

3 発意調査

令和5年度（2023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5年度（2023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30日(金)	東区役所
第2回	7月27日(木)	西区役所
第3回	8月18日(金)	南区役所
第4回	9月21日(木)	北区役所
第5回	11月30日(木)	東区役所
第6回	12月20日(水)	西区役所
第7回	1月25日(木)	南区役所
第8回	2月28日(水)	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5年度（2023年度）は1件について1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5年度（2023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3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5年度（2023年度）は、市政等に関する苦情相談、要望を231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	44	19.1
道路・河川	21	9.1
上下水道	9	3.9
教育	7	3.0
住宅・公園	6	2.6
都市計画・開発	5	2.2
税金・財政	4	1.7
総務・契約	2	0.9
ごみ・環境	2	0.9
文化・スポーツ	2	0.9
住所・戸籍	1	0.4
病院	1	0.4
被災者支援	1	0.4
その他	126	54.5
合 計	231	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5年度（2023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5年度（2023年度）7月号及び11月号に制度案内記事を掲載しました。また、令和5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5年度（2023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4年度（2022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簡易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、市政に対する理解と信頼を高めることを目的とした制度です。令和4年度（2022年度）の苦情申立受付件数は63件、苦情処理をした件数は、前年度からの継続分13件と合わせて76件でした。また、オンブズマン条例第7条第2項に基づく見察調査を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。

【令和4年度（2022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
区役所	23	教育委員会	4	市民病院	1
健康福祉局	11【1】	都市建設局	3(1)	選挙管理委員会	1
政策局	5	交通局	2	その他の機関	1
財政局	5(1)	上下水道局	2		
文化市民局	4	総務局	1	合計	63【1】(2)

【】内は新型コロナウイルス関連。()内は熊本地震関連。

苦情対応結果（令和3年度（2021年度）継続分を含めた76件）

令和4年度（2022年度）分	13件	原簿調査中のもの	10.5% 8件
令和3年度継続	63件	苦情申し立ての届期に当たったもの	4.0% 3件
計	76件	市の業務に不備がなかったもの	36.8% 28件
取り下げられたもの	22.4% 17件	管轄外のもの	2.6% 2件
調査を中止したものの	2.6% 2件		
調査対象外（利害なし・1年以上経過等）	21.1% 16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ができます。
HPからの申し立てもできます

(オンブズマン事務局 ☎328-2916)

【市政だより11月号】

オンブズマンが市政に関する苦情を調査します

平成23年11月に開始したオンブズマン制度は今年で12年目となります。11月からは、崎坂オンブズマンと三藤オンブズマンが公平かつ中立的な立場で簡易迅速に調査を行うことで、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めます。

オンブズマンから市民の皆さんへ

市民と行政の橋渡し役



崎坂 誠司(弁護士)
(再任 令和3年11月～)



三藤 省三(弁護士)
(新任 令和5年11月～)

本市オンブズマンに再任された崎坂 誠司です。これまで2年間オンブズマンとして活動しさまざまな案件を扱ってきましたが、市民の苦情がもっともという案件もある一方、理由なき苦情もありました。オンブズマンは苦情を申し立てる市民とその苦情の相手である行政との架け橋の役を担っており、一方の代弁者ではありませんので、公平中立を旨に、熊本市オンブズマンとして、市民と行政が互いの思いを理解しあえるようなより良い熊本市を目指していきたいと思っています。今後もよろしくお願ひします。

このたび、熊本市のオンブズマンに就任しました弁護士三藤 省三です。オンブズマンは主として市政に対する市民の苦情を公平かつ中立的立場から調査・検討し、適切な解決に導くことをその役割としています。あわせて、市政を監視し、必要により制度の改善について意見を表明する立場にもあります。すでに熊本市のオンブズマン制度は始まってから10年を経過しています。これまでの活動実績を参考にし、弁護士としての経験も生かして、オンブズマンとしての大事な役割をはたしていきたいと思っています。

詳しくはこちら



○苦情申立ての方法
事務局、各区役所、まちづくりセンターに設置している書面(苦情申立書)を持参、郵送、ファクスで事務局に提出してください。Eメール、ホームページのフォームメールでも受け付けています。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。

(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】

(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。

【ホームページ】

熊本市オンブズマン制度

熊本市トップへ

市政のことで困っていませんか？
オンブズマンがあなたの苦情を調査します

お知らせ

- ・オンブズマンが区役所を巡回します（北区役所）
- ・令和4年度（2022年度）熊本市オンブズマン運営状況の報告

お知らせ一覧

オンブズマン制度とは

苦情処理の流れ

苦情申し立ての方法

インターネットからの申立て
地名化対応により一部表示されない場合があります。

熊本市オンブズマン条例など

オンブズマンの活動状況

勧告・意見表明

よくある質問

地図・お問合わせ先

熊本市中央区五軒町9-6 S P r i n g 熊本市第2集「オンブズマン事務局」
電話：096-329-2916 E-mail：ombudsman@city.kumamoto.lg.jp
copyright(c) 2013 Kumamoto City All Rights Reserved