

熊本市オンブズマン 平成28年度報告書

平成28年4月1日～平成29年3月31日

平成29年5月
熊本市オンブズマン

目 次

巻頭言

熊本市代表オンブズマン	松永 榮治	1
熊本市オンブズマン	原村 憲司	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情処理の流れ	7

II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況	9
2 苦情申立ての処理状況	11
3 発意調査	13
4 勧告又は意見表明	13
5 巡回オンブズマン	13
6 現地調査	13
7 フォローアップ調査	13
8 その他の活動	13

III 苦情申立ての事例（平成 27 年度からの継続分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	21
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	25
3 市の業務に不備がなかった事例	28

IV 苦情申立ての事例（平成 28 年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	36
2 苦情申立ての趣旨に一部沿った事例	61
3 市の業務に不備がなかった事例	87
4 調査対象とならなかった事例	110
5 調査を中止した事例	111

V 発意調査の事例

1 熊本地震により被災した住宅の応急修理	114
2 生活困窮者自立支援制度	119

VI 過年度の苦情処理案件の改善状況

参考

1 利用者の声	129
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	130
3 熊本市オンブズマン条例	132