

### 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。（「Ⅳ 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、苦情申立てにはあたりませんでした。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】

### 熊本市オンブズマン制度

**令和3年度(2021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随時迅速に調査するとともに市政を監視することで、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する信頼と信頼を高めることを目的とした制度です。令和3年度(2021年度)の苦情申立て受付件数は50件、苦情処理をした件数は、前年度からの継続分6件と合わせて56件でした。また、オンブズマン条例第7条第2項に基づく発覚調査は2件を行い、第7条第1項第2号に基づく勧告・意見書等は行いませんでした。

**オンブズマン制度とは?**

オンブズマンが、市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査する制度です。  
本市では2名のオンブズマンが職務を行っています。

○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らの行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日又は終わった日から起算として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は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)を事務局へ提出してください(持参、郵送、Eメール、ホームページのフォームメール、またはファクスにて受け付け)。申し立て後、希望があれば、オンブズマンと直接面談ができます。  
苦情申立書は、事務局や、各区役所、まちづくりセンターに設置しています。

○申し立て後は?

オンブズマンが苦情の内容や担当部署の調査を行います。その後、調査の結果に基づき、オンブズマンが長解(向書)を示し、その内容を申立人、市の双方に文書で通知します。

**令和3年度(2021年度)の行政機関別受付状況**

行政機関	件数	行政機関	件数	行政機関	件数
区役所	22	福祉局	2	経済観光局	1
都市建設局	9	上下水道局	2	消防局	1
健康福祉局	6	社務局	1	教育委員会	1
総務局	3	環境局	1	人事委員会	1
					<b>合 計</b>
					50

【 1内は新型コロナウイルス関連、2内は熊本地震関連。】

**苦情対応結果(令和2年度(2020年度)継続分を含めた56件)**

令和3年度(2021年度)分  
令和2年度継続 6件  
令和3年度受付 50件  
計56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ますが、市ホームページからもダウンロードができます。

(オンブズマン事務局 ☎096-320-2916)

【市政だより12月号】

**ご相談ください 熊本市オンブズマン制度**  
 ～多くの皆さんに利用されています～

熊本市オンブズマン制度は、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。

平成23年11月に制度が始まって以来、令和4年9月までに受け付けた苦情申立て件数は、734件でした。

**市民と行政の橋渡し役**

代表オンブズマン 原田 信輔  
 オンブズマン 崎坂 誠司

**オンブズマン制度による苦情申立てについて**  
 熊本市の仕事と、その仕事に関わる職員の実態で、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。  
 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。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。

**苦情申立ての方法**  
 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。  
 持参のほか、郵送、ファクス、Eメール、ホームページのフォームメールで受け付けています。  
 苦情申立ての後、希望があれば、オンブズマンと面談ができます。

専用ホームページからの申立てもできます

(オンブズマン事務局 ☎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】

(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。

