

3 発意調査

平成26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。（「Ⅴ 発意調査の事例」参照）

4 勧告又は意見表明

平成26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や公民館等に出向き、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、次のとおり実施しました。

	開催日	開催場所
第1回	4月23日(水)	秋津公民館
第2回	5月15日(木)	西区役所
第3回	6月18日(水)	南部公民館
第4回	7月10日(木)	台風のため中止
第5回	8月27日(水)	東区役所
第6回	9月18日(木)	花園総合出張所公民館
第7回	10月29日(水)	飽田公民館
第8回	11月13日(木)	北区役所
第9回	12月19日(金)	託麻公民館
第10回	1月15日(木)	河内総合出張所
第11回	2月18日(水)	天明公民館
第12回	3月19日(木)	清水公民館

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が、平成26年度は6案件6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）

平成26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の中で改善に至っていないもの10件、市の業務に不備がなかったものの中でオンブズマンが何らかの要望を出したものの2件の計12件について改善等の状況の追跡調査を行いました。加えて、過年度に改善等の状況の追跡調査を行ったものの改善に至っていないものについても再度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等の回答を得ました。

8 その他の活動

(1) 相談、要望の受付状況

平成26年度は、オンブズマンの調査結果等に関する相談、要望や市政等に関する相談、要望を521件受け付けました。(表7参照)

表7 市民等からの相談、要望の行政組織別・分野別受付状況 (単位：件・%)

組 織	件数	構成比	分 野			
議会事務局	1	0.2	議員	1		
総務局	17	3.3	情報公開制度	4	職員	4
			嘱託職員	3	職員倫理	2
企画振興局	159	30.5	相談業務	2	指定管理者制度	1
			地域防災計画	1		
			オンブズマン制度	142	相談業務	7
			区政	2	広報刊行物	2
財政局	32	6.1	広聴業務	2	憲章	1
			住居表示	1	委員選考	1
			出前講座	1		
健康福祉子ども局	44	8.4	市県民税	13	固定資産税	9
			軽自動車税	4	徴収対策	3
			財政	2	情報公開制度	1
			臨時福祉給付金	7	国民健康保険	6
			火葬場	5	介護保険	5
			動物愛護センター	4	指導監査事業	3
環境局	3	0.6	児童福祉	2	相談業務	2
			食品衛生	2	情報公開制度	1
			後期高齢者医療制度	1	生活保護	1
			手帳の交付	1	身体障害者自立支援事業	1
農水商工局	3	0.6	身体障害者在宅生活支援	1	医療安全相談	1
			広聴業務	1		
観光文化交流局	8	1.5	リサイクルの推進	2	環境保全	1
			競輪事業	2	中小企業への各種助成	1
都市建設局	88	16.9	観光	4	熊本城	1
			動植物園	1	学校施設	1
			広聴業務	1		
			道路整備	27	道路管理	19
			住宅管理	8	老朽家屋	7
			都市計画道路網整備	6	開発指導	4
中央区役所	19	3.6	相談業務	4	水路整備	2
			水路整備	2	建築確認	1
			総合交通体系整備	2	都市計画	1
			中高層建築物	1	公園	1
東区役所	13	2.5	マンション管理	1	駐車場管理	1
			水路管理	1	契約	1
西区役所	4	0.8	地籍調査	1	契約	1
			公民館	6	生活保護	4
南区役所	6	1.2	相談業務	4	児童手当給付事業	2
			広報刊行物	1	国民健康保険	1
北区役所	11	2.1	障がい者社会参加	1		
			生活保護	3	戸籍	2
消防局	3	0.6	介護保険	2	介護保険	2
			広聴業務	1	臨時職員募集	2
交通局	3	0.6	個人情報保護制度	1	各種証明	1
			公民館	1	子ども・子育て支援	1
上下水道局	23	4.4	生活保護	7	町内自治会	2
			公民館	1	相談業務	1
病院局	6	1.1	救急活動	3		
			公共用地	2	軌道事業	1
選挙管理委員会	3	0.6	上下水道料金	8	広聴業務	6
			漏水防止	5	上下水道工事	2
教育委員会	11	2.1	加入金	1	水道施設整備	1
			検体検査	3	相談業務	2
その他の機関	64	12.3	職員	1		
			看板	3		
合計	521	100.0	教職員	5	学校教育	4
			図書館	1	広報業務	1
その他の機関	64	12.3	国・県の機関	17	その他の機関	13
			市町村の機関	10	住民間	9
合計	521	100.0	市民オンブズマン	9	民間企業	6

(2) 第16回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

平成26年12月に東京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、吉田勇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。



(3) 広報

① 市政だよりでの広報

平成26年度7月号、11月号、3月号に制度案内記事を、平成26年度4月号から3月号まで巡回オンブズマン開催記事をそれぞれ掲載しました。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 テレビでの広報

市政広報番組で制度についての広報を行いました。

③ 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。

【市政だより11月号】

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います。

[illegible]

平成23年11月1日スタート

Kumamoto City Ombudsman

熊本市オンブズマン制度



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。

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、市政に対する理解と信頼を高めることを目的としています。熊本市オンブズマンは具体的に次のことを行います。

- 1 市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査します。
- 2 常に市政を監視し、オンブズマン自らも事業を取り上げ、調査します。
- 3 必要なときは、市民に対して是正などの措置を行うよう勧告したり、制度の改善を求める意見表明をします。

詳しくは
事務局まで

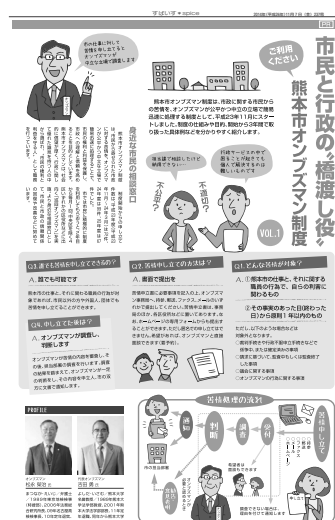
TEL 096-328-2916
熊本市オンブズマン事務局

〒860-8601 熊本市中央区花畑町9-6 マスミューチュアル生命ビル2階
FAX 096-324-4003 メール ombudsman@city.kumamoto.jp
HPアドレス <http://www.city.kumamoto.jp/Content/Web/ombudsman/>

※条例等においてある「苦情申立書」でお申し立てください。英語、ファックス、ホームページ、Eメールでも受け付けます。

[illegible]

平成26年10月から平成27年3月にかけて、「すばいす」の紙面上で制度の紹介を行いました。特に11月は2週にわたり紙面2ページを活用した特集記事としました。



(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。

