#### 3 発意調査

令和4年度(2022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。(「W 発意調査の事例」参照)

#### 4 勧告又は意見表明

令和4年度(2022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、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	6月24日(金)	東区役所
第2回	7月21日 (木)	西区役所
第3回	8月19日(金)	南区役所
第4回	9月15日 (木)	北区役所
第5回	11月18日(金)	東区役所
第6回	12月15日 (木)	西区役所
第7回	1月20日(金)	南区役所
第8回	2月16日 (木)	北区役所

## 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4年度(2022年度)は4件について4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4年度(2022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2件について改善等の状況の追跡調査を行いました。

## 8 その他の活動

## (1) 苦情相談、要望の受付

令和4年度(2022年度)は、苦情申立てにはいたりませんでしたが、市政等に関する苦情相談、要望を248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	51	20.6
道路・河川	19	7.7
住宅・公園	12	4.9
教育	9	3.6
税金・財政	9	3.6
住所・戸籍	4	1.6
ごみ・環境	3	1.2
被災者支援	3	1.2
上下水道	2	0.8
総務・契約	2	0.8
文化・スポーツ	2	0.8
健康・生活衛生	1	0.4
都市計画・開発	1	0.4
病院	1	0.4
その他	129	52.0
合 計	248	100.0

#### (2) 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4年度(2022年度)は、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から Web会議形式で12月に開催され意見・情報交換を行いました。

#### (3) 広報

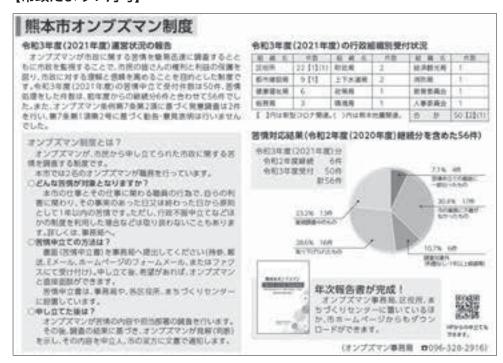
① 市政だよりでの広報

令和4年度(2022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4年度(2022年度)6月号から2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4年度(2022年度)は2回行いました。

#### 【市政だより7月号】



#### 【市政だより12月号】



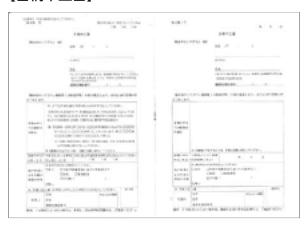
#### ③ パンフレットの設置

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】



#### 【苦情申立書】



#### 【掲示用ポスター】



### (4) 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。

