

3 発意調査

平成23年度は、熊本市オンブズマン条例第7条第2項に基づく発意調査は行っておりません。

4 勧告又は意見表明

平成23年度は、熊本市オンブズマン条例第21条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 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が、平成23年度は2案件について実施しました。

6 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)

平成23年度にオンブズマンが調査結果を通知したもののうち、苦情申立ての趣旨に沿ったもの17件、市の業務に不備がなかったがオンブズマンが何らかの要望を出したものの1件の計18件について改善等の状況について追跡調査を行いました。

その結果、市から改善済や改善に向けて検討中である旨の回答を得ました。

7 その他の活動

(1) 第13回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成23年12月に静岡で開催された全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、原田卓代表オンブズマンが参加し、国や他自治体の行政苦情救済機関との意見・情報交換を行いました。



(2) 広報について

平成23年11月の本制度運用開始前から、市政だより等により制度周知のための広報に努めました。

① 市政だよりでの広報

平成23年9月号、11月号に制度案内記事を掲載しました。特に11月号は、紙面1ページを活用した特集記事としました。

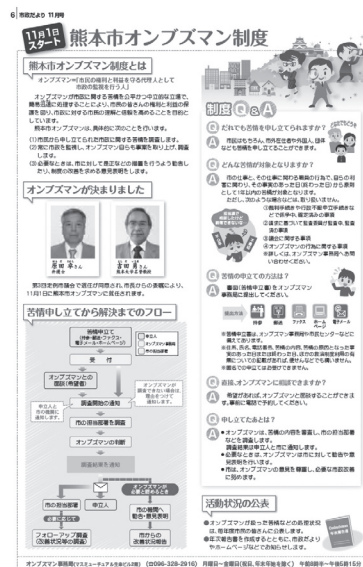
② テレビ、ラジオでの広報

市政広報番組等で制度についての広報を行いました。

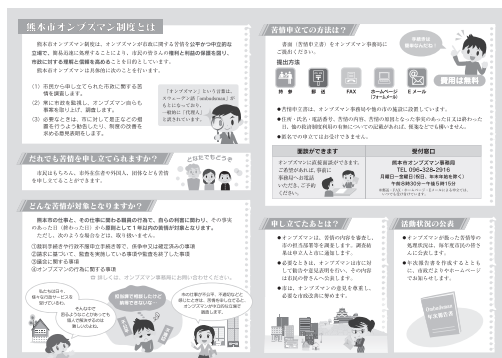
③ ポスター、パンフレットの設置

オンブズマン事務局をはじめ、各区役所（各総合出張所、各出張所含む。）等の市の施設に制度利用案内のポスターや、苦情申立書を挟み込んだパンフレットを設置しております。

【市政だより11号】



【制度案内パンフレット】



【掲示用ポスター】



【苦情申立書】

[illegible]

④ バス・電車の車内広告

平成23年10月から11月にかけて、熊本市域の路線を中心にバスや、路面電車の車内に制度を案内するポスターを掲示しました。



⑤ 各戸配布形式紙媒体（フリーペーパー）を用いた広報

平成23年10月から平成24年3月にかけて、リビング新聞の紙面上で制度の紹介を行いました。



(3) オンブズマン制度のホームページを開設

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。



