

# 熊本市オンブズマン

令和3年度（2021年度）運営状況報告書

令和3年（2021年）4月1日～令和4年（2022年）3月31日

制度発足10周年特集号

令和4年（2022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	原田 信輔	1
熊本市オンブズマン	崎坂 誠司	2

## 制度発足10周年特集

熊本市オンブズマン10年のあゆみ	4
------------------	---

## I 制度の概要

1 制度の概要	31
2 苦情申立て後の流れ	33

## II 令和3年度運用状況

1 苦情申立ての受付状況	35
2 苦情申立ての処理状況	37
3 発意調査	39
4 勧告又は意見表明	39
5 巡回オンブズマン	39
6 現地調査	39
7 フォローアップ調査	39
8 その他の活動	40

## III 苦情申立ての事例（令和3年度）

1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	47
2 市の業務に不備がなかった事例	59
3 調査対象とならなかった事例	109

## IV 発意調査の事例（令和3年度）

1 路上喫煙対策における受動喫煙の防止	112
2 市営住宅における共益費管理のあり方	118

## V 過年度の苦情処理案件の改善状況

## 参考

1 利用者の声	131
2 熊本市オンブズマン条例	132