

# 熊本市オンブズマン制度運営状況の報告

## 【令和5年度運営状況の報告】

令和5年度の苦情申立て受け付け件数は69件、苦情処理をした件数は、前年度からの継続分8件と合わせて77件でした。また、オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は2件を行い、第7条第1項第2号に基づく勧告・意見表明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。

### ○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の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日または終わった日から原則として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など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。

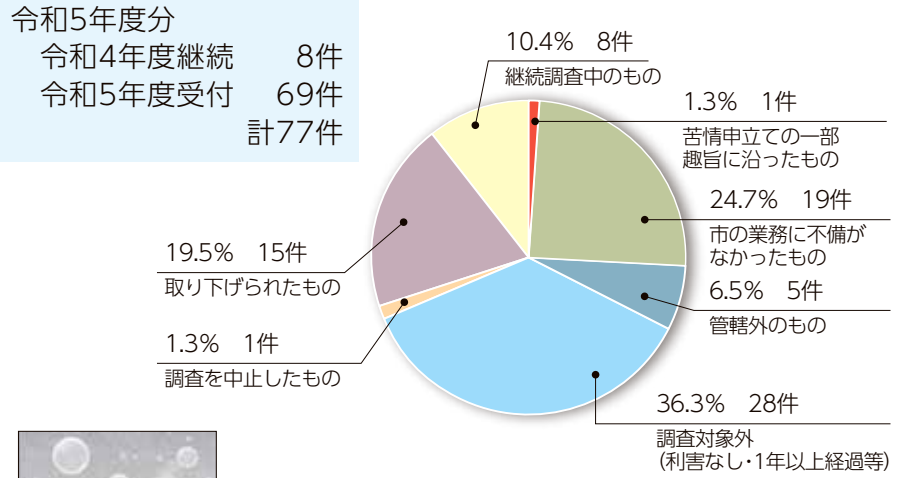
### ○申し立てた後は？

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、オンブズマンが見解(判断)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5年度の行政組織別受け付け状況

組織名	件数	組織名	件数	組織名	件数	
区役所	29	教育委員会	4	文化市民局	1	
総務局	5	政策局	3	環境局	1	
健康福祉局	5	財政局	3(1)	消防局	1	
こども局	5	農業委員会	3	市民病院	1	
都市建設局	4	経済観光局	2	その他の機関	2	
( )内は熊本地震関連。					合計	69(1)

## 苦情対応結果(令和4年度継続分を含めた77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。







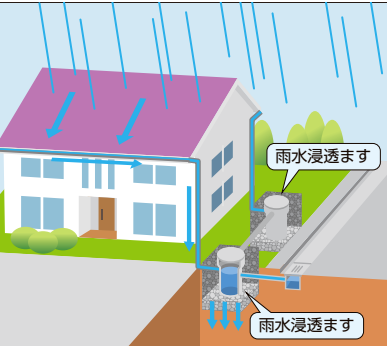

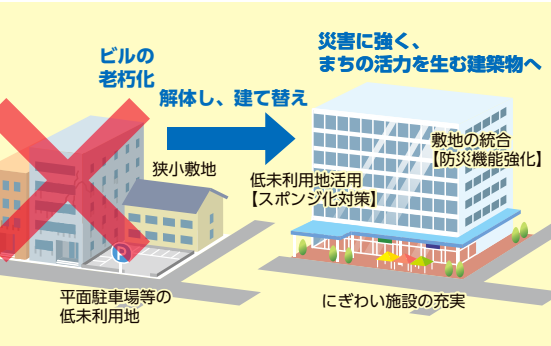
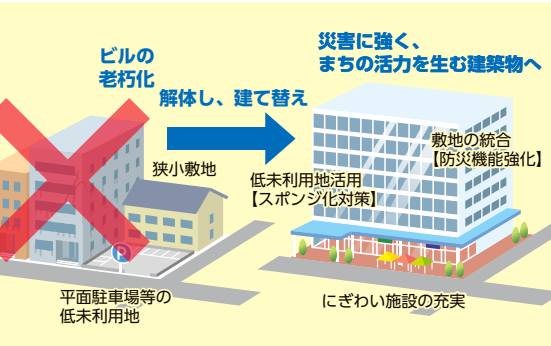
ホームページからの申立てもできます。

(オンブズマン事務局 ☎096-328-2916)

# 災害に強いまちにするための取り組みを支援します

## ○“みんなで備える流域治水”を進めます

近年、想定を上回る規模の洪水が発生しています。流域治水とは、水害を軽減させるため、河川の流域全体のあらゆる関係者(国、県、市、企業、住民等)が協働し、ハード・ソフト一体となった事前防災対策に取り組むことです。本市では以下の支援を行っています。

名称	雨水浸透ます設置補助金	土砂災害移転促進事業	がけ地近接等危険住宅移転事業	まちなか再生プロジェクト
補助内容	家の新築、購入、リフォームに合わせ、住宅に雨水浸透ますを設置する際の一部補助  (河川課 ☎096-328-2571)	土砂災害特別警戒区域内の住宅移転に伴う移転経費の一部補助  (防災対策課 ☎096-328-2360)	災害危険区域等の区域内に居住する住民の住宅移転に関する一部補助(要件、上限あり)  (建築指導課 ☎096-328-2513)	新築建物の3階以下に、にぎわい施設を設けることを要件に、解体から建て替えに係る費用を一部補助 ※水害時でも建物の機能が確保されるよう、電気施設等の浸水対策を図ることを条件の一つとしています。  (都市デザイン課 ☎096-328-2508)
イメージ図				

## ○がけ地・斜面の異常をお知らせください！

市公式LINE上の「市民通報」メニューで「がけ地や斜面の異常」に関する情報を通報できます。

LINEアプリの位置情報機能を利用するため、発見場所の住所を入力することなく簡単に通報が可能です。

がけ地や斜面の異常などを発見された際には、ご協力をお願いします。

「市民通報」について、詳しくは、市ホームページへ。

市ホームページ



(都市安全課 ☎096-328-2966)

## ○防災指針について【熊本市立地適正化計画】

本市では、住宅や日常生活に必要な施設を誘導する区域等を示した「立地適正化計画」を策定し、地域の災害リスクや防災の視点も取り入れたまちづくりを進めるための取り組み方針等を「防災指針」としてとりまとめています。

お住まいの地域の災害リスクを確認し、今後とるべき行動や取り組みの検討に活用ください。

市ホームページ



(都市政策課 ☎096-328-2502)