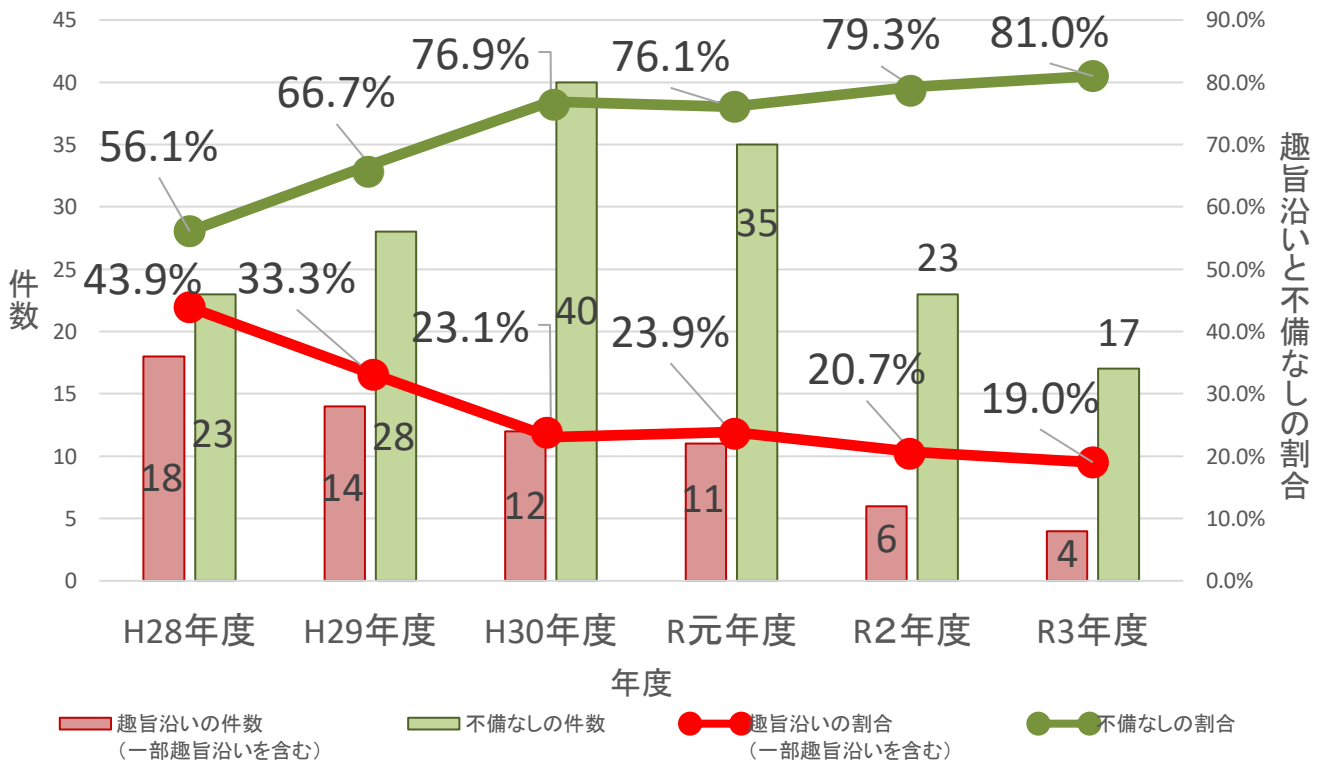
(単位：件・%)

区 分	件数	構成比
<b>1 調査結果を通知したもの</b>	<b>21【1】</b>	<b>37.5%</b>
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0.0%
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	4	7.1%
(3) 市の業務に不備がなかったもの	17【1】	30.4%
<b>2 調査対象とならなかったもの</b>	<b>6【1】</b>	<b>10.7%</b>
(1) 管轄外のもの	0	0.0%
(2) その他のもの（利害無し・1年以上経過等）	6【1】	10.7%
<b>3 調査を中止したもの</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
<b>4 取り下げられたもの</b>	<b>16</b>	<b>28.6%</b>
<b>5 継続調査中のもの</b>	<b>13 (1)</b>	<b>23.2%</b>
<b>合 計</b>	<b>56【2】(1)</b>	<b>100.0%</b>

【 】内は新型コロナウイルス感染症関連の申立て

( )内は平成28年（2016年）熊本地震関連の申立て

(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3年度（2021年度）にオンブズマンの調査が終了した43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
<b>1 調査結果を通知したもの</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>21</b>
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	0	0	0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0	1	2	1	4
(3) 市の業務に不備がなかったもの	0	6	9	2	17
<b>2 調査対象とならなかったもの</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
(1) 管轄外のもの	0	0	0	0	0
(2) その他（利害無し・1年以上経過等）	5	1	0	0	6
<b>3 調査を中止したもの</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>4 取り下げられたもの</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
合 計	20	9	11	3	43
構 成 比	46.5%	20.9%	25.6%	7.0%	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) 路上喫煙対策における受動喫煙の防止

- 調査内容：本市の屋外での受動喫煙防止の取組みについての検討
- オンブズマンの判断：

改正健康増進法は地方自治体に受動喫煙防止の取組みを要請しており、市はこれに沿った措置や対策を行っているとは評価できます。一方、路上喫煙に関する規制は法では努力義務にとどまり、路上喫煙による受動喫煙も健康被害が生じる恐れがあります。市には、市が設置している灰皿の可否を含む屋外喫煙場所の整備の検討や、受動喫煙防止条例の制定の検討など、なお一層の受動喫煙防止対策の検討を期待します。

#### (2) 市営住宅における共益費管理のあり方

- 調査内容：市営住宅共益費の管理を市が行うことについての検討
- オンブズマンの判断：

現在、市営住宅の共益費の管理は市営住宅入居者により行われていますが、やはり共益費の管理に市の関与は必要と考えます。ただ市が共益費の管理を行うことについて、すぐにできるものでないことも分かりました。そこで共益費について段階的に市が関与し、将来的には市が共益費の管理を行うことを視野に入れ、市には検討していただきたいと思えます。

### 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。